

# Tilsynsrapport

## Sociale tilbud - Socialtilsyn Syd



**Tilbuddets navn:** Engbo, Kerteminde  
**Tilsynet er gennemført:** 23-07-2020  
**Status for godkendelse:**  
**Rapporten er udarbejdet af:** Socialtilsyn Syd

## Indholdsfortegnelse

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet . . . . .	3
Sanktioner . . . . .	3
Uddannelse og beskæftigelse . . . . .	4
Kriterium 1 . . . . .	4
Selvstændighed og relationer . . . . .	5
Kriterium 2 . . . . .	5
Målgruppe, metoder og resultater . . . . .	7
Kriterium 3 . . . . .	7
Sundhed og trivsel . . . . .	9
Kriterium 4 . . . . .	9
Kriterium 5 . . . . .	10
Kriterium 6 . . . . .	11
Kriterium 7 . . . . .	12
Organisation og ledelse . . . . .	13
Kriterium 8 . . . . .	13
Kriterium 9 . . . . .	14
Kompetencer . . . . .	16
Kriterium 10 . . . . .	16
Fysiske rammer . . . . .	17
Kriterium 14 . . . . .	17
Økonomi . . . . .	18
Økonomi 1 . . . . .	18
Økonomi 2 . . . . .	18
Økonomi 3 . . . . .	18
Spindelvæv . . . . .	19

## 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

## Sanktioner

---

### Påbud

---

Ingen påbud

### Vilkår

---

Ingen vilkår

## Uddannelse og beskæftigelse

Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte 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.

### Vurdering af tema

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet udarbejder individuelle mål for, at understøtte borgernes aktivitets- og samværstilbud og beskæftigelsestilbud. Det vurderes, at der er et godt og progressivt samarbejde mellem tilbud, beskæftigelse og anbringende kommuner. Socialtilsynet vurderer, at der tages hensyn til borgernes behov og forudsætninger, i forbindelse med borgernes individuelle planer og bestillinger således, at den enkelte borger løbende stimuleres og udvikles. Socialtilsyn Syd vurderer endelig, at tilbuddet har fokus på borgere med specielle behov ved at give borgerne mulighed for at indgå i miljøer som borgerne profiterer af og trives i, for eksempel borgere med PWS hvor der er oprettet en særlig gruppe på Nordlys med faste medarbejdere der kan imødekomme denne målgruppes behov.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 1

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet udarbejder mål og understøttende delmål for aktivitets- og samværstilbud og beskæftigelse samt følger op herpå. Der eksisterer et godt og relevant samarbejde med Nordlys, Låddenhøj og Nyborgværkstedet omkring den enkelte borger. Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har særlig opmærksomhed på, at borgerne skal udnytte deres fulde potentiale i forhold til aktiviteter og beskæftigelse, dette ved konsekvent at tage udgangspunkt i borgernes mål og behov og ud fra dette planlægges dagligdagen.

### Indikator 1.a

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

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 1.a

Indikator er i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på fremsendte indsatsplaner, hvor det fremgår, at tilbuddet udarbejder understøttende mål for aktivitets- og samværstilbud og beskæftigelse samt følger op herpå. Der er enkelte borgere, som modtager helhedstilbud, hvor de daglige aktiviteter foregår i borgernes egne lejligheder. Disse aktiviteter er ligeledes målsat og evalueres og justeres løbende. Borgernes individuelle planer er et arbejdsredskab for medarbejderne i hverdagen. Ud af planerne udarbejdes en status hvert andet år, som evalueres med borgere, sagsbehandler, eventuelle pårørende/værge, medarbejdere fra bosted og fra aktivitets- og samværstilbuddet. Afdelingsleder såvel som medarbejdere fortæller, at borgernes individuelle planer skal være udgangspunkt for det pædagogiske arbejde med borgerne, hvorfor disse løbende evalueres og justeres. Afdelingsleder og medarbejdere beskriver et godt og relevant samarbejde med Handicapcenter Nordøstfyns tilbud Nordlys, som er hovedparten af borgernes beskæftigelsestilbud. Enkelte borgere benytter Låddenhøj. Her er der også et godt samarbejde.

### Indikator 1.b

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

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 1.b

Indikator er i meget høj grad opfyldt. Handicapcenter Nordøstfyn har Nordlys, et aktivitets- og samværstilbud til mennesker med udviklingshæmning og andre fysiske og psykiske handicap. Enkelte borgere i tilbuddet kan også være tilknyttet dagtilbuddet Låddenhøj eller Nyborgværkstedet, som også er beliggende i Nyborg. Afdelingsleder og medarbejdere fortæller, at hovedparten af borgerne er i beskæftigelse eller aktivitets- og samværstilbud. De borgere der ikke har et tilbud kan være på pension eller regredierer så meget i sygdom, at de ikke magter et beskæftigelsestilbud. Ligeledes har tilbuddet en borger med dom som er på særforanstaltningssplads, hvor borger er beskæftiget i helhedstilbud på tilbuddet af de medarbejdere der er tilknyttet denne borger. Yderligere fortæller pårørende, at deres pårørende alle er tilknyttet et dagtilbud/beskæftigelsestilbud. De kommer afsted hver dag. En enkelt pårørende giver ligeledes udtryk for, at datteren er i PWS gruppe på Nordlys og det fungerer rigtig godt. Endelig er der i bedømmelsen lagt vægt på interview af borger, der giver udtryk for at hun er glad for sit beskæftigelsestilbud. Dog kunne borger godt tænke sig, at kunne deltage i nogle aktiviteter udenfor den faste gruppe hun er i på Nordlys.

