

Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Hvide og Gule Hus
Tilsynet er gennemført: 28-11-2018
Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Syd
Lindevej 5A
5750 Ringe

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	6
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	27
Økonomisk Tilsyn	30
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	31

Rapporten er udskrevet

28-11-2018

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	Hvide og Gule Hus			
Hovedadresse	Mitchellsstræde 3 2820 Gentofte			
Kontaktoplysninger	Tlf: 39756030 E-mail: thpt@gentofte.dk Hjemmeside: http://www.diakonissestiftelsen.dk			
Tilbudsleder	Thomas Hald Petersen			
CVR nr.	63048216			
Virksomhedstype	Privat			
	Tilbuddet er en del af en koncern			
Tilbudstyper	§ 104 (aktivitets- og samværstilbud)			
	§ 107 (midlertidigt botilbud til voksne)			
	ABL § 105, stk. 2 (almen ældrebolig/-handicapvenlig bolig)			
Afdelinger	Afdeling	Adresse	Pladser i alt	Tilbudstyper
	Gule Hus Botilbud	Mitchellsstræde 1 2820 Gentofte	6	almen ældrebolig/ handicapvenlig bolig (ABL § 105, stk. 2),
	Hvide Hus Botilbud	Mitchellsstræde 3B 2820 Gentofte	2	almen ældrebolig/ handicapvenlig bolig (ABL § 105, stk. 2),
	Sundhedscenter Hvide Hus	Mitchellsstræde 3 2820 Gentofte	60	aktivitets- og samværstilbud (§ 104),
Pladser på afdelinger				68
Pladser i alt	60			
Målgrupper	18 til 65 år (andre psykiske vanskeligheder) 18 til 65 år (depression) 18 til 65 år (angst) 18 til 65 år (forandret virkelighedsopfattelse) 18 til 65 år (personlighedsforstyrrelse)			

Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	28-11-2018

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Syd
Tilsynskonsulenter	Lena Birch Christiansen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	06-11-18: Ukendt Adresse, afdeling: Hvide Hus Botilbud, midlertidigt (Uanmeldt) 06-11-18: Mitchellsstræde 3, 2820 Gentofte (Uanmeldt) 06-11-18: Mitchellsstræde 3, 2820 Gentofte, afdeling: Sundhedscenter Hvide Hus (Uanmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
I forbindelse med driftsorienteret tilsyn har Socialtilsyn Syd vurderet, at tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet, jf. lov om socialtilsyn § 6

Særligt fokus i tilsynet
<p>Socialtilsynet har ved uanmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg d. 6. november 2018 kl. 10.30 - 13.45 haft fokus på følgende temaer:</p> <p>Tema 3: Målgruppe, metoder og resultater Tema 6: Kompetencer. Samt Tema 2: Selvstændighed og relationer. Indikator 02.a Tekst i indikator 02.b + 02.c + Kriterium 02 er overført uændret fra seneste tilsynsrapport.</p> <p>Desuden er behandling af ansøgning i seneste rapport i Kriterium 05 + 09 + 14 slettet.</p> <p>Der ud over er:</p> <p>Tema 1: Uddannelse og beskæftigelse. Tema 4: Sundhed og trivsel. Tema 5: Organisation og ledelse. Tema 7: Fysiske rammer.</p> <p>overført fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p>

Opmærksomhedspunkter

Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p><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></p>

Vurdering af tema	
<p>Temaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med udgangspunkt i mål fra anbringende kommune støtter borgerne til uddannelse og beskæftigelse.</p> <p>I tilbuddet er et aktivitets- og samværstilbud, som benyttes af borgere, der bor i tilbuddet, samt af borgere, der ikke bor i tilbuddet, og socialtilsynet vurderer, at der i tilbuddet er et stort fokus på, at borgere, der bor i tilbuddet desuden støttes til eksternt beskæftigelse.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på den enkelte borgers behov og forudsætninger i forhold til beskæftigelse, og at understøtte borgerne i at udnytte deres potentiale.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

Kriterium 01	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>
Bedømmelse af kriterium	

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad støtter borgerne i at udnytte deres potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Der lægges i vurderingen vægt på, at alle borgere er sikret et dagtilbud, idet lederen fortæller, at ved indflytning til det Hvide og Gule Hus bliver borgeren automatisk medlem af Sundhedshuset Hvide Hus, som er tilbuddets aktivitets- og samværstilbud.

Det fremgår af interview med leder, at borgerne i Sundhedshuset kan vælge at deltage i aktiviteterne i dagtilbuddet og/eller vælge at spise frokost i dagtilbuddet med henblik på socialt samvær og træning heri, og der er lagt vægt på, at det samstemmende af interview med leder, medarbejdere og borgere fremgår, at en del borgere, der bor i botilbuddet derud over har beskæftigelse eksternt.

Der lægges vægt på, at det fremgår samstemmende af interview med borgere, medarbejdere og leder, at borgerne støttes i forhold til beskæftigelse, og at støtten sker ud fra den enkelte borgers ressourcer, interesser og ønsker, som der er et stort fokus på. Leder og medarbejdere fortæller samstemmende, at der opstilles konkrete mål for beskæftigelse, hvis dette er en del af bestillingen, men at der altid arbejdes med mål, der kan relatere sig til et langsigtet mål om beskæftigelse.

Der er lagt vægt på, at det fremgår af interview med leder, at der afholdes månedligt personalemøde med deltagelse af medarbejdere fra både bo- og dagtilbud.

Der er lagt vægt på, at det fremgår af interview med borgere, at de er meget tilfredse med aktivitets- og samværstilbuddet, som de benytter til: Socialisering, madlavning, netværksdannelse og hygge. Desuden fremhæves aktiviteterne, den gode, sunde mad og muligheden for motion.

Borgerne udtrykker i interview tilfredshed med, at dagtilbuddet er blevet et sundhedshus, men en borger efterlyser et sted, der udbyder alsidige hobbyaktiviteter til målgruppen.

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	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.a

Indikatoren bedømmes til at være i høj grad opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af interview med leder, at der i samarbejde med borgeren opstilles mål for uddannelse og beskæftigelse, hvis det indgår i bestillingen fra anbringende kommune, men at uddannelse og beskæftigelse altid ligger som en del af rehabiliteringsforståelsen. Der kan være tale om, at der prioriteres at arbejde med andre problematikker først som f.eks. at få struktur på dagen, men at arbejdet hermed kan ses som delmål til mål om uddannelse og beskæftigelse, uden at dette dog er beskrevet som sådan, fortæller leder.

Der er lagt vægt på, at det fremgår samstemmende af interview med medarbejdere, at det er individuelt i forhold til bestillingerne vedrørende borgerne, om der omstilles konkrete mål vedrørende beskæftigelse, men at beskæftigelse altid er et tema, der drøftes med den enkelte borger.

Bestillingerne omhandler ofte sundhed eller socialt liv, hvilket kan ses som delmål i forhold til at kunne komme i beskæftigelse eller uddannelse, siger medarbejderne.

Der er lagt vægt på, at det samstemmende af interview med leder og medarbejdere fremgår, at der som en del af målet med at komme i beskæftigelse arbejdes med, at borgere tilbydes at arbejde som frivillige i aktivitets- og samværshuset.

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	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af interview med borgere, at interviewede borgere benytter tilbuddets aktivitets- og samværstilbud jævnlige samt har eksternt beskæftigelse eller er i overgangsfase til beskæftigelsestilbud. Den ene borger fra botilbuddet har eksternt beskæftigelse og anden borger fra botilbuddet

fortæller om ekstern beskæftigelse, der netop er ophørt.

Der er lagt vægt på, at det fremgår af fremsendt oversigt, at i alt 6 borgere er i ekstern beskæftigelse, og at der er tale om et varieret udbud af beskæftigelsestilbud, hvilket er samstemmende med oplysninger fra interview med leder.

