



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



| | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Tilbuddets navn: | Kellersvej 8-10/Kellersvej 9-19 |
| Tilsynet er gennemført: | 01-10-2020 |
| Status for godkendelse: | Godkendt |
| Rapporten er udarbejdet af: | Socialtilsyn Hovedstaden |

Indholdsfortegnelse

| | |
|--|----|
| Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold | 3 |
| Læsevejledning - Kvalitetsmodellen | 3 |
| Basisinformation | 4 |
| Basisinformation (Afdelinger) | 4 |
| Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet | 5 |
| Særligt fokus i tilsynet | 5 |
| Sanktioner | 5 |
| Sundhed og trivsel | 6 |
| Kriterium 4 | 6 |
| Kriterium 5 | 7 |
| Kriterium 6 | 8 |
| Kriterium 7 | 9 |
| Kompetencer | 11 |
| Kriterium 10 | 11 |
| Økonomi | 13 |
| Økonomi 1 | 13 |
| Økonomi 2 | 13 |
| Økonomi 3 | 14 |
| Spindelvæv | 15 |
| Datakilder | 15 |
| Interviewkilder | 15 |
| Observationskilder | 16 |



Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Basisinformation

| | |
|--------------------|---|
| Tilbuddets navn | Kellersvej 8-10/Kellersvej 9-19 |
| Hovedadresse | Kellersvej 16 2860 Søborg |
| Kontaktoplysninger | Tlf.: 30543670 E-mail: handicaptilbud@gladsaxe.dk Hjemmeside: https://gladsaxe.dk/kommunen/borger/handicap/doegndaekkede-botilbud/kellersvej-8-10-kellersvej-9-19 |
| Tilbudsleder | Kristian Wedel Andersen |
| CVR-nr. | 62761113 |
| Virksomhedstype | kommunal |
| Tilbudstyper | Længerevarende botilbud, § 108 Almen ældrebolig/-handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 1 |
| Pladser i alt | 81 |
| Målgrupper | Udviklingshæmning Udviklingshæmning |

Resultat af tilsynet

| | |
|------------------------|--|
| Status for godkendelse | Godkendt |
| Tilsynet er udført af | Socialtilsyn Hovedstaden |
| Tilsynskonsulenter | Susanne Hellstrøm Christina Dahl |
| Dato for tilsynsbesøg | 31-08-2020 12:00 31-08-2020 10:00 31-08-2020 09:00 24-08-2020 10:00 22-08-2020 14:00 22-08-2020 14:00 |

Basisinformation (Afdelinger)

| Afdeling | Pladser i alt | Afdelinger |
|--|---------------|--|
| Kellersvej 8, 24, st. og 24, 1. (udgår ved overgang til nye rammer) | 55 | Længerevarende botilbud, § 108 |
| 1. etape: Kellersvej 9-19, afdeling Kellersvej 15 og afdeling Kellersvej 17-19 | 26 | Almen ældrebolig/-handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 1 |



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Kellersvej 8-10 har været oprettet i henhold til Lov om Social Service § 108. Tilbuddet står overfor en renovering af bygningerne i årene 2017 - 2020 og pladsantallet vil i perioden reduceres fra 102 pladser til 78 pladser. Fremadrettet vil tilbuddet blive benævnt Kellersvej 9-19 og være etableret med 78 pladser i henhold til almenboliglovens § 105 med støtte efter servicelovens § 85. Socialtilsynet har godkendt 1. etape af ændringen, med indflytning i august og oktober 2019. Den sidste etape af flytningen er på grund af konkurs udskudt på nuværende tidspunkt.

Botilbuddet Kellersvej 9-19, består aktuelt af Kellersvej 8, Kellersvej 24 stuen og 1. sal samt Kellersvej 17-19.

Der har været afviklet tre tilsyn og henset til den aktuelle situation omkring Covid-19 har de fysiske besøg været af kortere varighed og har bl.a haft til formål at interviewe/observere samspillet mellem borgere og medarbejdere. Der har været aflagt et uanmeldt tilsyn den 22.8.2020, et anmeldt tilsyn for besigtigelse af de fysiske rammer den 24.8.2020 og skypeinterview med medarbejdere og ledelsen den 31.8.2020.

Socialtilsynet har interviewet centerleder, afdelingsledere og medarbejdere fra de forskellige afdelinger.

Fokus for tilsynet har været temaerne Sundhed og trivsel og Kompetencer. Øvrige temaer er overført fra sidste tilsynsrapport af 24.1.2020.

Viden herfra trianguleres med data fremsendt forud for tilsynet samt socialtilsynets kendskab til tilbuddets kvalitet, drift, ledelse og kompetencer.