## Selvstændighed og relationer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet på differentieret vis støtter borgerne i at leve et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Borgerne på tilbuddet er i varierende grad støttekrævende og har således brug for meget støtte, guidning og strukturering af hverdagen. Socialtilsynet vurderer, at disse borgere har mulighed for at udleve deres selvstændighed i de rammer tilbuddet opstiller og via de mål som opsættes for borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at borgerne på tilbuddet støttes i deres personlige udvikling, for at opnå de sociale kompetencer der retter sig mod en aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og fællesskaber. Borgeren i tilbuddet støttes også aktivt til at fastholde og udvikle netværk og venskaber uden for tilbuddet.

Det vurderes også, at der gøres en aktiv indsats i hverdagen for, at tilbuddets aktiviteter afspejler tilbuddets åbenhed, mod og involvering i det omkringliggende samfund.

Endeligt vurderes det, at tilbuddet understøtter borgernes kontakt til og samvær med familie og netværk.

Ydermere vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet understøtter borgernes ønske og behov for kontakt til familie og øvrige netværk.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed i det omfang den enkelte borger har kompetencer til.

Ledelsen har høj grad af fokus på "kerneopgaven": Udvikling og selvbestemmelse i eget liv, hvilket ligeledes kendetegner beskrivelser fra medarbejdere og borgere, samt observationer fra tilsynsbesøget herunder samspillet mellem borgere og medarbejdere.

Socialtilsynet bedømmer yderligere, at der udarbejdes mål herfor, som danner grundlag for hele arbejdet omkring den enkelte borger.

Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet benytter det omgivende samfunds muligheder, for derigennem at understøtte borgernes sociale kompetencer.

Endelig vurderes det, at tilbuddet har fokus på det gode pårørendesamarbejde, i det de anses som en betydningsfuld støtte for borgerne og for borgernes udvikling og trivsel.

### Indikator 2.a

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

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 2.a

Socialtilsyn Syd bedømmer, at tilbuddet i meget høj grad 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 så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.

## Indikator 2.b

---

*Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.b**

Socialtilsyn Syd bedømmer, at borgerne i meget høj grad indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

## Indikator 2.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.c**

Socialtilsyn Syd bedømmer, at borgerne i meget høj grad har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk.

## Målgruppe, metoder og resultater

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

### Vurdering af tema

Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddet har et klart formål med indsatsen, og at tilbuddenes metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne. Tilbuddet har overordnede pædagogikker, som danner grundlag for det daglige arbejde. Hvilke metoder der benyttes i forhold til den enkelte borger er individuelt, alt afhængig af borgernes ressourcer og behov. Desuden vurderes det, at tilbuddene opnår positive resultater, og at eksterne aktører inddrages i det omfang det giver mening.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 3

*Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder som er relevante for målgruppen. Yderligere er tilbuddets valgte metoder og faglige tilgange tilpasset den enkelte borgers behov således, at tilbuddets målsætning omkring borgerens udvikling, selvbestemmelse og livskvalitet så vidt muligt opfyldes. Socialtilsynet bedømmer desuden, at tilbuddet opsætter relevante mål og delmål, og borgerne inddrages i dette i den udstrækning de formår. Handleplanerne benyttes som internt arbejdsredskab for personalet, og evalueres og justeres løbende således at tilbuddet konstant er relevant for den enkelte borger. Endvidere bedømmes det, at tilbuddet har etableret et samarbejde med relevante interne og eksterne aktører - samt at der er mulighed for at samarbejde med andre aktører omk. ad hoc opgaver.

### Indikator 3.a

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

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 3.a

Indikatoren bedømmes som i meget høj grad opfyldt. Der er ved bedømmelse lagt vægt på, at både ledelse og medarbejdere kan redegøre for anvendte faglige tilgange og metoder holdt op imod tilbuddets målsætning og målgruppe. Grundlæggende arbejdes der ud fra en KRAP tilgang, hvilket skaber et fælles fagligt grundlag for medarbejderne. Ud over KRAP gøres der brug af struktur, social træning samt basal stimulation. Medarbejdere oplyser endvidere, at der i nogen grad er metode frihed med fokus på borgerens individuelle problemstillinger.

### Indikator 3.b

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

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 3.b

Herværende indikator bedømmes som i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er lagt vægt på følgende: Tilsynet har fået fremsendt to indsatsplaner, hvoraf det fremgår, at der opstilles klare, konkrete mål for borgerne. Medarbejderne redegør for, at mål og delmål løbende drøftes således at indsatsen i forhold til den enkelte borger konstant er relevant. En medarbejder oplyser, at målene er dynamiske og kan ændres løbende. Medarbejderen oplyser endvidere, at såfremt det viser sig at borgere ikke er motiverbar i ft. de opstillede mål, vil disse ændres. På individuel-plan møder gennemgås borgerens plan og mål, og der drøftes aktivitets- og samværstilbuddet. Afdelingsleder oplyser, at alle mål tager udgangspunkt i VUM. Det er borgernes kontaktperson som har ansvar for at udarbejder beskrivelser og opstille mål og delmål, men dette gøres i samarbejde med tilbuddets teams, borgerne (hvis muligt) og eventuelle pårørende. Videre beskriver afdelingsleder, at have høj grad af fokus på at mål og delmål skal hænge sammen, og at der i det hele taget er en rød tråd i borgernes liv. For samlet overblik og rød tråd i hele afdelingen læser og kommenterer afdelingsleder alle borgernes individuelle handleplaner.

### Indikator 3.c

---

*Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.*

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 3.c**

I bedømmelsen er lagt vægt på følgende: Det er både afdelingsleder, medarbejder, borger og pårørendes forståelse, at tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelse af de mål, visiterende kommuner har opstillet. Det er ligeledes vægtet, at en borger i interview kan redegøre for egne mål samt beskrive hvor hun befinder sig i processen.