Der er dog også lagt vægt på, at leder fortæller, at 3-4 borgere ikke er i beskæftigelse. Fokus for de pågældende 3-4 borgere er at skabe struktur og følge bo-træningen, fortæller leder.

Indikator 01.c	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
-----------------------	-------------------------------------

Temavurdering	
	<h2>Selvstændighed og relationer</h2> <p><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></p> <p><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></p> <p><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></p> <p><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></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet gennem en opmærksomhed på borgernes individuelle behov understøtter at borgerne indgår i sociale relationer i og uden for tilbuddet, samt støtter borgeren i at udvikle deres selvstændighed og sociale kompetencer således at forudsætningerne og motivationen for at indgå i andre sammenhængen uden for tilbuddet bliver større.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i det ene hus har fokus på at udvikle indsatserne i botilbuddet, både på gruppe niveau og på det individuelle niveau således at borgerne i højere grad udvikler deres selvstændighed i forhold til at kunne bo i mindre indgribende foranstaltninger.</p> <p>Desuden vurderes det, at tilbuddet i det andet hus understøtter, at borgerne kan indgå stabilt i aktiviteter og arbejdssammenhænge uden for tilbuddet, samt støtter borgeren i, at leve så selvstændigt som muligt i egen lejlighed.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter	

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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed gennem fokus på borgernes muligheder for og kompetencer til at påtage sig reelle arbejdsopgaver i tilbuddet f.eks. som frivillige værter eller som aktive medbeboere/borgere i forhold til at give feedback inden for en ramme omkring en aktivitet, eller en særlige opgave f.eks. i forbindelse med modtagelse af nye borgere.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har relevant fokus på at skabe hensigtsmæssige overgange for borgeren, - fra en indsats i det kommunale tilbud til tilbud i frivillige regi eller til reelle jobafklaring/skånejobs, således at borgerne tør og tror på, at der er muligheder for dem uden for socialpsykiatrien.

Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddet understøtter borgerne til deltagelse uden for tilbuddet gennem den omsorg og opmærksomhed de kan tilbyde den enkelte borger i både dagtilbud og botilbud.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet anvender fællesskabet aktivt i udviklingen af borgernes selvstændighed på den måde, at initiativer/ønsker til forbedring fra beboergruppen i følge medarbejderne inddrages i tilrettelæggelse af aktiviteter i fællesskabet og at dette får afledte effekter i forhold til at forbedre, rydde op eller rengøre egen bolig. Desuden er der i følge leder opmærksomhed på de individuelle vanskeligheder den enkelte borger kan have og som giver særlige vanskeligheder i forhold til udviklingen af selvstændighed.

Socialtilsynet vurderer desuden ud fra oplysninger fra borgerne, at tilbuddet imødekommer borgernes behov for at kunne have en stabil tilværelse i egen bolig, hvor det at vide, at man ikke bliver set skævt til på trods af ustabilitet i sin psykiske lidelse og hvor der er mulighed for at få den hjælp man behøver i sammenhæng med der hvor man bor, er afgørende for, at borgerne kan indgå stabilt i arbejdssammenhænge og klare almindelig dagligdags aktiviteter.

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	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår samstemmende af interview med borger og medarbejder samt ved læsning af indsatsplaner, at der opstilles konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgerens kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og at der følges op på målene.

Der er lagt vægt på, at borger fortæller om sine mål, der omhandler kompetencer i forhold til selvstændighed og sociale relationer, og at borger fremhæver meget positivt, at der følges op på målene. Borger fortæller, at borger bl.a. benytter dagtilbuddet og fællesarealet for mulighed for socialt samvær. Der er også lagt vægt på, at det fremgår af interviewet med borger, at målene er opstillet i samarbejde med borger.

Det vægtes, at i 4 ud af de 5 indsatsplaner, som Socialtilsyn Syd læser, er der konkrete mål omhandlende enten sociale kompetencer eller kompetencer i forhold til selvstændighed, og det fremgår, at mål opstilles i samarbejde med borgeren, og at der er skriftlig opfølgning 1 - 2 gange månedligt. Medarbejder fortæller i interview, at der udelukkende er skriftlig opfølgning, når der er ændringer i forhold til målet, men at borgerne drøftes ugentligt på teammøder.

Leder fortæller, at der arbejdes med SMTTE model, men at FIT (Feedback Informed Treatment) redskaber, der tidligere har været anvendt til opfølgning, næsten ikke benyttes mere, da det er for vanskeligt at isolere evaluering af en enkelt indsats i forhold til den samlede indsats.

Socialtilsyn Syd observerer, at SMTTE modellen i nogen grad afspejles i indsatsplanerne.

Der er lagt vægt på, at det fremgår af interview med leder og medarbejder, at der for visiterede borger til dagtilbuddet er mål og opfølgning.

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 bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på oplysninger fra borgere. En oplyser, at han er i gang med ordinær uddannelse, en anden oplyser, at han i samarbejde med jobcentret skal i gang med en arbejdspraktik i en børnehave mhp. evt. skånejob. En anden borgere arbejder i Fountainhouse 2 gange om ugen.

Der er lagt vægt på oplysninger fra ledelse og medarbejdere, at tilbuddet samarbejder med den lokale idrætsforening for borgere med en sindslidelse GIF. Dels er der trukket GIF aktiviteter ind i det hvide hus, dels er der medarbejdere i en delt stilling med GIF. Borgerne deltager på den måde i højere grad i idrætsforeningen i forlængelse af et forløb i Det hvide hus.

Der er lagt vægt på, at de borgere, der bor i tilbuddet, bruger det omgivende samfund i forhold til at handle etc. Der er lagt vægt på medarbejdernes oplysninger om, at de understøtter de borgere, der bor i tilbuddet i at komme op og afsted om morgen, hvis der er behov for det i forhold til at kunne indgå i aktiviteter/uddannelse/fritidstilbud/arbejde uden for tilbuddet.

Der er lagt vægt på, at det for dagsgæsterne for en del er deres mulighed for at indgå sociale aktiviteter uden for deres hjem.

Der er lagt vægt på medarbejdernes oplysninger om, at frivillige job i tilbuddet bevidst benyttes i forhold til, at det for nogle borgere er første skridt i forhold til at kunne påtage sig frivillige job, skånejob eller andet uden for tilbuddet. En borger giver udtryk for, at det at komme i tilbuddet som dagsgæst har betydet, at han har fået overskuddet til at komme i gang med sit studie igen og fastholde det.

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 bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.	
I bedømmelsen er der lagt vægt på at borgerne i samtaler giver udtryk for, at de har kontakt til deres familier. Der er lagt vægt på, at borgerne oplyser at de selvfølgelig kan have gæster i tilbuddet når de bor her.	
En borger oplyser, at han har som mål at vedligeholde sin bolig således at det er rart for gæster at besøge ham.	
Indikator 02.d	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
Indikator 02.e	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>

Temavurdering	
	<h2>Målgruppe, metoder og resultater</h2> <p><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></p> <p><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></p> <p><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></p>

Vurdering af tema	
<p>Temaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder meget bevidst efter tilgange der er relevante for målgruppen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og udvikling.</p> <p>Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddet i meget høj grad kan redegøre for anvendte tilgange, og at beskrevne tilgange afspejler sig i praksis.</p> <p>Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddet, med udgangspunkt i mål fra anbringende kommune samt borgerens ønsker og behov, arbejder med metoder, arbejder med relevante metoder.</p> <p>Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddet evaluerer og dokumenterer indsatsen i forhold til borgerens mål.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 03	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
Bedømmelse af kriterium	

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med en tydelig målgruppebeskrivelse og kan beskrive en indsats der er differentieret i relation til det juridiske grundlag.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder meget bevidst med relevante tilgange, der afspejler sig i borgers, medarbejders og leders beskrivelse af indsatsen.