Det er socialtilsynets samlede konklusion, at tilbuddet fortsat lever op til kvaliteten jf. kvalitetsmodellens syv temaer og har den fornødne kvalitet til at varetage borgernes individuelle behov.

Socialtilsynet konkluderer, at borgerne generelt trives i tilbuddet, men vurderer også, at der er borgere som udfordret på deres trivsel i forhold til flytteprocessen. Der er borgere, som skal flytte flere gange, hvilket har betydning for deres trivsel, og nogle borgere har svært ved at skulle have nye naboer og møde nye medarbejdere.

Det er vurderingen, at overlevering af viden om borgerne i flytteprocessen er blevet mere systematiseret og organiseret, hvilket formentlig betyder, at det er mindre belastende for borgerne at skulle flytte hus.

Borgerne modtager relevant støtte og omsorg og har adgang til relevante sundhedsydelser, ligesom den tværfagligt sammensatte medarbejdergruppen har tilstrækkelig viden og erfaring i arbejdet med målgruppen. Borgerne inddrages i beslutninger vedrørende sig selv og tilbuddet med udgangspunkt i deres kognitive funktionsniveau.

Det vurderes, at borgerne blive hørt respekteret og anerkendt, og det vurderes at tilbuddet med fordel kan have en opmærksomhed på at drøfte etiske overvejelser fx i forbindelse med overlap.

Ledelsesmæssigt er tilbuddet gået fra 4 til 3 afdelingsledere, som har fordelt afdelingerne imellem sig.

Hovedparten af medarbejderene i tilbuddet har relevant uddannelsesmæssig baggrund, som fx. pædagoger, social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og ergoterapeuter. Tilbuddet tilbyder forskellige relevante kurser til medarbejderne og opdaterer medarbejdergruppen i forhold til de faglige tilgange i tilbuddet.

Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet har arbejdet relevant med sidste tilsyns udviklingspunkter. Sygefravær og personalegennemstrømning er blevet mindre, hvilket skaber en større stabilitet i tilbuddet, og sikrer at borgerne i højere grad, mødes af medarbejdere som kender og forstår borgernes behov og ønsker.

Ledelsen har iværksat forskellige tiltag i forhold til sidste tilsyns udviklingspunkter. Der er gennemført en arbejdsgangsanalyse for at skabe klarhed over arbejds gange og opgavefordeling. Ledelsen har haft fokus på nedbringelse af sygefravær og personalegennemstrømning, der er lagt en plan for udviklingen af det pædagogiske arbejde og for arbejdet med bevidst metodevalg.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet fortsat er i proces med udviklingen af tilbuddets dokumentation, i forhold til opsætningen af konkrete målbare mål, en systematisk evaluering af den pædagogiske og sundhedsfaglige indsats.

Socialtilsynet konkluderer, at flytteprocesserne i tilbuddet ikke fylder helt så meget som ved tidligere tilsyn, og det konkluderes at tilbuddet har systematiseret deres viden og erfaring, som formentlig gør næste flytteproces bedre for både borgere og medarbejdere.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomiske forhold er rimelig gennemskuelige og giver mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende faglig kvalitet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

Særligt fokus i tilsynet

Sundhed og trivsel og Kompetencer

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår



Sundhed og trivsel

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

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer forsat, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Borgerne støttes i kontakten til relevante sundhedsydelse. Der er relevant kontakt til borgernes sundhedsydelse, og tilbuddet har mulighed for at kontakte sygeplejerske, som har et godt kendskab til den enkelte borger. Socialtilsynet vurderer, at den samlede medarbejdergruppe er blevet styrket rent sundhedsfagligt ved at der er ansat flere social- og sundhedsassistenter og ergoterapeuter, og at der er tilknyttet sygeplejerske til husene. Medarbejdergruppen er stabiliseret og har generelt den nødvendige pædagogiske og sundhedsfaglige viden i forhold til målgruppen.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har iværksat en plan for, hvordan overflytningen af borgerne skal foregå fra et hus til et andet hus. Det vurderes, at planen har betydet bedre informationer til det nye hus, så medarbejderne bedre kunne varetage borgernes behov og kende deres kommunikation. Tilbuddet har udarbejdet døgnrytmebeskrivelser, støttekort m.v. omkring den enkelte borger, som vil gøre overflytningen lidt nemmere i forhold til at skulle modtage nye borgere. Endvidere har det betydning, at der ikke har skal flytte så mange borgere på en gang som tidligere, så det bliver en mere overkommelig opgave for tilbuddet. Det er pt ikke helt fastlagt, hvornår næste etape af flytningen skal foregå.