### Indikator 3.d

---

*Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.*

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 3.d**

I bedømmelsen er lagt vægt på følgende: Afdelingsleder og medarbejdere fremsiger, at tilbuddet har relevant samarbejde med alle former for sundhedspersonale samt aktivitets- og samværstilbud, klubtilbud og rideklub. Medarbejderne oplyser, at der kan være tale om både faste samarbejdsaftaler samt mere ad hoc samarbejder.



## Sundhed og trivsel

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

### Vurdering af tema

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel med respekt for borgernes værdighed, autonomi og integritet. Endvidere vurderes det, at borgerne på tilbuddet medinddrages og har selv- og medbestemmelse på eget liv, under hensyntagen til borgernes individuelle kompetencer og ressourcer. Socialtilsynet vurderer ligeledes, at der generelt er en faglig opmærksomhed og bevidsthed omkring, hvilken målgruppe der arbejdes med i tilbuddet, og at den pædagogiske tilgang og indsats er tilpasset denne målgruppe. Socialtilsynet vurderer, at borgerne har adgang til relevante sundhedsydelse med støtte fra medarbejderne. Yderligere vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet forebygger magtanvendelser, vold/udadreagerende adfærd gennem afstemte pædagogiske metoder og tilgange, og at der foreligger dokumentation og registreringer på de episoder der har fundet sted. Dokumentation benyttes blandt andet til intern læring og forbedring af indsatsen.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,8

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet under hensyntagen til borgernes individuelle formåen, understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdag i tilbuddet. Nogle borgere i tilbuddet har svært ved at give udtryk for ønsker vedrørende sig selv og forandringer i hverdagen, hvorfor medarbejderne vedvarende observerer på borgernes nonverbale kommunikation. På baggrund af medarbejdernes vurderinger opstilles valgmuligheder for den enkelte borger og der handles så vidt det er muligt på borgerens ønsker og behov. Tilbuddet har med dele af målgruppen en svær balancegang mellem SEL § 82 - omsorgsforpligtigelsen og magtanvendelse og med udgangspunkt i et sundhedsfagligt perspektiv til gavn for denne målgruppes trivsel og udvikling. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet jævnligt drøfter de problematikker der kan opstå i dette krydsfelt hvor tilbuddet skal understøtte borgernes selv - og medbestemmelse og samtidig have et skarpt fokus på borgernes almene sundhedstilstand.

### Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Indikator er i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt gennem to grundlæggende pædagogiske tilgange: KRAP og Basal Stimulation, jf. tilbuddets hjemmeside, samt fremsendt materiale. Medarbejderne har en anerkendende tilgang til borgerne, og der udarbejdes SMARTE mål og delmål. I den rehabiliterende indsats, er inddragelse af borgerne altid en forudsætning. Afdelingsleder og medarbejdere giver flere eksempler på, hvorledes borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt. Eksempelvis er det vigtigt, at medarbejderne går rundt og hilser på borgerne ved arbejdstidens begyndelse således at borgerne ved, hvem der er i huset. Derudover pointeres, at hvis en borger siger nej til en aktivitet eller andet, respekteres dette til fulde. Ligeledes beskriver afdelingsleder, at de har modtaget borger til særforanstaltningssplads og som har dom. Borger har en lang historik omkring vold mod tidligere medarbejdere på tidligere bosteder og det har for tilbuddet været vigtigt, at få rekrutteret de rigtige medarbejdere der kan løfte denne opgave. Fx fortæller afdelingsleder et eksempel med at borger skulle have taget blodprøve og dette var der ingen succesfuld forhistorie med. Derfor indkøbte medarbejderne et legetøjsdoktorsæt, hvor hele handlingen med blodprøvetagning blev leget ind. Dette resulterede i en blodprøvetagning uden brug af magt eller frustration for borgeren. Et andet eksempel er ligeledes, at kommer borger hen til medarbejder, vender begge sig om og siger "Hej" til borger og inddrager ham i samtalen. Dette gør, at borger føler sig set og hørt - og medarbejdere såvel som afdelingsleder beskriver en borger der er faldet særdeles godt til på tilbuddet og allerede fra start af udviser en helt anden adfærd.

## Indikator 4.b

*Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 4.b

Indikator er i meget høj grad opfyldt. Handicapcenter Nordøstfyn har opsat retningslinjer for borgernes indflydelse på eget liv (jf "Region Syddanmarks retningslinjer for indflydelse på eget liv"). Heri står beskrevet, hvorledes borgernes funktionsniveau inddrages som forudsætninger, når der udarbejdes mål og delmål samt når den pædagogiske indsats overfor borgerne besluttet. Videre udfyldes der, ved indflytning, et forventningsafstemningsskema, hvor både borgere og pårørende inddrages. Både afdelingsleder og medarbejdere beskriver, hvorledes borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv. Dette med udgangspunkt i borgernes formåen. Der er eksempelvis borgere, som kan redegøre for, hvilke mål de ønsker, og der er borgere, som kan vælge mellem to på forhånd anviste aktiviteter. Dette bekræftes ligeledes af pårørende. Der er i bedømmelsen således også lagt vægt på, at tilbuddet er meget opmærksomme på at målgruppen indeholder borgere med PWS, hvorfor der her jf. tilbuddets hjemmeside, indgås stramme aftaler med borgerne omkring økonomistyring og kost. Fx fortæller en borger, at der er lavet aftaler om, at hun rejser til sin moster og bror pengeløst, da hun ellers ikke kan administrere det og fortæller, at hun har fx har refunderet sin pladsbillet for derefter, at bruge pengene på slik. Socialtilsynet bemærker, at medarbejdere og afdelingsleder er særligt bevidste om magt og omsorgsforpligtigheden i disse situationer og at dette drøftes jævnligt på personalemøder og med pårørende. Yderligere er der i bedømmelsen lagt vægt på eksempel på borger med multiple funktionsnedsættelser, der ønsker at udleve sin seksualitet og hvor tilbuddets seksualvejleder og medarbejder, sammen med borger sætter system i brug af hjælpemiddel, laver aftaler med borgeren om tidsramme og vurderer på borgerens trivsel. Endelig er der i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddets borgere i varierende grad kan tage på ferie og dagsudflugter, hvor de er med til at ønske hvor de skal hen. Fx fortæller en borger, at hun skal på ferie med nogle af de øvrige borgere. Borger fortæller, at det er en aktiv ferie med Zumba og svømning. Ligeledes har borger været på PWS lejr, hvor borger mødes med ligesindede fra hele landet.