Der er i tilbuddet fokus på, at borgeren arbejder med rehabilitering på baggrund af en tryk relation, hvor borgeren bestemmer over eget liv.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet ikke længere arbejder efter metoden "den personlige arbejdsbog" eller kan beskrive arbejde efter anden navngiven metode, men at tilbuddet kan beskrive, hvordan der i praksis arbejdes ud fra den enkelte borgers individuelle behov og ønsker.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet, på baggrund af mål fra anbringende kommune og ud fra borgerens ønsker og behov, arbejder med klart definerede og afgrænsede delmål, der løbende evalueres, men at skriftlig evaluering i hverdagen ikke er regelmæssig.

Socialtilsynet vurderer, at der i tilbuddet er ugentlige møder, hvor indsatsen drøftes med henblik på løbende læring og forbedring.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet opnår positive resultater i forhold til mål opstillet fra anbringende kommune.

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at leder og medarbejder samstemmende beskriver ud fra hvilke tilgange og på hvilken måde, der arbejdes, og at tilgange og arbejdsmetode kan begrundes i forhold til målgruppe og målsætning. Det fremgår af godkendelse og Tilbudsportalen, at målgruppen er borgere med psykiske vanskeligheder, og det fremgår af interview med leder og af Tilbudsportalen at den overordnede målsætning er rehabilitering.

Tilbuddet har beskrevet 11 pædagogiske tilgange på Tilbudsportalen, og Socialtilsyn Syd lægger vægt på, at tilgangene afspejler sig igennem tilsynsbesøget i interview med borger, medarbejder og leder samt i medarbejders tilgang til borgere i forbindelse med tilrettelæggelse af tilsynsbesøget.

Ligeledes er der stor overensstemmelse i leders og medarbejders beskrivelse af, at det centrale i pædagogisk tilgang og metode er at etablere en god relation som grundlag for at arbejde med de mål borgeren har. Leder fortæller om det diakonale værdisæt, at det bruges som referenceramme, og Socialtilsyn Syd vurderer, at der er overensstemmelse mellem beskrevne faglige tilgange og overordnet værdisæt.

De tilgange tilbuddet beskriver afspejler sig i borgerens beskrivelse af praksis, hvor borgeren fortæller, at personalet er gode til at skabe rummelighed, har fokus på borgerens behov herunder behov for regelmæssighed, som personalet støtter i gennem støtte til struktur.

I indsatsplaner afspejles strukturpædagogisk tilgang, anerkendende tilgang og recoveryunderstøttende tilgang.

Det fremgår af samtale med leder og souschef samt af interview med medarbejder, at der er fokus på den narrative tilgang, og at der fremover vil være øget fokus på narrativ tilgang og metoder.

I forhold til metoder, er der lagt vægt på, at det fremgår samstemmende af interview med leder og medarbejder, at der ikke kan beskrives én metode, men at arbejdsmetoder kan beskrives og begrundes.

Leder fortæller, at metode der oplyses på tilbudsportalen "Den personlige arbejdsbog" ikke anvendes mere, men at der arbejdes efter gruppemetoder og Narrative metoder. Den faglige plan er styrende for metoden, fortæller leder, der også fortæller at der arbejdes med SMTTE modellen i forhold til projektstyring. FIT bruges fortsat ind imellem fortæller leder, der uddyber, at skemaet fra FIT, der omhandler borgerens vurdering af kvaliteten af samtalen er brugbar, men at det andet skema, ikke bruges, da det ikke er muligt at vurdere, om det er den enkelte isolerede indsats, der virker, eller om det er den generelle indsats.

Leder og medarbejder beskriver samstemmende en arbejdsmetode, hvor der tager udgangspunkt i den enkelte borgers mål og støttebehov. Ligesom det samstemmende, af interview med leder og medarbejder fremgår, at der er fokus på overfor den enkelte borger at tilkendegive, at det er borgerens mål og sammen med borgeren af finde

coopingstrategier, og hvilken form for støtte der vil hjælpe borgeren i forhold til målet. Medarbejder nævner flere konkrete eksempler på mål og støtte i forhold til mål om større selvstændighed.

Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af de 5 indsatsplaner tilsynet stikprøvevis læser under tilsynet, at der arbejdes med udgangspunkt i klare mål for borgerne, samt at der løbende følges op og dokumenteres i forhold til målene.

Der er lagt vægt på, at det samstemmende med observerede oplysninger fra læsning af indsatsplaner fremgår af interview med medarbejder, at der opstilles klare konkrete delmål i samarbejde med borgeren ud fra de mål, der er opstillet fra visiterende kommune. Ved læsning af dagbogsnotater fremgår det, at der løbende, højst 2 gange månedligt og ikke regelmæssigt, noteres opfølgning på målene. Medarbejder fortæller, at der udelukkende dagbogsnoteres, når der for borgeren er ændringer i forhold til målet.

Der er lagt vægt på, at medarbejder og leder fortæller, at beboerne drøftes på faste teammøder ugentligt. På disse møder drøftes, om indsatsen virker for den enkelte borger, og erfaringerne benyttes til læring i forhold til den fremtidige indsats, fortæller medarbejder.

Leder fortæller samstemmende, at de to teams arbejder med videndeling på teamsmøder, hvor der bl.a. drøftes, hvordan den enkelte borger engageres, hvilke interesser borgeren har, hvordan borgeren motiveres til deltagelse i et forløb. Der tages i drøftelserne udgangspunkt i, hvad der lykkes, fortæller leder.

Indikator 03.c	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.c

Indikatoren bedømmes i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det samstemmende af interview med leder og medarbejder fremgår, at der opnås positive resultater i forhold til de mål, der er opstillet fra anbringende kommune.

Medarbejder fremhæver som positivt, at der er udskiftning i beboergruppen, og at der er forskel i indsatsen i forhold til, om beboeren er visiteret til midlertidigt eller længerevarende ophold. For beboere på midlertidigt ophold er indsatsen mere intensiv, hvor formålet med opholdet er udredning, fortæller medarbejder.

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 bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at leder fortæller, at tilbuddet bl.a. med henblik på gruppeforløb formidler kontakt til socialpsykiatrisk center, center for netværk og den lokale idrætsforening GIF.

Fra læsning af indsatsplaner fremgår det, at der også samarbejdes med læger og psykiater, og af Tilbudsportalen fremgår det, at tilbuddet har samarbejdspartnere, der defineres af den enkelte borgers behov.

	Temavurdering
	<p>Sundhed og Trivsel</p> <p><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></p>

Vurdering af tema

Temaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på, sammenhængen mellem mental trivsel og fysisk velvære og aktivitet. Tilbuddet understøtter borgernes fysiske sundhed ved bla. at igangsætte kreative initiativer, der motiverer til motion og sunde madvaner. Derudover understøttes den mentale trivsel ved tilbud om deltagelse i aktiviteter der understøtter personlig udvikling og socialt samvær i et omsorgsfuldt og trygt miljø.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne trives i tilbuddet og at tilbuddet, gennem bevidst og koordineret pædagogisk indsats, forebygger magtanvendelser og overgreb.

Gennemsnitlig vurdering

5

Udviklingspunkter**Kriterium 04***Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.***Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse og selvbestemmelse i tilbuddet.

Det bemærkes positivt, at borgerne oplever, at de har et formål med at komme i tilbuddet og at der arbejdes aktivt med de mål, der skal understøtte formålet. Desuden at der arbejdes med evalueringssystemer, der sikrer meget stor inddragelse og indflydelse på det individuelle niveau.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet på det kollektive niveau understøtter at borgerne indgår i tilbuddet på en ligeværdig måde hvor mulighederne for deltagelse på flere niveauer i tilbuddet giver borgerne stort ejerskab og indflydelse på tilrettelæggelse af indsatserne i tilbuddet.