Socialtilsynet erfarer, at der er forskel på medarbejdernes etiske tilgange til borgerne i forhold til de oplysninger der opnås ved interview, og de ting der observeres ved uanmeldt og anmeldt tilsyn. Her tænkes særligt på overlapsituationerne som håndteres forskelligt i de enkelte huse.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet benytter relevante faglige tilgange og metoder i forhold til at undgå magtanvendelser, og at medarbejderne kender til håndtering af magtanvendelser.

Socialtilsynet vurderer forsat, at der ikke foregår en systematisk erfaringsopsamling, som har til formål at minimere overgreb i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer forsat, at tilbuddet med fordel systematisk kan evaluere den pædagogiske indsats, der iværksættes for at imødegå eventuelle magtanvendelser og overgreb borger/ borger og borger/medarbejder.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,2

Udviklingspunkter

Socialtilsynet fastholder udviklingspunktet og opfordrer til, at etiske drøftelser indgår som et fast emne på team/personalemøder. At ledelsen sikrer, at der sker en systematisk erfaringsopsamling i forhold til overgreb borger/ borger og borger/medarbejder

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt har opmærksomhed på at understøtte borgernes selv- og medbestemmelse. Socialtilsynet vurderer, at borgerne er udfordret af de forandringsprocesser, der sker i tilbuddet i form af flytninger af både borgere og medarbejdere. Det betyder, at borgerne fx møder nye naboer og nye medarbejdere. Sygefravær og personalegennemstrømning er blevet mindre siden sidste tilsyn og det betyder at borgerne i højere grad mødes af medarbejdere der kender borgerne og deres behov, og dermed kan inddrage borgerne og forstå deres kommunikation. Der afholdes beboermøde på i alle husene, men nogle medarbejdere giver udtryk for, at der er borgere, der har svært ved at deltage af forskellige grunde, og at de har mere gavn af individuelle samtaler.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 4.a

Medarbejderne oplyser, hvordan de i dagligdagen støtter og hører borgerne i hvilke ønsker de måtte have fx hvilket tøj de ønsker at tage på, hvilken aktivitet de ønsker at deltage i m.v.. Medarbejderne beskriver ligeledes dilemmaer omkring borgernes ønsker og medarbejdernes sikring af borgernes ve og vel. Fx nævnes en borger som gerne vil ligge i sin seng hele dagen, men for at forhindre borgeren i at få tryksår, er der iværksat en pædagogisk plan, der prøver motivere borgeren til at være mere ude af sin seng. Derudover oplyser medarbejderne, at man bruger metoder Rød, gul grøn, som bla omhandler borgernes selv- og medbestemmelse. Det oplyses, at en stor del af det pædagogiske arbejde er at stille valgmuligheder til den enkelte borger, ud fra borgerens kognitive evner og formåen.

Medarbejderne oplyser, at i forbindelse med en flytteproces for en borger, så hjalp en medarbejder fra fraflytningshuset borgeren over i det nye hus, og var der et par dage og sørgede for at al relevant information fulgte med, for at sikre borgeren en så god overgang som muligt.

Ledelsen oplyser, at der aktuelt er opdaterede døgnrytmebeskrivelser på alle borgere, og at det er planen at gamle medarbejdere, i en kort periode, følger med over i det nye hus, hvis det kan lade sig gøre.

Medarbejderne oplyser, at der til nogle borgere bruges pictogrammer, tegn til tale, konkrete, for at styrke borgernes muligheder for at kunne kommunikere. På den anden side oplyser medarbejderne, at dette ikke sker i ret stort omfang, og at det ikke er alle medarbejdere der fx kan tegn til tale.

Personalegennemstrømning og sygefravær er lavere i forhold til sidste tilsyn, og det betyder at borgerne i højere grad mødes, at medarbejdere der kender borgerne og deres behov.

På baggrund af ovenstående ændres scoren fra 2 til 3 og bedømmes i middel grad opfyldt.

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 4

Bedømmelse af Indikator 4.b

Medarbejderne oplyser, at enten så afholdes der beboermøder, eller også inddrages borgerne på en anden måde, hvis deres funktionsniveau ikke gør det muligt at deltage i beboermøder. For mange af disse borger giver det mere mening at tale med borgerne individuelt for herigennem at sikre deres indflydelse på hverdagen i tilbuddet. Beboermøderne har en fast dagsorden, som kan omhandle kommende arrangementer, ønsker om forskellige arrangementer m.v.

Medarbejderne oplyser, at borgerne sjældent selv har punkter til dagsordenen.

Aktuelt skal en afdeling afholde sommerfest med grill, og beboerne vil gennem billeder blive introduceret til hvilken mad, de kan vælge på dagen. Når borgerne har fødselsdag, kan de selv ønske, hvad de ønsker at spise. Omkring borgernes mad, så oplyser ledelsen, at det er planen, at der skal laves mad fra bunden i alle afdelinger. De borgere som har særlige behov fx blendekost vil der blive taget særligt hensyn til - også i forhold til at borgerne selv kan vælge hvad de ønsker at spise.