## Kriterium 5

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel, blandt andet gennem varieret og afpasset kost, udendørsaktiviteter og motion. Ligeledes er der i borgernes ferie også fokus på at borgerne foretager aktive valg omkring deltagelse i sunde aktiviteter. Ligeledes vurderes det, at borgernes psykiske og fysiske trivsel understøttes med blandt andet samarbejde med tilbuddets sygeplejerske, fysio - og ergoterapeuter, oligofreniteamet, VISO, leder for kvalitet og udvikling, seksualvejleder, m.m. Socialtilsynet vurderer, at borgerne har adgang til relevante eksterne sundhedsydelse, som både kommer i tilbuddet, og som borgerne ledsages til alt afhængig af borgernes individuelle behov.

## Indikator 5.a

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.a

Indikator er i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det er afdelingsleder såvel som medarbejdernes forståelse, at borgerne generelt trives på tilbuddet. Hvis en borger udtrykker mistro, afsøges straks årsager og derefter muligheder for tiltag, der kan imødekomme borgernes behov. Medarbejderne understreger, at det er altid borgeren i første række. Ligeledes oplyses det, at observationer bruges til at bedømme borgernes trivsel ved at have fokus på borgernes adfærd, ønsker og behov for alle livets aspekter. Der er således også lagt vægt på i bedømmelsen, at tilsynsbesøget gav et generelt øjebliksbillede af, at borgerne trives i tilbuddet. Der blev under interview med afdelingsleder, medarbejdere og borger observeret et anerkendende og positivt sprogbrug, samt respekt i omtalen af og til borgerne og der blev fortalt mange eksempler på borgernes trivsel og udvikling. Ligeledes udtrykker pårørende, at deres borgere trives og er glade for at bo på tilbuddet og deres daglige liv der. Tilbuddet er til at komme i dialog med såfremt pårørende har dette ønske. En borger udtaler ligeledes, at hun er meget glad for at bo på tilbuddet og for sin kontaktperson. Der observeres da også under interviewet en tæt, fortrolig og professionel relation, hvor medarbejder er meget opmærksom på borgerens velbefindende, men samtidig lader borger svare. Medarbejder støtter borger i det øjeblik hvor borger indbyder til det. I bedømmelsen er der endelig lagt vægt på, at afdelingsleder såvel som medarbejdere fortæller, at de har borger med demensproblematikker, samt generelle aldringsproblematikker. Nyligt også to borgere afgået ved døden. Socialtilsynet bemærker, at der omkring borger med demens tænkes i afskærmede og for borgeren overskuelige miljøer og krav. Fx fortæller medarbejder, at de er meget fremadskuende ift. borgerens demensudvikling, hvor der er fokus på, at borger skal frustreres mindst muligt - her inddrages leder for kvalitet og udvikling. Medarbejdere giver udtryk for at samarbejdet omkring borger, giver en god og relevant faglig sparring så borger så vidt muligt, er i mest mulig trivsel.

## Indikator 5.b

---

*Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.b

Indikator er i meget høj grad opfyldt. Af tilbuddets hjemmeside fremgår det at tilbuddet, som en del af Handicapcenter Nordøstfyn, har et tæt samarbejde med de sundhedsfaglige medarbejdere der servicerer hele tilbuddet, når det drejer sig om borgernes helbred samt deres fysiske udvikling. Det sundhedsfaglige team består af ergo - og fysioterapeuter og sygeplejersker. Jf. "Region Syddanmarks retningslinje for fysisk og mental sundhed og trivsel" tilbydes alle borgere et årligt sundhedstjek, hvor Handicapcenter Nordøstfyns sygeplejerske bistår i fornødent omfang. Videre har borgerne adgang til praktiserende læge, tandlæge, psykiater og/eller neurolog, fysio- og ergoterapeut efter behov. Afdelingsleder og medarbejdere bekræfter ovenstående, og giver eksempler på, hvorledes borgerne støttes i adgang til relevante og nødvendige sundhedsydelser, jf. indikator 4.a.