Indikator 04.a*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.a	
<p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen er der lagt vægt på oplysninger fra medarbejderne, at der i tilbuddet arbejdes med at lægge ansvaret ud til borgerne. Medarbejderne oplever, at borgerne tager ansvar på forskellige måde, nogle planlægger aktiviteter andre er frivillige i tilbuddet, mens andre igen påtager sig aktive roller i de aktiviteter der igangsættes af medarbejderne.</p> <p>Medarbejdere og ledelse oplever, at borgerne på den måde i højere grad føler sig set og hørt end tidligere.</p> <p>De udfordringer borgerne møder ved at være mere aktive i tilbuddet, f.eks. i form af reaktioner fra andre brugere af tilbuddet eller ved at de møder en ramme sætning eller faglige termer de ikke forstår, indebærer at medarbejderne i tilbuddet skal understøtte borgerne på en anden måde, hvor indsatsen mere for karakter af sparring, supervision eller vejledning.</p> <p>Borgerne oplever, at man som brugere af tilbuddet betragtes som en ligeværdig del af fællesskabet. Socialtilsynet oplever en meget positiv og imødekommende stemning fra både brugere og medarbejdere.</p> <p>Borgerne oplever endvidere, at tilbuddet både kan rumme en når man har op og nedture og at de er gode til at justerer indsatsen herefter.</p>	
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	
<p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen er der lagt vægt på medarbejdernes oplysninger om, at borgerne inddrages i udarbejdelsen af deres individuelle mål, der er for indsatsen i tilbuddet. I den sammenhæng tages udgangspunkt i myndighedsbestilling, og gennem samtaler med borgerne fokuseres der på borgernes ressourcer og arbejdes med de fortællinger borgerne har om dem selv og på den måde skabes der både for borgere og medarbejdere fokus på borgernes kompetencer, viden og ressourcer.</p> <p>Borgernes ideer på det mere kollektive plan mhp. f.eks. forbedring af deres omgivelser anvendes konstruktivt ved, at der opstartes projekter i fællesskabet med udgangspunkt heri og med anvendelse af borgernes egne ressourcer i løsningen og fællesskabet som den motiverende og igangsættende faktor.</p> <p>På borgernes foranledning er det f.eks. besluttet at sundhedscentrets samværsdel holder åbent nogle timer søndag, kun drevet af frivillige kræfter, hvor borgerne selv planlægger og tilrettelægger vagter og aktiviteter og understøttes heri af medarbejderne.</p> <p>Der er lagt vægt på, at tilbuddet i følge nyhedsbrev løbende ca. 1 gang om måneden har husrådsmøder, hvor borgerne selv sætter dagsorden og laver referat.</p> <p>Emner der rejses er i følge referat f.eks. "Borgernes ønsker til sundhedscentrets nye personale" Beslutning om hvem der skal deltage i ansættelsessamtale Samarbejde med Cafe Stolpen Ferie Madplan</p> <p>Der er lagt vægt på, at der i følge nyhedsbrevet også er en brugerbestyrelse i tilbuddet.</p> <p>Der er lagt vægt på oplysninger fra borgerne, der oplever at de har indflydelse både på det kollektive og individuelle niveau.</p>	
Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Der lægges vægt på, at dagtilbuddet med navneskiftet til Sundhedscenter markerer et tydeligt fokus på sundhed, og at centerets definition på sundhed indeholder både et fysisk og et mentalt aspekt.

Socialtilsynet bemærker, at sund kost og motion indgår som en naturlig overvejelse for de medarbejdere og borgere der deltog i tilsynsbesøget.

Ligeledes bemærkes det, at tilbuddet støtter borgerne i adgang til relevante sundhedsydelser med fokus på borgernes selvstændighed.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets satsning på indsats der understøtter borgernes sundhed har skabt uro hos enkelte borgere i en periode i forhold til om tilbuddet i tilstrækkelig grad kunne tilbyde den omsorg og støtte borgerne oplever at have brug for samtidig med fokus på aktiviteter. Socialtilsynet vurderer ud fra udsagn fra borgerne og medarbejderne, at tilbuddet i tilstrækkelig grad understøtter borgernes behov for omsorg og er opmærksomme på borgernes særlige behov, desuden opmærksomme på om borgerne har brug for andre tilbud.

Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
-----------------------	-------------------------------------

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at de borgere socialtilsynet talte med, alle gav udtryk for, at være meget glade for at bo på tilbuddet eller bruge sundhedscenteret. De begrundede det dels med tilfredshed med både værelse/lejlighed og huset og haven dels giver de udtryk for, at de sætter meget stor pris på personalet og de aktiviteter der er mulighed for i tilbuddet.

Der er lagt vægt på tilsynets observationer under tilsynet, at der er en god stemning i tilbuddet, der er opmærksomhed på alle der kommer i tilbuddet, de bliver taget imod og mødt med interesse og opmærksomhed. Alle fortæller gerne om tilbuddet og der er en positiv, ligeværdig stemning, hvor borgerne tager aktiv del i de praktiske gøremål i tilbuddet.

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 bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på medarbejdernes oplysninger om at i bodelen bliver borgernes aftaler ofte lagt i en ugeplan, mhp. overblik for både borgere og medarbejdere i forhold til hvornår de kan planlægge individuelle aftaler og mhp. at medarbejderne kan understøtte at borgeren får overholdt sine aftaler.

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

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at dagcenteret er ændret til et sundhedscenter. I tilbuddets folder beskrives sundhed sådan: "Sundhed handler kort og godt om at have det godt. Om at holde kroppen i gang, give hjernen lidt at arbejde med og holde kontakten ved lige til andre mennesker."

Aktiviteterne i sundhedscenteret ligger alle i forlængelse af denne definition, og er bl.a. KRAM forløb, friluftsliv, NADA, havearbejde, narrative gruppeforløb og massage.

Der lægges også vægt på, at det af tidligere fremsendte indsatsplaner fremgår, at borgerne arbejder med mål som: "Arbejde med håndtering af sin angst", "Dyrke mere motion", "Opleve naturen noget mere i socialt selskab".

I bedømmelsen indgår at socialtilsynet observationer af at der i tilbuddet foregår en del aktiviteter. Der går bla. et cykelhold i gang i tilbuddet, der er både borgere med fra bodel og fra sundhedscenter på et lille hold. En borger får uddelegeret ansvaret for at afholde et opstartende havemøde der afholdes senere på dagen. Det oplyses at der er løbeklub friluftsliv og at tilbuddet har en del MTB cykler der bruges i perioder hvor der er cykelhold. Desuden er der fokus på at borgerne med støtte fra medarbejderne og med inddragelse af andre borgere genoptager aktiviteter og fritidsinteresser, der tidligere har givet energi, indhold og sundhed for borgerne.

Derudover vægtes det, at tilbuddet har ansat en medarbejder der er uddannet indenfor ernæring og er ansvarlig for

køkkendelen. Medarbejderen har sammen med borgerne lavet en kogebog, "Knald i grydelåget", med borgernes egne opskrifter.

Der er lagt vægt på at tilbuddets medarbejdere har lang erfaring i arbejdet med målgruppen og oplever at de er opmærksomme på borgernes særlige behov, herunder psykiatriske symptomer.

Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at borgergruppen ikke har en konfliktskabende adfærd. Tilbuddet kan redegøre for, at de ikke har anvendt magtbestemmelserne i serviceloven.</p> <p>Tilbuddet har redegjort for en episode tidligere, hvor de tilkalder politi, da borgeren havde en adfærd, der kunne være til fare for dem selv eller andre.</p> <p>Herud fra vurderer socialtilsynet, at tilbuddet handler relevant på en adfærd hos borgerne, der kunne føre til behovet for magtanvendelse.</p>	
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	
<p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen er der generelt et lavt konflikt niveau i borgergruppen. Der er lagt vægt på, oplysninger fra medarbejderne, at de ikke har været i situationer hvor det var relevant at benytte magtanvendelse.</p> <p>Det er i følge medarbejderne muligt gennem spejling og kendskab til borgerne at nedtrappe konflikter og støtte verbalt, således at situationer ikke udvikler sig.</p>	
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	
<p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen er lagt vægt på ledelsens oplysninger om, at der ikke forekommer magtanvendelser, samt at man på personalemøder drøfter strategier for de borgere der kan være i en ustabil periode.</p>	

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet gennem kendskabet til borgerne, tilgangen til borgerne og den høje grad af inddragelse af borgerne i beslutningsprocesser forebygger at der opstår uro i tilbuddet, der kan udvikle sig til konflikter, vold eller overgreb.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets anvendelse af frivillige brugere i tilbuddet er i overensstemmelse med tilbuddet tilgange og målgruppens behov samt er med til at skabe resultater af indsatsen i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer, at der er det tilstrækkelige fokus på at de frivillige klædes på til opgaven i tilbuddet herunder klædes på til at kunne håndtere uforudsete hændelser i tilbuddet herunder forebygge, at der sker vold eller overgreb.</p>	
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen indgår, at ledelsen oplyser, at man på tilbuddet ikke oplever overgreb og at man arbejder</p>	

forebyggende ved bl.a. at have klare rammer for hvordan man er sammen og ved at have et værdigrundlag der bygger på ordentlighed. Tilbuddet arbejder fagligt med emnet ved fx på personalemøder, at drøfte sager der har potentiale til at udvikle sig til en konflikt, og har beredskabsplaner for overgreb og akutte situationer.

Der er lagt vægt på, at borgerne ikke oplever uro eller konflikter hverken i sundhedscentret eller i boenhederne. Desuden at målgruppen i følge medarbejderne ikke er karakteriseret ved en konfliktskabende adfærd, men kan selvfølgelig få det dårligt i perioder.

Der er lagt vægt på, at personalekontoret for botilbuddet er rykket op i nærheden af borgerne i bofællesskabet for at være tættere på borgerne. Desuden med den bevæg grund i højere grad at kunne følge om der er konflikter eller andre forhold, der kan skabe utryghed for borgerne.

Der er lagt vægt på, at der i botilbuddet kun er medarbejdere på vagt i dagtimerne og hvis der er fællesaktiviteter i aftentimerne også her. Uden for medarbejdernes arbejdstid har borgerne i følge medarbejdere og ledelse muligheder for at ringe til den rådighedsvagt, der er tilgængelig hele døgnet, hvis der opstår noget, der er utrygt for borgerne.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at borgerne har frivillighedsvagter i tilbuddet, hvor der ikke er medarbejdere på arbejde.

Borgere og medarbejdere oplyser i den forbindelse, at borgerne ikke er i tvivl om, hvordan de skal håndtere det, hvis der kommer en borger i tilbuddet der skaber uro eller andre ting de bliver utrygge ved. Der er en bagvagt for tilbuddet og desuden en aftale med nabo ejendommen, hvor der er et plejehjem organiseret under diakonisse stiftelsen, de skal kontakte.

Der har i følge ledelsen været afholdt samtaler med de frivillige i tilbuddet i forhold til, at de er forberedt på og vurderet i stand til, at håndtere uro i tilbuddet, f.eks. at det er deres beslutning at lukke tilbuddet igen, hvis de skønner at det ikke kan forsvares at holde åbent.

Indikator 07.b

Udgået fra d. 1 januar 2017.

	Temavurdering
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><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></p>

Vurdering af tema	
<p>Temaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet Hvide og Gule Hus er hensigtsmæssigt organiseret med en kompetent og ansvarlig ledelse.</p> <p>Socialtilsyent vurderer, at tilbuddet har en aktiv og kompetent bestyrelse, der i samarbejde med Diakonissestiftelsens bestyrelse sætter rammerne for tilbuddets udvikling.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at den daglige drift varetages med de fokus på, at personaleressourcerne prioriteres mest hensigtsmæssigt i forhold til målgruppens behov.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at personalegennemstrømning og sygefravær ligger på højere niveau end tidligere, men at der i tilbuddet er fokus på at skabe tryghed for borgerne gennem dialog.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,5

Udviklingspunkter

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en kompetent ledelse, der har kompetence i forhold til ledelse og i forhold til målgruppen.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem oplysninger fra leder og medarbejdere om ledelsesstilen, og at medarbejderne kan pege på både fordele og ønsker om ændringer i forhold til ledelsesstilen.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at der i tilsynet er regelmæssig supervision af ekstern supervisor.</p> <p>Socialtilsyent vurderer, at der i tilbuddet er en aktiv og kompetent bestyrelse, der i samarbejde med ledelsen udarbejder strategi for tilbuddet.</p> <p>Tilbuddet er organiseret under diakonissestiftelsen og har egen bestyrelse sammen med det nærvæd beliggende plejehjem Salem. Bestyrelsesformanden oplyser, at bestyrelsen har i gangsat proces med at sammenlægge bestyrelserne, således at tilbuddet udelukkende kommer til at referere til Diakonissestiftelsens bestyrelse.</p>	
Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.a	
Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.	
<p>I bedømmelsen er der lagt vægt på at ledelsen har relevant uddannelse og erfaring: Det fremgår af oplysninger i forbindelse med tidligere tilsyn, at leder er uddannet pædagog, og har været ansat som projektleder i Gladsaxes ungdomspsykiatriske afdeling. Det fremgår også, at leder har været ansat på Hvide og Gule Hus siden 2009 og i 2011 blev ansat som leder. Leder fortæller i interview, at leder er i gang med en master i offentlig ledelse. Det fremgår af seneste tilsynsrapport, at souschef er uddannet pædagog og psykoterapeut og har efteruddannelse indenfor det systemiske. Det fremgår af interview med leder, at souschefen var ansat i tilbuddet som pædagog indtil marts 2017, hvor hun blev ansat som souschef. Det fremgår af interview med leder og medarbejdere, at souschefen indgår normeringen. Souschefens er i uddannelsesforløb vedrørende det narrative, fortæller leder og medarbejdere, og medarbejderne fortæller, at under uddannelsesforløbet indgår souschefen ikke i vagtplanen, men tager vagter af og til.</p> <p>I bedømmelsen er der lagt vægt på, at der er stor overensstemmelse mellem leders og medarbejders beskrivelse af ledelsesstilen, der beskrives som en flad, demokratisk struktur, med rammer der er vide, men til stede. Medarbejderne kan beskrive fordele og ulemper ved ledelsesstilen, hvor det fremhæves, at fordelene er "frihed til at komme på ideer uden at skulle have lov", og nævner konkret eksempel på ændring på denne baggrund. Medarbejderne fortæller også, at dette giver mulighed for at "lave vildere ting" som f.eks. kagebogsprojektet, og at dette har effekt for borgerne, idet borgerne måske "vil opleve det mindre som en institution - vil møde mere spontanitet og møde medarbejdere, der har gejst". Medarbejderne beskriver dog også, at rammerne ikke er så tydelige, hvilket kan medføre usikkerhed; ligesom der kan savnes sikkerhed for, hvem der har overordnet overblik i konkrete situationer. Fra nogle medarbejdere udtrykkes et ønske om, at ledelsen i højere grad træffer beslutninger f.eks. i forhold til ferieafvikling. Medarbejderne fortæller også, at det er mærkbart, at begge ledere er under uddannelse, og derfor mere fraværende.</p>	
Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.b	
Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.	
<p>I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår samstemmende af interview med medarbejdere og leder, at der er supervision fire gange årligt af ekstern supervisor. Leder og medarbejdere fortæller, at det vil være muligt at få ekstra supervision ved behov, og medarbejdere tilføjer, at supervisionen kan omhandle sagssupervision eller aktuelle personaletemaer.</p> <p>Der er lagt vægt på, at leder fortæller, at leder ikke får ledelses supervision, men at leder får sparring fra direktionen, bestyrelserne, samt deltager i ledergrupper i kommunen og i diakonissestiftelsen.</p>	
Indikator 08.c	<i>Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.c	
Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.	
<p>I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af interview med bestyrelsesformand for bestyrelsen for Hvide og Gule Hus samt Salem-plejehjem, at bestyrelsen er kompetent med bestyrelsesrepræsentanter, der samlet set har ledelsesmæssig og faglig viden om bl.a. sundhedsområdet.</p> <p>Der er lagt vægt på, at det fremgår af interview med bestyrelsesformanden, at bestyrelsen afholder 4-5 møder i løbet af året, og der ud over står til rådighed, hvis der opstår akutte sager. Desuden afholdes et årligt strategi seminar, hvor leder kommer med input, og det drøftes og besluttet, hvad der skal være fokus på fremadrettet, fortæller bestyrelsesformanden, der tilføjer, at der aktuelt er fokus på brugerinddragelse og effektevaluering af aktiviteter i Sundhedshuset.</p>	