Bedømmelsen fastholdes og er opfyldt i høj grad

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at borgerne generelt trives. Ligesom ved forrige tilsyn vurderes det, at borgerne støttes i kontakten til relevante sundhedsydelser, og medarbejderne samlet set har viden og erfaring omkring borgernes fysiske og mentale sundhed. Socialtilsynet vurderer, at den tætte kontakt til læge og sygeplejerske skaber en tryghed for borgerne. Videre vurderes det, at der er udarbejdet relevante procedurer og retningslinjer for medicinhåndtering m.m.



Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.a

Medarbejderne oplyser, at borgerne generelt trives i tilbuddet, men også at nogle borgere selvfølgelig er udfordret i forhold til at flytte bolig, at få nye naboer og nye medarbejdere. Borgerne i 17-19 er aktuelt faldet godt til i de nye boliger og trives der. Medarbejderne oplyser, at der er andre borgere som har haft det rigtig svært med at flytte og at det har taget lang tid for borgerne at vænne sig til nye rammer og nye medarbejdere. Der er borgere som står for at skulle flytte flere gange, og det har betydning for deres trivsel. Indikatoren er uændret og bedømmes i middel grad at være opfyldt.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 5.b

Medarbejdere og ledelse oplyser, at borgerne bliver støttet i kontakten til relevante sundhedsydelser. Der er kontakt til tandlæge, læge som kommer i afdelingerne, sygeplejerske, psykiatere m.v. for at understøtte borgernes helbred. Tilbuddet har endvidere fået ansat er ergoterapeuter og flere social- og sundhedsassistenter i tilbuddet med henblik på at understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed. Indikatoren er uændret og bedømmes i høj grad opfyldt.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 5.c

Ledelsen oplyser, at der har været meget fokus på den sundhedsfaglige håndtering i tilbuddet. Der har været fokus på plejeplaner og på de 12 sygeplejefaglige områder, og der er tilknyttet en sygeplejerske til husene. Ledelsen oplyser, at sygeplejersken fremover vil deltage på nogen teammøder for at styrke samarbejdet mellem det pædagogiske og sundhedsfaglige arbejde. Derudover er der ansat flere social- og sundhedsassistenter i tilbuddet, og der er ansat ergoterapeuter med det formål at styrke den sundhedsfaglige indsats også i et pædagogisk perspektiv.

Medarbejdere og ledelse oplyser, at der generelt i tilbuddet er fokus på sund kost og motion. Tilbuddet følger kostplaner fra Hjerteforeningen.

Medarbejderne oplyser, at der er et godt og brugbart samarbejde mellem de pædagogiske og sundhedsfaglige medarbejdere, og at man altid kan søge viden, hvis der er noget man ikke ved. Flere medarbejdere oplyser, at de har fået en god introduktion til tilbuddet og til borgerne.

Medarbejderne oplyser, at man prøver at imødekomme borgernes mentale trivsel, ved at møde dem med energi og godt humør og sørge for at give dem gode oplevelser i dagligdagen.

Medarbejderne oplyser, at man bl.a. på teammøderne gør sig mange etiske overvejelser omkring borgerne og medarbejdernes håndtering af borgerne, og at man ofte drøfter forskellige dilemmaer.

Ved både det anmeldte og det uanmeldte fysiske besøg, oplevedes en forskellighed omkring i hvilke rum, der blev talt om borgerne. Nogle steder foregik samtalerne, mens borgerne så og hørte det, mens andre samtaler blev henvist til et rum uden borgere. Socialtilsynet oplever, at dette kan være et udtryk for en forskel på, hvad man som medarbejder kan sige under interview, og hvad der praktiseres i dagligdagen.

Socialtilsynet vurderer, bl.a. på baggrund af mindre sygefravær og mindre personalegennemstrømning, at borgerne mødes af stabile medarbejdere, der kender som har kendskab til borgernes pædagogiske og sundhedsfaglige behov og ønsker.

På baggrund af ovenstående ændres indikatoren fra 3 til 4 og bedømmes i høj grad opfyldt.

Kriterium 6

Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer forsat, at tilbuddet generelt arbejder for at forebygge og håndtere magtanvendelser. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet anvender relevante tilgange og metoder, der forebygger eventuelle magtanvendelser og har kendskab til håndtering af magtanvendelser.