## Indikator 5.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.c

Indikator er i meget høj grad opfyldt. Af fremsendte materiale: "Region Syddanmarks retningslinje for fysisk og mental sundhed og trivsel" fremgår det, at Handicapcenter Nordøstfyn har et specielt ansvar, da flere borgere ikke er i stand til at tage 100% vare på sig selv, uden pædagogisk støtte og omsorg. Derfor har centret fokus på daglige fysiske aktiviteter såsom; cykling, svømning, ridning og gåture. Derudover tilbydes sansestimulation og yoga i tilbuddets samværs- og aktivitetsafdeling. Der er ligeledes opmærksomhed på, at borgere som benytter kørestole, får ændret sidde- eller liggestilling løbende. Af tilbuddets hjemmeside fremgår at hvert hus har eget køkken. I Hus A er det medarbejderne der har det fulde ansvar om alt vedrørende kosten. I Hus B er det borgerne, der tilbereder maden i samarbejde med medarbejderne, og Hus C får maden leveret fra Engbos køkken i Nyborg. Medarbejderne beskriver, at borgernes fysiske og mentale sundhed er en væsentlig del af hverdagen på tilbuddet. Der er altid fokus på den rette kost, om det er energireduceret eller -forøget, og der er ligeledes fokus på motion. Derudover understøttes borgerne i at deltage i sociale arrangementer, hvilket både kan være i større og mindre sammenhænge. Dette bekræftes ligeledes af pårørende, der også fortæller at borgernes dagsstruktur omkring mad og spisning kan indgå på samme vilkår hos familien. I den sammenhæng beskriver en borger således også, at hun har været på en aktiv ferie i sommer og skal igen i efteråret. Her er der stort fokus på aktiviteter, som zumba og svømning. Ligeledes beskriver borger en meget aktiv hverdag, hvor der motioneres hver dag - gå eller cykelture, svømning og anden idræt. Dette er lagt fast som aktiviteter i dagsstrukturen. Endelig er der i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet som en del af Handicapcenter Nordøstfyn kan indhente faglige kompetencer og viden omkring fx demens. Fx beskrives en borger, hvor det går så hurtigt med hans demenssygdom, at de er meget progressive og fremadrettede i udarbejdelsen af delmål, samt procesbeskrivelser for at mindske borgerens frustration. Tilbuddet har ligeledes egen uddannet seksualvejleder, som også kan servicerer borgere og vejlede medarbejdere fra andre tilbud under Handicapcenter Nordøstfyn.

## Kriterium 6

---

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### Bedømmelse af kriterium

Det er Socialtilsyn Syds vurdering, at tilbuddet forebygger magtanvendelser gennem afpassede pædagogiske tilgange og metoder. Desuden vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets konstante opmærksomhed på Low Arousal og konfliktnedtrapning har positiv indvirkning på hverdagen i alle tre huse. Ligeledes benyttes der i udstrakt grad dagsstruktur, hvor nogle borgeres hverdag og aktiviteter er planlagt i minutøs grad, samt risikovurdering. Socialtilsynet bemærker, at der i forbindelse med ny borger på tilbuddet, som har dom, bør tilbuddets medarbejdere have opdateret viden omkring magtanvendelse, i det der er tilføjelser og udvidede muligheder ift. magtbekendtgørelsen. Jf. det særlige kapitel 24a i serviceloven, som alene omfatter domsbragte borgere.

## Indikator 6.a

---

*Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 6.a

Indikator er i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås. Således er der kun modtaget 1 magtindberetning i perioden 1/1-31/8-2018. Medarbejdere og afdelingsleder fortæller, at de altid drøfter afgørelsen fra handlekommune og implementerer det i deres støtte og indsats omkring den givne borger. Handicapcenter Nordøstfyn har opsat "Regningslinje for magtanvendelse", hvoraf det blandt andet fremgår at nyansatte får grundig viden om reglerne og arbejdet med magtanvendelse. Medarbejderne bliver løbende opdateret herom, hvilket foregår på personalemøder en gang årligt. Desuden gøres borger og pårørende opmærksom på regler for magtanvendelse, hvilket ligeledes sker jævnligt. Medarbejdere bekræfter ovenstående og beskriver ligeledes, at de ift. dele af målgruppen og den styring der via deres dagsstruktur er på borgernes overordnede hverdag - er nødvendigt at drøfte omsorgsforpligtigheden og magtanvendelse oftere, holdt op mod et skarpt fokus på borgernes almene sundhedstilstand. Tilbuddet udarbejder i særlige tilfælde strukturerede og handleorienterede planer for forebyggelse af magtanvendelser. Desuden fremstilles risikoprofiler og -vurderinger for borgerne, jf fremsendte risikoprofiler på to borgere, som synliggør dels borgernes aktuelle mentale tilstand dels hvorledes medarbejderne kan handle hensigtsmæssigt derefter. Socialtilsynet bemærker, at der i forbindelse med ny borger på tilbuddet, som har dom, bør tilbuddets medarbejdere have opdateret viden omkring magtanvendelse, i det der er tilføjelser og udvidede muligheder ift. magtbekendtgørelsen. Jf. det særlige kapitel 24a i serviceloven, som alene omfatter domsbragte borgere.

## Indikator 6.b

---

*Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 6.b

Indikator er i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at afdelingsleder såvel som medarbejdere giver udtryk for, at magtanvendelser kontinuerligt og systematisk dokumenteres og drøftes, med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen. Derudover redegør både afdelingsleder og medarbejdere for, hvorledes dokumentationen og efterfølgende behandling foregår, når en magtanvendelse har været benyttet.

## Kriterium 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at afdelingsleder og medarbejdere har fokus på de pædagogiske tilgange og metoder, til brug for forebyggelse af vold. Herunder anvendelse af risikovurdering/skalering (Trafiklys) med henblik på, at være på forkant med de forskellige situationer, som kunne give anledning til vold/udadreagerende adfærd. Tilbuddet rummer borgere i målgruppen, med meget komplekse og sammensatte problematikker, og hvor høj stemmeføring og fysiske udslag kan være en del af måden, hvorpå borgeren kan sige fra. De fleste af borgerne har svært ved verbalt at give udtryk for afmagt og det kræver et indgående kendskab til den enkelte borger at afkode deres adfærd og være på forkant.

## Indikator 7.a

---

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 7.a

I bedømmelsen er lagt vægt på følgende: Afdelingsleder og medarbejderne oplyser samstemmende, at der udarbejdes risikovurderinger på alle borgere med henblik på at forebygge overgreb i tilbuddet. Der er således fokus på borgernes adfærd, set i forhold til rød, gul og grøn kategori, og de pædagogiske tilgange og metoder er ligeledes medvirkende til at sikre, at overgreb så vidt muligt undgås. Ovenstående fremgår ligeledes af fremsendte materiale fra tidligere tilsyn: "Region Syddanmarks retningslinje for forebyggelse af overgreb", "Overgreb og krænkelser", Kriseberedskab, akut" og "Narrativ teamrefleksion". Medarbejderne oplyser, at det sjældent forekommer, at en borger slår ud efter medarbejderne, og lige så sjældent opleves det, at der er borgere som yder vold på en anden borger. Episoderne tages altid alvorligt. De indberettes og efterfølgende behandles i lighed med magtanvendelser. Fx nævnes en borger hvor medarbejderne har ændret tilgang.