Bestyrelsesformanden fortæller, at bestyrelsen har igangsat en proces, hvor den nedlægger sig selv, således at tilbuddet ikke fremover refererer til to bestyrelser, men udelukkende til Diakonissestiftelsens bestyrelse. Bestyrelsesformanden fortæller, at dette vil forenkle beslutningsgangene, og at bestyrelsen har indledt dialog med Gentofte Kommune og bedt dem tilslutte sig, at de to bestyrelser sammenlægges, og at fremadrettede aktiviteter i højere og højere grad lægges ind i Diakonissestiftelsens rammer.

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent, med en kompetent og aktiv ledelse og bestyrelse.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at sygefravær og personalegennemstrømning ligger på højere niveau end tidligere, men at det har haft en mindre betydning i forhold til kontinuiteten i støtten til borgerne. Interviewede borgere giver udtryk for, at personalegennemstrømning betyder, at borgerne skal lære nye medarbejdere at kende, og at det også har betydet lukkedage i dagtilbuddet, men udtrykker, at det ikke har været problematisk.</p> <p>Medarbejdere og borgere fortæller, at der ikke indkaldes vikarer, men at fravær dækkes af det faste personale og evt. med tidspunkter uden personale. Borgerne giver overordnet udtryk for, at dette er i orden, og en borger giver udtryk for, at anvendelse af vikarer, ville betyde flere forskellige mennesker at forholde sig til.</p> <p>Medarbejdere fortæller, at relations arbejde og kontinuitet er berørt ved personalegennemstrømning, men at der har været fokus på at snakke med borgene om personaleudskiftningen og den utryghed, det kan give, og at borgerene generelt har været gode til at tage imod forandringerne.</p>	
Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.a	
<p>Indikatoren bedømmes i høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af interview med borgere, at de i forhold til deres behov overordnet har mulighed for tilstrækkelig kontakt med personale.</p> <p>Borgerne i botilbud fortæller, at de altid har mulighed for telefonisk kontakt, hvis der opstår behov for støtte, når der ikke er personale til stede, idet der er en akutlinje til rådighedsvagten.</p> <p>Leder og borgere fortæller samstemmende, at rådighedsvagten/akuttelefonen varetages af dels personale fra tilbuddet og dels eksternt personale. Leder fortæller, at det eksterne personale er personale fra et andet tilbud beliggende i Hellerup, og at opkald til rådighedsvagt benyttes ca. et par gange ugentligt.</p> <p>Borger fortæller, at det kan være vanskeligt med akuttelefonen - dels fordi det kan være svært at vurdere, hvornår noget er akut - dels fordi man ikke kan være sikker på, at det er personale fra botilbuddet, man kommer i kontakt med. Borger fortæller, at borger derfor foretrækker at vente til næste dag, hvor der er personale, som borgeren kender, borger kan henvende sig til.</p> <p>Der er lagt vægt på, at medarbejderne fortæller, at borgerne har tilstrækkelig mulighed for hjælp, og fortæller konkret eksempel på, hvordan der arbejdes med at være opsøgende i kontakten med borgeren.</p> <p>Ledelsen fortæller, at borgerne i botilbuddet gennemsnitligt har to timers støtte ugentligt, og at medarbejderen er godt til at se borgernes behov.</p> <p>Der er lagt vægt på, at borgerne fremhæver, at deltagelse i praktiske aktiviteter sammen med medarbejderne giver gode muligheder for dialog, men at borgere vedrørende dagtilbuddet fortæller, at der er for lidt tid til kontakt med personale.</p> <p>Der er lagt vægt på, at borgerne fortæller, at personalet er gode til at hjælpe og motivere, og at støtten er tilfredsstillende. Samtale med medarbejderne "kan inspirere til at afsøge muligheder, man ikke selv var opmærksom på", siger en borger, og et andet udsagn fra borgerinterviewet er, at borgerne "får støtte og bliver taget fat og holdt ved uden overdrevent pres". En borger fortæller, at medarbejderne er dygtige, men nævner et ønske om, at medarbejderne i højere grad er opmærksomme på afstandtagen til stigmatiserende udsagn fra andre borgere.</p>	

Der er lagt vægt på vedrørende dagtilbuddet at ledelsen fortæller, at der i højere grad arbejdes med facilitatorrolle, hvor der motiveres til aktivitet og organiseres i grupperne og i mindre grad arbejdes med kontaktpersonrolle, men at borgerne fortæller, at de savner kontaktpersonordningen.

Der er lagt vægt på, at medarbejderne og ledelse fortæller, at det er relevante kompetencer til stede i tilbuddet, og at medarbejderne fortæller, at der i dagtilbuddet skal ansættes en medarbejder, der med faglig baggrund understøtter det sundhedsfaglige perspektiv.

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 bedømmes til i middel grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af oplysninger fra Tilbudsportalen, at der er en personalegennemstrømning på 33,3%, og at leder fortæller, at 2-3 medarbejdere inden for det seneste år er fratrådt.

Leder nævner, at opdeling i teams med dertil hørende mere alenearbejde er en del af årsagen til personalegennemstrømning.

Der er lagt vægt på, at medarbejderne fortæller, at det vedrørende personalegennemstrømning har været "et lidt hårdt år". Fire ud af de ni medarbejdere er "udskiftet", siger medarbejderne, der også fortæller, at der i forbindelse med medarbejder ansættelse som souchef manglede en medarbejder i normeringen, og at en medarbejder var meget kortvarigt ansat, hvilket også bidrager til billedet af stor udskiftning.


Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 09.c

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det af Tilbudsportalen fremgår, at der er et sygefravær på 5,6, og at leder fortæller, at dette er retvisende for det korte sygefravær. Dertil kommer en langtidssygemeldt og en sygemelding på 4 uger, fortæller leder.

Medarbejdere fortæller samstemmende om de to sygemeldinger, og at korttidssygefravær er lavt.

Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Kompetencer</h2> <p><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></p> <p><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></p> <p><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></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddets medarbejdere har relevante kompetencer i forhold til målgruppe, målsætning og metoder.</p> <p>Medarbejdergruppen består af fagligt uddannede medarbejdere, hvor hovedparten er pædagoger og hvor ansættelse af ernærings og sundhedsassistent afspejler tilbuddets fokus på sund og indbydende kost.</p> <p>Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddets tilgange i meget høj grad afspejler sig i medarbejdernes samspil med borgerne.</p> <p>Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddet brug af frivillige, der er borgere, der benytter tilbuddet er i overensstemmelse med tilbuddets værdier og faglige tilgange, hvor der er fokus på borgernes ressourcer, og Socialtilsyn Syd vurderer, at der forventningsafstemmes og rammesættes med de frivillige.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at der i tilbuddet i forhold til kompetenceudvikling vil være fokus på den narrative tilgang.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	

Socialtilsyn Syd vurderer, at medarbejderne besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

Der er i tilbuddet ansat uddannet personale pædagogisk personale og en sundheds- og ernæringsassistent. I en midlertidig stilling er ansat en musikerapeut.

Kompetencer inden for sundhed og ernæring afspejler tilbuddets fokus på sund og indbydende kost.

Socialtilsyn Syd vurderer, at der i tilbuddet er fokus på, at medarbejderne har kompetencer, der matcher tilbuddets værdier.

Socialtilsyn Syd vurderer, at der med et øges fokus på den narrative tilgang vil ske kompetenceudvikling på området.

Det fremgår samstemmende af interview med leder og oplysninger fra tilbudsportalen, at der er 6 frivillige tilknyttet. De frivillige er borgere, der benytter tilbuddet, og de har som frivillige værtsrollen i tilbuddet, hvor de f.eks. modtager borgere, sikrer der er kaffe på kanden, tager telefon. Leder fortæller, at de frivillige altid vil kunne komme i kontakt med personale, men at det meget sjældent benyttes. Leder fortæller, at der forventningsafklares med de frivillige og med de øvrige borgere i forhold til de frivilliges rolle.

Socialtilsyn Syd vurderer, at brug af frivillige matcher tilbuddets ressource orienterede og ligeværdige tilgang.

Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikatoren bedømmes at være i meget høj grad opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det samstemmende af interview med leder og medarbejdere fremgår, at personalegruppen er opdelt i boteam og sundhedscenter. Det fremgår endvidere, at i boteamet er ansat 3 pædagoger, og i sundhedscenteret er ansat 2 pædagoger og en sundheds- og ernæringsassistent, og at souschefen er ansat ½ tid i normeringen. Endelig fremgår det, at der er ansat en musikerapeut i boteamet, og leder fortæller, at musikerapeuten er ansat i et barselsvikariat.

Desuden er en borger, der tidligere har benyttet tilbuddet ansat i løntilskud, fortæller leder, der tilføjer, at ansættelsen omhandler madlavning.

Medarbejder fremhæver, at repræsentation af forskellige uddannelser og erfaringer i medarbejdergruppen giver større bredde i tænkningen om den enkelte borger, og at medarbejderne er opmærksomme på, hvordan forskelligheden bruges bedst muligt, og der er i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejder fortæller om en høj faglighed, der kommer til udtryk i, at medarbejdere altid kan forklare og begrunde deres handlinger og metoder.

Der er lagt vægt på, at borger i interview fortæller, at medarbejderne støtter borger relevant.

Der er lagt vægt på, at medarbejder fortæller, at personale i botilbudsteam lige har været på kursus i Low Arousal, og at det forventes, at der kommer kompetenceudvikling i forhold til det narrative, som souschef tager uddannelse i.

Af samtale med souschef fremgår det, at souschef bringer viden fra sin uddannelse videre til medarbejderne løbende.

I relation til tilbuddets tilgange og metoder fortæller leder, at medarbejdernes kompetencer indeholder: Viden om rehabiliteringsbegrebet, relations arbejde, at man arbejder ud fra borgerens perspektiver, grundlæggende kognitive begreber, viden om sprogets betydning samt at kunne reflektere på et professionelt niveau.

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


Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af interview med borger, at medarbejderne har de rette kompetencer i forhold til den støtte borger har behov for. Borger fremhæver vedrørende medarbejdernes kompetencer: Gode samtaler med kontaktpersonen, støtte til botræning, fokus på velvære, og på hvad borgeren har behov for samt deres tilbud om aktiviteter uden at være tvunget til deltagelse. Borger fremhæver også, at

medarbejderne sikrer, at der i sundhedscenteret er en god stemning, hvor der kan debatteres emner, uden at det bliver personligt eller ubehageligt.

Der er også lagt vægt på, at medarbejder fortæller, at samspil mellem medarbejdere og borgere afspejler gensidig lyshørhed og lyst til at være i hinanden selskab, og at leder fortæller at samspillet afspejler gensidig respekt, en god relation og er ressource orienteret perspektiv, hvor medarbejderne hjælper borgeren med at åbne for og formulere sit perspektiv. Medarbejderens sprog vil afspejle fagligheden, fortæller leder.

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
	<p>Fysiske rammer</p> <p><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 tryghed samt ret til privatliv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Temaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer overordnet tilgodeser borgernes udvikling og trivsel, men at der er stor forskel på rammerne i afdelingerne Botilbud Hvide Hus og Botilbud Gule Hus.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at Botilbud Gule Hus, der er indrettet med selvstændige lejligheder og fællesareal tilgodeser borgernes trivsel og ret til privatliv.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at Botilbud Hvide Hus, der er indrettet med værelser og bade- og toiletfaciliteter, der skal benyttes af flere, kun i nogen grad imødekommer borgernes trivsel, men at rammerne er egnede til midlertidige ophold.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at fællesarealer i Botilbud Hvide Hus fremstår slidte, men at der er udarbejdet plan for vedligehold af rammerne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer i udearealerne og Sundhedscenter Hvide Hus, der er tilbuddets aktivitets- og samværstilbud, i meget høj grad understøtter borgernes trivsel og formålet med indsatsen.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,3

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer i tilbuddet overordnet understøtter borgernes udvikling og trivsel.

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer i Gule Hus, hvor der er 6 pladser oprettet efter Lov om Almene boliger § 105, stk. 2, og hvor der er private lejligheder og velindrettet fællesareal, understøtter borgernes udvikling og trivsel.

Ligeledes vurderer socialtilsynet, at de fysiske rammer i Sundhedscenter Hvide Hus, der er tilbuddets aktivitets- og samværstilbud, i meget høj grad understøtter målgruppen og formålet med indsatsen, idet der er mulighed for opdeling af aktiviteter og samvær i forskellige rum idendørs og udendørs.

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer i Hvide Hus Botilbud kun i nogen grad understøtter borgernes udvikling og trivsel, idet de fysiske rammer i fællesarealerne fremstår meget slidte, og de fælles bade- og toiletfaciliteter kan være udfordrende for borgerne i forhold til bl.a. at skulle finde fælles forståelse for hygiejne- og rengøringsstandard.

Socialtilsynet ser under tilsynsbesøget to tomme værelser i Hvide Hus Botilbud.

Det ene værelse fremstår lyst, og der er materialer klargjort til maling af værelset.

Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 14.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at de borger tilsynet talte med under tilsynsbesøget, gav udtryk for, at de trives med de fysiske rammer.

Der er lagt vægt på, at medarbejderne fortæller, at nogle borgere er hørt sige, at det er et gammelt hus, men at medarbejderne også fortæller, at det ikke fylder meget for borgerne.

Medarbejderne fortæller dog, at fælles bad og toilet i Hvide Hus kan være medvirkende til stridigheder blandt borgerne pga. forskellig hygiejnstandard.

Der er lagt vægt på, at leder i interview fortæller, at det er leders indtryk, at bøgerne trives. Leder tilføjer, at specielt borgere, der er visiteret til midlertidigt ophold trives i rammerne.

Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at medarbejdende og leder samstemmende i interview fortæller, at de fysiske rammer generelt understøtter målet for borgernes ophold, idet der er mulighed for individuel bo træning i form af f.eks. struktur, indkøb og madlavning. I Hvide Hus foregår individuel træning af madlavning i fælleskøkkenet, fortæller leder.

Der er lagt vægt på, at det fremgår af observation, at de fysiske rammer i bo-delen imødekommer behov for privatliv i egne boliger og socialt samvær i fællesarealer.

Det fremgår af observation, at der i stueetagen i Gule Hus er et fællesareal med spisekøkken og opholdsstue, og at der i Hvide Hus på 1. og 2. sal, hvor værelserne er beliggende er fælleskøkkener samt på 1. sal er en mindre opholdsstue.

Der er lagt vægt på, at det fremgår af observation, at aktivitets- og samværstilbuddet, der er beliggende i stueetagen i Hvide Hus indeholder rum, indrettet til forskellige aktiviteter: et rum der bruges til møde og dialog med borgerne, køkken, spisestue, opholdsstue, træningsrum med forskellige træningsmaskiner og et rum, hvor borgeren har mulighed for at benytte de opstillede computere.

Der er lagt vægt på, at det fremgår af rundvisning ved leder, at tilbuddet råder over en have, der aktivt benyttes: Haven er indrettet, så det er muligt at spise udendørs samt har bålplads og køkkenhave, og der er yderligere lagt vægt på, at det fremgår af observation, at det der dyrkes i haven indgår i hverdagen. F.eks. observeres det, at der i opholdsstuen står små skåle med kirsebær fra haven, og der snakkes om, at disse nu er blevet modne.

Desuden indgår vedligehold og dyrkning af haven som en del af dagtilbudsaktiviteterne, fortæller leder.

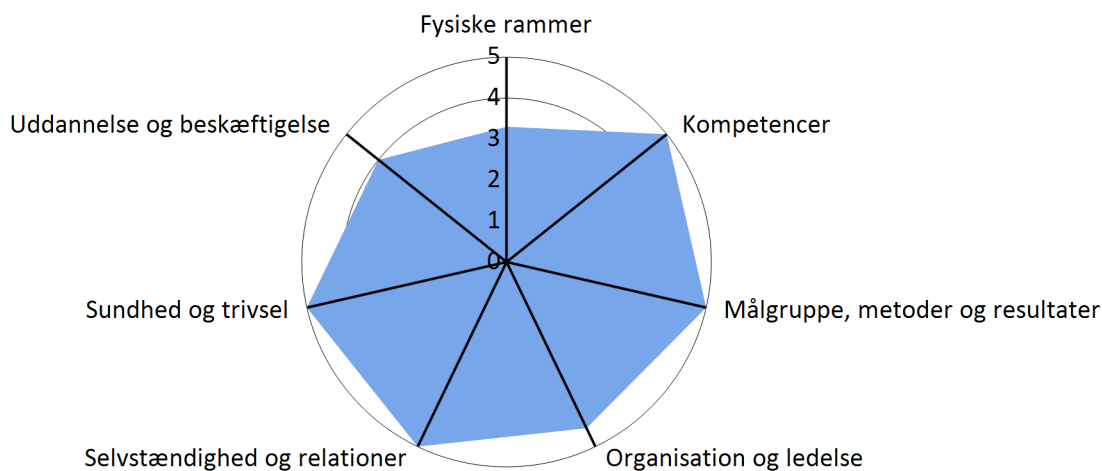
Der er dog også lagt vægt på, at det fremgår af rundvisning ved leder, at Hvide Hus, hvor der bor både borgere i længerevarende og korterevarende ophold er indrettet med værelser, hvortil der fra gangareal er adgang til små fællesarealer og til fælles bade- og toiletfaciliteter - der er i alt 4 toiletter, hvoraf de 3 er kombineret med badeforhold.

Indikator 14.c	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.c	
Indikatoren bedømmes til i middel grad at være opfyldt	
I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det fremgår af observation, at fællesarealer er indrettet, så det afspejler deres funktionen kombineret med en hjemlig indretning.	
Der er lagt vægt på, at det fremgår af interview med borgere, at indretning i egne boliger afspejler borgernes interesser.	
Der er dog også lagt vægt på, at fællesarealerne i Hvide hus botilbud fremstår slidte. Det fremgår samstemmende af interview med leder og bestyrelsesformand, at de har opmærksomhed på behov for vedligehold af de fysiske rammer, og at der er lavet plan herfor.	
Endelig er det vægtet, at indretning i Hvide Hus Botilbud, hvor der er fælles bad og toilet, ikke afspejler, at det er borgernes eget hjem.	

Økonomisk Tilsyn
Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi
Tilbuddet vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og indsendte budget at være økonomisk bæredygtigt. Tilbuddets økonomi vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og indsendte budget at være gennemskueligt for socialtilsynet. Socialtilsyn Syd vurderer, at gennemskueligheden for de visiterende kommuner er til stede, i det omfang nøgletallene på tilbudsportalen er opdaterede. Socialtilsyn Syd vurderer, at økonomien giver tilbuddet den fornødne kvalitet i forhold til målgruppen.
Økonomisk bæredygtig?
JA: Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddet på baggrund af det indsendte regnskab og det indsendte budget er økonomisk bæredygtigt. Vurderingen er udarbejdet på baggrund af det senest fremsendte regnskab med tilhørende revisionsprotokollat. Der er ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i regnskabet, og der er ligeledes ingen væsentlige kritiske bemærkninger i revisionsprotokollatet. Socialtilsyn Syd har i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddets revisor ikke har kommentarer til tilbuddets soliditetsgrad, og at der derfor er sammenhæng mellem soliditetsgrad, alder og specialiseringsgrad
Giver tilbuddets økonomi mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen?
JA: Socialtilsyn Syd har lagt vægt på, at tilbuddets budget afspejler tilbuddets målgruppe og aktiviteterne på stedet, og at budgettet giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til målgruppen. Budgettet viser et balanceret forhold mellem forventede indtægter og omkostninger. Socialtilsyn Syd vurderer, at centrale nøgletal om normeringens størrelse, aktivitetsomkostninger og kompetenceudvikling medvirker til at kvalitetssikre vurderingen.
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?
Ja: Nøgletallene i årsrapporten på Tilbudsportalen kan afstemmes til den senest indsendte årsrapport og vurderes på den baggrund at være gennemskueligt for de visiterende kommuner. Tilbuddets økonomi vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og budget at være gennemskueligt for socialtilsynet.

Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	Afgørelse om godkendelse 07-07-2018 Tilsynsrapport fra Socialtilsyn Syd vedrørende tilsyn Tilbudsportalen Læst under tilsynsbesøget: Indsatsplaner vedrørende 5 borgere.
Observation	Observation af de fysiske rammer i fællesareal/dagtilbud i Hvide Hus. Beset værelse, der efter afgørelse om godkendelse 3. juli 2018 fremover benyttes af beboere visiteret efter lov om social service § 107. Socialtilsynet konstaterer, at værelset er totalrenoveret. Observation af medarbejderes tilrettelæggelse af tilsynet i forhold til borgerne samt medarbejderes samspil med borgere.
Interview	Ledelse: Interview med leder. Kort samtale med leder og souchef. Medarbejdere: Interview med medarbejder. Borgere: Interview med borger.
Interviewkilder	Beboere Ledelse Medarbejdere

Tilbuddets bedømmelse

Spindelvævet afspejler socialtilsynets gennemsnitlige vurdering af kvaliteten i tilbuddet fordelt på syv temaer. Formålet med illustrationen er, at give tilbuddet et overblikbillede 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.