Indikator 6.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 6.a

Medarbejderne oplever, at der generelt ikke forekommer magtanvendelser, og at der er mange drøftelser af dilemmaer, hvor man på den ene side skal støtte en borger og yde omsorg, men samtidig ikke må tvinge borgeren til at gøre noget vedkommende ikke har lyst til. Her handler det om at give sig god tid og vente, til borgeren er parat til fx at komme op af sengen. Medarbejderne oplyser, at de benytter sig af en Low Arousal tilgang, hvis der er optræk til konflikter. Man trækker sig som medarbejder eller prøver at få en anden medarbejder til at tage over. Det handler om at udvise tålmodighed og prøve igen senere, hvis fx en borger ikke ønsker at få børstet tænder.

Tilbuddet har indberettet en magtanvendelse og medarbejderne oplyser, at man kun meget sjældent benytter sig af magtanvendelser.

Der er flere borgere, som er i solisttilbud, hvor man har organiseret støttet til disse borgere, således at de udsættes for så lidt stress som muligt. En af borgerne modtager støtte fra et vikarbureau, som arbejder sammen med de faste medarbejdere. Det er de faste medarbejdere, der udarbejder pædagogiske planer mv.

På baggrund af ovenstående ændres indikatoren fra 3 til 4 og bedømmes i høj grad opfyldt.

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 3

Bedømmelse af Indikator 6.b

Medarbejderne oplyser, at de har en fast procedure, som de kender til, når der har været en magtanvendelse. Ledelsen oplyste ved sidste tilsyn, at alle medarbejdere har fået et link til nye regler om magtanvendelse som trådte i kraft 1.1.2020 og det ville blive undervisning i de nye regler. Flere medarbejdere oplyste, at de aktuelt ikke var introduceret til de regler om magtanvendelse, men at man generelt i tilbuddet ikke benytter sig af magtanvendelser. Ved tidligere tilsyn har der været fokus på, om alle magtanvendelser blev indberettet, da det har været tilsynets vurdering, at der blandt medarbejderne var uklarhed omkring hvornår noget var en magtanvendelse. I henhold til den indberettede magtanvendelse i 2020, spørges ind til om borgerne modtager deres medicin skjult i mad. Dette bekræfter medarbejdere, at det sker, men at borgerne altid er orienteret om at det sker, og at de ofte kan se, at medicinen lægges i maden. Af den indberettede magtanvendelse, ses fagligt relevante refleksioner over den fremtidige indsats i forhold til at undgå en lignende magtanvendelse.

Bedømmelsen ændres fra 2 til 3 og bedømmes i middel grad opfyldt.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har procedure og retningslinjer for registrering af vold. Det vurderes, at registreringen ikke fører til en systematisk erfaringsopsamling til forbedring og læring af indsatsen, således at man kan minimere eventuelle overgreb.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 7.a

Medarbejderne oplyser, at der generelt i tilbuddet ikke forekommer vold og overgreb.

Tilbuddet har i 2019 indberettet 36 overgreb borger mod medarbejder og ingen overgreb borger mod borger. Afdelingsleder oplyser, at disse tal stort set er uændret.

Hovedsageligt forekommer vold og overgreb i forhold til borgerne i solistboligerne.

Medarbejderne oplyste ved sidste tilsyn, at de registrerer alle overgreb, men ved ikke hvordan disse oplysninger bliver brugt og har ikke erfaring med, at oplysningerne bruges systematisk, til refleksion og feedback med henblik på at forbedre indsatsen.

Ved nærværende tilsyn, oplyser afdelingsleder, at der TRIO samarbejdet på Kellersvej 24, som fremadrettet skal sørge for, at indberetningerne systematisk vil blive brugt til at uddrage læring og erfaring, i forhold til hvordan vold og overgreb kan undgås fremover.

I solistboligerne er der ansat medarbejdere fra et vikarbureau sammen med de faste medarbejdere fra tilbuddet. Medarbejderne fra vikarbureauet deltager ikke i personale møderne, men erfaringsudveksler bl.a. ved overlap.

I bedømmelsen af indikatoren er der lagt vægt på, at der fortsat ikke foregår en systematisk refleksion over de overgreb som finder sted.

Bedømmelsen er uændret og bedømmes i lav grad opfyldt.





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 flertallet af tilbuddets faste medarbejdere har relevant uddannelse i forhold til målgruppen. Derudover bemærkes det, at tilbuddet har fået ansat medarbejdere med andre kompetencer, fx ergoterapeuter. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet igennem en længere periode har haft en stabilitet i medarbejdergruppen, som betyder at borgerne bliver mødt af medarbejdere med relevant viden og erfaring. Der benyttes i højere grad interne vikarer fremfor vikarer fra vikarbureau. Socialtilsynet vurderer, at dette ligeledes betyder, at borgerne i højere grad end ved sidste tilsyn, mødes af medarbejdere som har et større kendskab til borgernes ønsker og behov.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,5

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Ud fra oplysninger på Tilbudsportalen vurderer socialtilsynet, at flertallet af tilbuddets faste medarbejdere har relevant uddannelse i forhold til målgruppen. Derudover bemærkes det, at tilbuddet har fået ansat medarbejdere med andre kompetencer, fx ergoterapeuter, hvilket har haft en positiv indflydelse på borgerne.