## Organisation og ledelse

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

### Vurdering af tema

Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddet overordnet har en kompetent centerledelse, herunder tilbuddets afdelingsleder med relevante uddannelsesmæssige og socialfaglige kompetencer. Socialtilsynet vurderer, at den daglige drift varetages kompetent. Socialtilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne generelt besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov, trivsel og udvikling. Det er Socialtilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med den tværfaglige tilgang til arbejdet med målgruppen og der er stor fokus på medarbejdernes grundviden, samt efteruddannelse. Der bliver brugt ekstern supervision på medarbejder niveau. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en stabil og lav personalegennemstrømning. De uddannede medarbejdere arbejder længe i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder hensigtsmæssigt med at nedbringe sygefraværet så det følger Region Syddanmarks fraværspolitik. Socialtilsynet vurderer, at der arbejdes med hensigtsmæssige procedure på tværs af husene omkring borgerne og at der er en fornuftig balance mellem opgaver og ressourcer i opgavefordelingen henover et døgn, der er med til at sikre borgernes trivsel og udvikling.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,7

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en kompetent ledelse, som er tydelig og understøttende ift. medarbejdernes viden, kompetencer og faglige udvikling. Centerleder, leder for kvalitet og udvikling samt afdelingsleder har alle relevant erfaring med målgruppen, samt efter- og videreuddannelser der matcher ledelsesansvaret. Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne benytter kontinuerlig faglig sparring med hinanden og med afdelingsleder og der er ekstern supervision 4 gange årligt, hvilket Socialtilsynet vurderer, fremmer medarbejdernes faglige kompetencer og udvikling og indsatsen for den enkelte borger. Socialtilsynet vurderer endelig, at tilbuddets afdelingsleder har stort fokus på ordforråelse og tilbuddet har arbejdet med kodeks for hvordan medarbejderne taler til, om og med hinanden. Ligeledes bemærker Socialtilsynet, at medarbejderne i den forbindelse også har stort fokus på en ordentlig tone og sprogbrug hele vejen igennem tilbuddet til borgerne og pårørende.

### Indikator 8.a

*Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

Indikator er i meget høj grad opfyldt. Handicapcenter Nordøstfyn har udarbejdet et ledelsesgrundlag, hvori ledelsesstrategi, facilitering, relationsarbejde, kommunikation, økonomi og HR indgår. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at centerleder af Handicapcenter Nordøstfyn har mange års erfaring som leder fra organisationer med lignende målgruppe. Centerleder overtog ledelsen på Handicapcenter Nordøstfyn i 2013. Leder har jf. CV adskillige lederuddannelser, NLP præitioner, personalejura, systemisk ledelse, m.m. Leder for kvalitet og udvikling har ligeledes været på Handicapcenter Nordøstfyn siden 2013, er uddannet omsorgsassistent og har efterfølgende deltaget i diverse kursusforløb, herunder personalejura, arbejdsmiljøuddannelsen, efteruddannelse som demenskonsulent, samt diplomuddannelse i ledelse, m.m. Leder for kvalitet og udvikling har praktisk erhvervs erfaring som afdelingsleder, socialfaglig konsulent og forstander. Afdelingsleder opfatter sig selv som kompetent i forhold til den daglige drift af tilbuddet. Afdelingsleder har mange år erfaring indenfor lignende målgruppe på både børn/unge området og voksenområdet. Han opfatter ledelsen som et stærkt team, hvor det daglige samarbejde særligt er mellem øverste leder og leder for kvalitet og udvikling. Ledelsen afholder møder hver 14. dag, og derudover deltager ledelsen i diverse seminarer. Medarbejderne opfatter ledelsen som kompetent, imødekomende og nærværende og medarbejderne bemærker, at der altid følges op på de aftaler eller tiltag der drøftes. Ledelsen defineres af medarbejderne som øverste leder, leder for kvalitet og udvikling samt afdelingsleder.