Tilbuddet har i forhold til sidste års tilsyn, bl.a haft fokus på at få overleveret den nødvendige viden om borgerne, når de skal flytte fra et hus til et andet, således at det nye tilbud kan modtage borgerne med et mere solidt kendskab.

Medarbejderne oplever, at sygefravær og personalegennemstrømning er blevet mindre og oplever, at det skaber større ro for borgerne og styrker den pædagogiske indsats.

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet fortsat er i proces med at finde frem til en fælles faglig referenceramme. Ved den faktuelle høring oplyser leder, at det er "vigtigt at Tilsynet forstår at vores fælles faglige referencerammer vil være forskellige fra enhed til enhed og baseres på Low aousal som fundament kombineret med andre metoder jvf proces med at udarbejde metodehuse i forhold til hvad der fungerer for de specifikke borgere.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 10.a

Ifølge Tilbudsportalen er der ansat følgende medarbejdere : 3 afdelingsledere, 62 pædagoger, 50 pædagogmedhjælper, 3 social- og sundhedsassistenter, 4 social- og sundhedshjælpere, 3 ergoterapeuter og 2 sygeplejersker.

Ledelsen oplyser, at man ved ansættelser af nye medarbejdere har fokus på hvilke kompetencer, der er behov for i tilbuddet. Man har bl.a fået ansat flere ergoterapeuter, som ifølge medarbejderne har været meget positivt i forhold til borgerne, da deres opmærksomhed har været på andre ting end pædagogernes, og det har skabt et godt samarbejde. Derudover er ledelsen opmærksom på, at få ansat flere mandlige medarbejdere, så personalesammensætningen svarer mere til borgernes behov.

Medarbejderne oplyser, at alle nye medarbejdere introduceres til tilbuddets faglige tilgange. Medarbejderne kan redegøre for til at tilbuddets faglige tilgange er low arousal, den anerkendende tilgang og KRAP. Enkelte medarbejdere oplyser, at man også anvender den neuropædagogiske tilgang. Mange medarbejdere har været på kursus omkring Low Arousal og bliver oplært på tilbuddet i den anerkendende tilgang. Flere medarbejdere har også været på KRAP kursus, og det er planen, at flere medarbejdere skal dette. Medarbejderne bekræfter, at der mange interne kursusmuligheder, som det er muligt at tilmelde sig. Det vægtes lige som ved de tidligere tilsyn, at et flertal af de faste medarbejdere har relevant uddannelse og opdateret viden og erfaring med målgruppen.

Ved det uanmeldte tilsyn sås i alle afdelinger, at der var faste medarbejdere og interne vikarer på de enkelte vagter (dag og aften). Der oplevedes en ro i afdelingerne, og at medarbejderne havde en anerkendende tilgang til borgerne. I en af afdelingerne observeredes, at der blev holdt overlap i borgernes køkken, mens borgerne sad i stuen. Andre steder blev overlap holdt i personalelokalerne, og uden at der var borgere til stede. Overlap havde fokus på, hvordan dagen var gået for borgerne, og hvad der skulle ske efterfølgende. Arbejdsfordelingen blev tydeligt fordelt i forhold til hvem, der skulle tage sig af hvilke borgere. Der var ved overlap ikke fokus på den enkelte borgers mål og delmål, og medarbejderne oplyste, at det hovedsageligt skete på borgernes hjemmedag. Derudover står det fx i kalenderen, at en borger skal gå tur i weekenden (som er et delmål), og det aftales, hvornår der er mulighed for at dette kan ske i løbet af weekenden.

Socialtilsynet oplevede, både ved det anmeldte og det uanmeldte tilsyn, at medarbejderne havde det nødvendige kendskab til den enkelte borger.

I nogle afdelinger oplevede medarbejderne, at der var skabt mere ro i tilbuddet, ved at der nu var flere faste medarbejdere, som kendte borgerne godt og som havde været i tilbuddet i en længere periode. Andre afdelinger oplevede, at de fortsat på flere vagter, arbejdede sammen med nye vikarer som ikke kendte borgerne helt så godt. Medarbejderne oplyser, at man fortrinsvis benytter sig af interne vikarer, og ind i mellem også af et vikarbureau.