## Indikator 8.b

---

*Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 8.b

Indikator er i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at faglig sparring for afdelingsleder er primært med centerleder og leder for kvalitet og udvikling og kan benyttes ad hoc. Derudover nævnes Regionsnetværket som "undervejs" og givtigt, det er dog svært at finde mødedatoer, hvor alle seks ledere kan mødes. Afdelingsleder modtager ikke kontinuerlig supervision, men er af den overbevisning, at hvis han får brug for det, kan det iværksættes. Ligeledes fremhæver afdelingsleder ledernetværket på afdelingsleder niveau, hvor man forsøger at mødes en gang i kvartalet. Herudover benyttes autismecenteret i det målgruppen er sammenlignelig med en del af tilbuddets målgruppe, der indeholder borgere med PWS. Medarbejderne modtager kontinuerlig sagssupervision fire gange årligt, hvilket både afdelingsleder og medarbejdere fremhæver positivt. Medarbejderne er endvidere meget opmærksomme på at jf. tilbuddets faglige tilgange og metoder er der i sagssupervisionen fokus på, at hvis borgerne skal ændre adfærd, er det hos medarbejderne, at forandringerne først skal sættes ind. Endvidere oplyser medarbejderne, at de løbende har faglig sparring med hinanden og afdelingsleder. Yderligere er der i bedømmelsen lagt vægt på, at afdelingsleder er meget bevidst om, at alle medarbejdere opfordres til at tage ansvar og beskriver et eksempel omkring medarbejder der er blevet mødeansvarlig og på den måde har fået løftet sit selvværd. Endelig er der i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddets natmedarbejdere har 4 årlige møder med afdelingsleder. Ligeledes fortæller afdelingsleder, at han indimellem møder tidligt ind så natmedarbejderne kan nå at runde ham inden de går hjem. Ligeledes kan han træffes på telefonen og der er faste procedurer for hvornår han skal kontaktes.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at den daglige drift varetages kompetent og medarbejderne besidder generelt relevante kompetencer ift. målgruppens behov. Socialtilsynet vurderer tillige, at tilbuddet i overvejende grad har faglærte medarbejdere, hvor størstedelen af medarbejdergruppen med en lille overvægt består af pædagoger og at medarbejdergruppen samlet set har en bred kompetence profil. Tilbuddet er en del af Handicapcenter Nordøstfyn, hvor der kan trækkes på kompetencer indenfor det sundhedsfaglige område, demens, forflytning, kommunikation, fysio - og ergoterapi, m.m. til gavn for borgernes udvikling og trivsel. Socialtilsynet vurderer, at afdelingsleder har fokus på at personalegennemstrømningen skal være på et acceptabelt niveau og der er fokus på, at tilbuddet kontinuerligt skal tilbyde et udviklende arbejdsmiljø og kompetenceudvikling, der modsvarer borgernes behov. Det oplyses, at hovedparten af de uddannede medarbejdere arbejder mange år i tilbuddet og trives med deres arbejde.

## Indikator 9.a

---

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikator er i høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at afdelingsleder fortæller, at medarbejdernormeringen er passende, og der er de forløbne år sat fokus på samarbejde på tværs af Husene, samt en skærpet faglighed for nå de givne opgaver. Medarbejdere såvel som afdelingsleder beskriver, at borgerne altid kommer først på tilbuddet. I tilfælde af sygdom blandt medarbejderne er udarbejdet en prioriteret liste med fire faser, og det er gjort klart for medarbejderne, at det overordnede ansvar for rækkefølgen er afdelingslederens, og ansvar for udførelsen er medarbejdernes. Medarbejderne fortæller at de i perioder har travlt og hvor de arbejder meget på tværs, men at der er faste procedurer for hvordan de hjælper hinanden i de forskellige huse, samt hvornår der tilkaldes en ekstra medarbejder. Medarbejdere fortæller, at ved hjælp i Hus A har medarbejderen en basis funktion af praktisk hjælp, hvor det er den faste medarbejder der har den direkte kontakt til borgeren og udfører opgaven ved borgeren. I de andre huse er det opgaver til praktisk hjælp direkte med borger instrueret af den faste medarbejder. Fx hjælpe en borger jakke på og køre dem ud til bus. Enkelte medarbejdere har så meget arbejde på tværs i husene, at de til alle tider kan have den direkte kontakt til borgerne i Hus A. Endelig er der i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejderne fortæller, at der er gode muligheder for faglig udvikling. Fx har medarbejder taget uddannelsen til seksualvejleder og skal have alle medarbejdere igennem et grundkursus i seksualitet. En anden medarbejder fortæller, at det er givtigt at have en seksualvejleder der kan vejlede omkring den enkelte borger, her igen med fokus på borgerne først.

## Indikator 9.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.b

Indikator er i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at tilbuddet har opnormeret og ansat medarbejdere ift. særforanstaltningsprojekt omkring borger med dom. Borger har 2:1 i dag - og aftenvagter. Jf. årsrapporttal fra tilbudsportalen har tilbuddet en personalegennemstrømning på 5,7%, hvilket vurderes at være i den lavere ende. Ligeledes har tilbuddet pædagogstuderende hvilket også afspejles i personalegennemstrømning. Medarbejdere såvel som afdelingsleder fortæller, at der generelt ikke er den store udskiftning i medarbejdergruppen, hvilket da også afspejles i ovenstående.

## Indikator 9.c

---

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

### **Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 9.c**

Indikator er i høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at der jf. fremsendte oversigt over sygefravær i perioden 1/1- 31/5-2018 viser at medarbejdere hovedsagligt har fravær af kortere varighed. Afdelingsleder påpeger, at forårets influenza har været særligt hård ved medarbejderne og dette afspejles i tallene for det kortere fravær. Ligeledes afspejles det også af sygefraværsoversigten at der er få medarbejdere, hvor der har været langtidssfravær. Dette bemærker Socialtilsynet at der er godt hånd om. Jf. tilbudsportalen ligge fravær for hele 2017 på 5.7%, hvilket vurderes at være væsentligt under gennemsnittet for sammenlignelige tilbud. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at medarbejdere fortæller, at tilbuddet er meget ordentligt ift. medarbejdere med længerevarende sygdomsforløb. Der bliver fulgt op med omsorgssamtaler og vurdering sammen med berørte medarbejder hvordan borgerne skal orienteres. Som en medarbejder udtrykker det "Opbakning fra ledelsen - og små tilpasse forstyrrelser i et svært sygdomsforløb". Afdelingsleder er opmærksom på, at hvor en medarbejder er eller har været langtidssygemeldt, giver det medarbejdergruppen yderligere arbejdsbelastning, og det drøftes med afdelingsleder, hvorvidt der er brug for indkaldelse af vikarer. Endelig er der i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejdere fortæller at de vurderer, at der overvejende er et godt arbejdsmiljø, godt hjulpet på vej med det fokus der er, på ordentlighed og sprog.

## Kompetencer

*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. Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer at tilbuddets medarbejdere overvejende har den relevante uddannelse, erfaring og viden ift. tilbuddets målsætning og den målgruppe som tilbuddet betjener. Tilbuddets medarbejdere udviser viden og godt kendskab til tilbuddets brug af metoder i teori og praksis.