Socialtilsynet vurderer, at der aktuelt er skabt en større stabilitet i tilbuddet, der er flere fastansatte, der benyttes hovedsageligt interne vikarer som kender borgerne, og der har været et fald i personalegennemstrømningen og sygefraværet.

På den baggrund ændres indikatoren fra 3 til 4 og vurderes i høj grad opfyldt.

Indikator 10.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 10.b

Ved det uanmeldte tilsyn ses, at borgerne mødes på en anerkendende måde og støttes relevant i deres ønsker. Det ses, at medarbejderne kender den enkelte borger, og at borgerne mødes omsorgsfuldt. Der observeres også at være en forskellig tilgang til det at tale om borgerne på fællesarealerne, hvor andre borgere opholder sig.

Af den fremsendte dokumentation, ses endvidere en respektfuld og anerkendende tilgang til borgerne, ligesom de op satte mål afspejler, at medarbejderne har det nødvendige kendskab til borgeren og dennes problematikker.

Ved spørgsmål om borgerne mødes med en ensartet tilgang, oplyser medarbejderne, at det prøver man at gøre, og at dette drøftes på teammøder, men at der ikke sker en systematisk evaluering af den måde borgerne mødes på. Det er socialtilsynets vurdering, at der er risiko for at borgerne mødes meget forskelligt af medarbejderne, idet der ikke er en systematisk evaluering af den indsats, der ydes borgerne. Der kan derfor være en risiko for, at den pædagogiske tilgang er afhængig af den enkelte medarbejder og i mindre grad et udtryk for en fælles pædagogisk indsats.

Endvidere fremgår det af interview med medarbejderne, at de relevant kan redegøre for hvordan de møder borgerne, i forhold til tilbuddets faglige tilgange og metoder

Bedømmelsen ændres fra 3 til 4 og vurderes opfyldt i høj grad.



Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomiske forhold er rimelig gennemskuelige og giver mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende faglig kvalitet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

Socialtilsynet har foretaget sin vurdering på grundlag af budget 2020 og nøgletal for regnskab 2018 samt revisionsberetning for Gladsaxe Kommune for 2018 samt kommunens oplysninger om øvrige udgifter. Socialtilsynet har endvidere baseret sig på oplysninger om tilbuddet, der er offentliggjort på Tilbudsportalen.

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne faglige kvalitet.

Det er socialtilsynets vurdering, at der er rimelig sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og tilbuddets pris i forhold til målgruppen.

Socialtilsynet har den 4.4.2020 godkendt tilbuddets årsbudget for 2020, idet der er lagt vægt på følgende tre forhold:

*Tilbuddets budget giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

*Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger.

*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet vurderes på baggrund af sin tilknytning med Gladsaxe Kommune, at have økonomiske rammer til at levere ydelser af fornødne faglige kvalitet, og at kunne opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

De økonomiske oplysninger afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen og de faktiske forhold som oplyst for socialtilsynet i forbindelse med driftstilsynet og dialogmøde med Gladsaxe Kommune.

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

Tilbuddet vurderes på baggrund af sin forankring i Gladsaxe Kommune, at have økonomiske rammer til at levere ydelser af fornødne faglige kvalitet, og at kunne opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

Tilbuddets drift vurderes økonomisk stabil.



Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet finder, at Gladsaxe Kommune kan forbedre gennemsigtigheden med tilbuddets økonomi og anbefaler, at kommunen drøfter forholdet med kommunens revision for at sikre, at den udførte revision på området fremadrettet fremgår af beretningen.

Socialtilsynet har påset, at kommunens regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at revisor både har foretaget økonomisk og forvaltningsrevision i overensstemmelse med god offentlig revisionsetik. Det fremgår imidlertid ikke af revisionsberetningen for Gladsaxe Kommune, at området har været omfattet af revision, hvorfor Socialtilsynet ikke af denne vej kan opnå gennemsigtighed i tilbuddets økonomi. At opnå gennemsigtighed på dette område er afgørende for Socialtilsynets vurdering af sammenhængen mellem tilbuddets pris og omkostningen ved levering af ydelser til borgeren.

Socialtilsynet har på den baggrund forsøgt at sandsynliggøre afvigelser mellem det budgetterede og de indrapporterede nøgletal for 2018, men har ikke på denne måde ikke kunne opnå fuld gennemsigtighed. Tilbuddets og Gladsaxe Kommunes forklaring er, at udgifter der vedrører ikke oplyste nøgletal afviger væsentligt, hvilket er den primære årsag til afvigelserne. Socialtilsynet har efterfølgende modtaget nøgletal for 2019 og konstateret, at der ligeledes i 2019 er væsentlige afvigelser mellem budget og nøgletal, hvorfor Socialtilsynet har spurgt ind hertil. Socialtilsynet følger op herpå i forbindelse med gennemgangen af budgettet for 2021.