Tilbuddets medarbejdere og ledelse har fokus på, at de rigtige kompetencer er tilstede i tilbuddet både på kort og lang sigt. Ledelsen udviser således også strategisk fokus på udviklingen af medarbejdernes kompetencer ift. kompleksiteten af indsatsen i tilbuddet og borgernes behov for støtte. Det vurderes, at medarbejderne løbende kompetence sikres via tværfaglighed og fælles pædagogiske kurser.

Endelig vurderes det, at der er fokus på at skabe en tryk hverdag for alle tilbuddets borgere og det tilstræbes at skabe stabile relationer, hvor tilbuddets medarbejdere møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og ønsker.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 10

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

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

Socialtilsynet vurderer, at de forskellige faglige metoder, der anvendes i den daglige pædagogiske praksis og den fortsatte fælles faglige opmærksomhed og opkvalificering, er med til understøtte, at tilbuddets metoder anvendes så de også fremadrettet matcher målgruppens behov. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, og medarbejderne har en fælles pædagogisk forståelse gennem kurser og temadage, hvorved samspillet mellem medarbejdere og borgere er professionelt og konstruktivt.

Yderligere vurderer socialtilsynet, at medarbejderne fremstår med viden og indsigt i målgruppens behov, samt sikkerhed i metodevalg ift. de enkelte borgere.

Endelig vurderes det ud fra observation af samspillet mellem borgere og medarbejdere, at borgerne støttes i at kommunikere, både ved hjælp af støttesystemer, samt medarbejdernes gode kendskab til borgerne.

Det bemærkes positivt, at tilgangen til borgerne er respektfuld og rolig og at borgerne ligeledes omtales med respekt. Der hersker en afslappet stemning, med fravær af konflikter i de observerede fællesarealer

### Indikator 10.a

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

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 10.a**

Socialtilsyn Syd bedømmer, at medarbejdergruppen har samlet set og i meget høj grad har relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets målgruppe.

### Indikator 10.b

*Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.*

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 10.b**

Socialtilsyn Syd bedømmer, at det i meget høj grad er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.



## Fysiske rammer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer og faciliteter danner en solid ramme for borgernes hjem og for den pædagogiske indsats der finder sted.

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel, mulighed for privatliv og borgernes særlige behov.

Socialtilsynet vurderer, at fællesarealer og borgernes lejligheder afspejler borgerens personlig præg.

Socialtilsynet vurderer endelig, at tilbuddets beliggenhed i Kerteminde sikrer borgerne gode udfoldelsesmuligheder i nærmiljøet.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer at, tilbuddets fysiske rammer i høj grad understøtter borgernes udvikling og trivsel. Der er lagt særligt vægt på at udformningen og indretningen af Husene A, B og C så vidt det er muligt lever op til indsatsens formål og tilbuddets kerneopgave, mod at skabe et liv i Udvikling og selvbestemmelse i borgerens liv.

Opdeling i de 3 huse sikrer mulighed for at borgerne ved indflytning kan matches med andre borgere med lignende problematikker. Socialtilsynet vurderer, at dette medfører en faglig specialisering i de enkelte huse inden for en given målgruppe..

Socialtilsynet vurderer, at boligerne i indretningen, både i fællesarealerne og i lejlighederne fremstår som borgernes hjem.

De fysiske rammer i Husene A, B og C vurderes i stand og størrelse, at leve op til de behov borgerne har ift. udviklings potentiale, privatliv og skærmning. Boligerne understøtter i høj grad borgernes udvikling og trivsel mod formålet "Udvikling og selvbestemmelse i dit liv".

### Indikator 14.a

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

Socialtilsyn Syd bedømmer, at borgerne i meget høj grad trives i de fysiske rammer.

### Indikator 14.b

*De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsyn Syd bedømmer, at de fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

### Indikator 14.c

*De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 14.c

Socialtilsyn Syd bedømmer, at de fysiske rammer i meget høj grad afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.

## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet, herunder at \* tilbuddet er økonomisk bæredygtigt, \* tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til pris/målgruppe \* der er gennemsigtighed med tilbuddets økonomi.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### **Bedømmelse af kriterium**

JA: Offentlige tilbud skal indsende den kommunale eller regionale revisions beretning om kommunens eller regionens regnskab til Socialtilsynet, men er ikke omfattet af kravet om revideret regnskabsafregning. Vurderingen af disse tilbuds økonomiske bæredygtighed er derfor foretaget på baggrund af budgetter, nøgletal og eventuelle supplerende oplysninger om tilbuddets økonomi. Det er i den forbindelse vurderet, at der er et rimeligt forhold mellem den forventede omsætning og tilbuddets omkostninger. Da kommunale og regionale tilbud desuden er oprettet ved politisk beslutning, hvorefter kommunalbestyrelse eller regionsråd er ansvarlig for understøttelse af driften, og da en betydelig del af disse tilbud er forpligtet af regionale rammeaftaler mv. er tilbuddet samlet set vurderet bæredygtigt.

### Økonomi 2

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

JA: Vurderingen af tilbuddets mulighed for at levere den fornødne kvalitet i forhold til prisen og i forhold til målgruppen er foretaget på baggrund af tilbuddets budget. Centrale nøgletal i budgettet, herunder vedrørende normering og midler til kompetenceudvikling, afspejler tilbuddets metoder samt planer for faglig udvikling, hvorfor det er vurderet, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

### Økonomi 3

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

#### **Bedømmelse af kriterium**

JA: Det er vurderet, at tilbuddets økonomi har den fornødne gennemsigtighed. Tilbuddet har indberettet seneste budget og nøgletal til Tilbudsportalen.

## Spindelvæv



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