Socialtilsynet har ved godkendelse af budgettet for 2020 lagt revisionsberetningen for Gladsaxe Kommune, og oplysninger om nøgletallenes sammenhæng oplyst af kommunen ved dialogmøde i juni 2020 til grund ved gennemgang af nøgletallene på Tilbudsportalen. Det bemærkes, at kommunens revisor ikke har anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger til kommunens årsregnskab.

Socialtilsynet har eftersat om det fremgår af revisionens beretning hvorvidt Gladsaxe Kommunes revision har udført revision af tilbuddet. Dette fremgår ikke. Der er således ikke foretaget revision af tilbuddet.

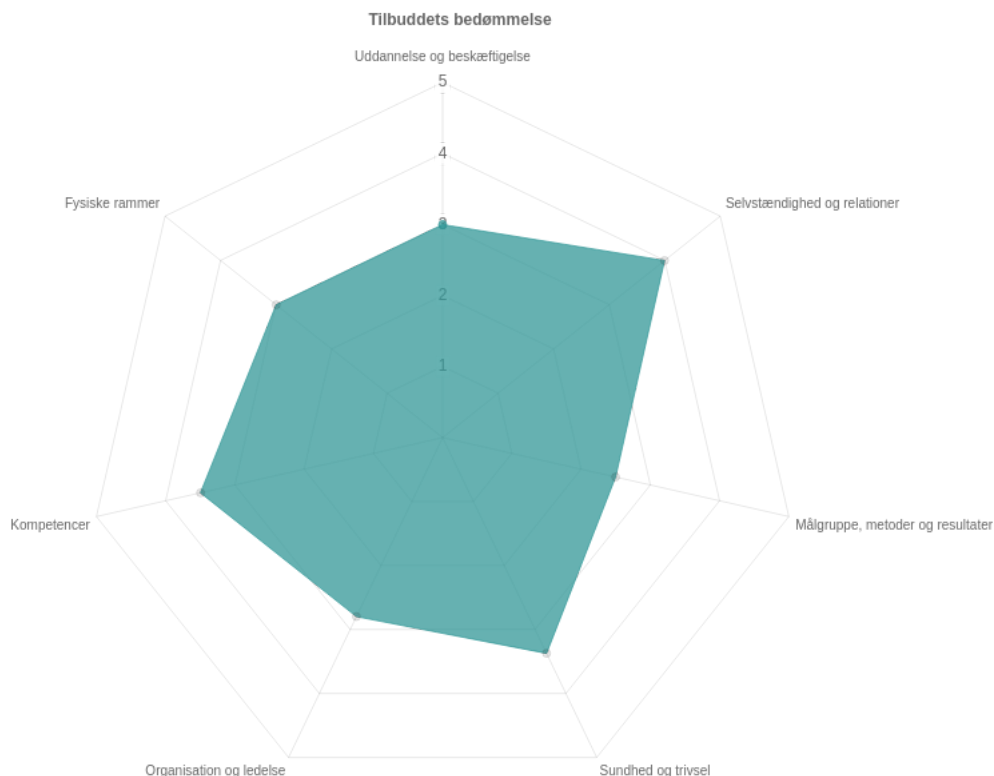
Efterregulering

Socialtilsynet har eftersat om det fremgår af revisionens beretning, om takstbekendtgørelsens regler om efterregulering af over-/underskud er overholdt. Dette fremgår ikke

Socialtilsynet anbefaler, at kommunen drøfter forholdet med kommunens revision for at sikre, at den udførte revision på området fremadrettet fremgår af beretningen



Spindelvæv



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

Datakilder

Kilder

- Handleplan
- Borgeroversigt
- Medarbejderoversigt
- Pædagogiske planer

Beskrivelse

Oversigt over borgere i tilbuddet
Oversigt over medarbejdere
Statusrapporter på udvalgte borgere, journalnotater på en borger fra hvert hus
Oplysningskema

Interviewkilder

Kilder

- Ledelse
- Medarbejdere

Beskrivelse

Områdeleder
3 afdelingsledere
Interview med medarbejdere ved det uanmeldte tilsyn den 22 august 2020
Interview med medarbejdere ved det anmeldte tilsyn den 31.8.2020.
Der har været interview af medarbejdere uddannet pædagoger, sosuassistenter og som har været ansat i tilbuddet i henholdsvis ½ år, 2½ år 3 år.



Observationskilder

Kilder

- Medarbejdere
- Borgere

Beskrivelse

Observation af samspillet mellem borgere og medarbejdere ved det uanmeldte tilsyn.

Observation af overlap mellem medarbejderne på tre afdelinger.