

# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



|                                 |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| Tilbuddets navn:                | Botilbuddene NSV         |
| Dato for generering af rapport: | 06-04-2025               |
| Status for godkendelse:         | Godkendt                 |
| Rapporten er udarbejdet af:     | Socialtilsyn Hovedstaden |

## Indholdsfortegnelse

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold . . . . . | 3  |
| Læsevejledning - Kvalitetsmodellen . . . . .         | 3  |
| Basisinformation . . . . .                           | 4  |
| Basisinformation (Afdelinger) . . . . .              | 4  |
| Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet . . . . . | 5  |
| Særligt fokus i tilsynet . . . . .                   | 5  |
| Sanktioner . . . . .                                 | 5  |
| Uddannelse og beskæftigelse . . . . .                | 6  |
| Kriterium 1 . . . . .                                | 6  |
| Selvstændighed og relationer . . . . .               | 8  |
| Kriterium 2 . . . . .                                | 8  |
| Målgruppe, metoder og resultater . . . . .           | 10 |
| Kriterium 3 . . . . .                                | 10 |
| Sundhed og trivsel . . . . .                         | 14 |
| Kriterium 4 . . . . .                                | 14 |
| Kriterium 5 . . . . .                                | 15 |
| Kriterium 6 . . . . .                                | 17 |
| Kriterium 7 . . . . .                                | 18 |
| Organisation og ledelse . . . . .                    | 19 |
| Kriterium 8 . . . . .                                | 19 |
| Kriterium 9 . . . . .                                | 21 |
| Kompetencer . . . . .                                | 23 |
| Kriterium 10 . . . . .                               | 23 |
| Fysiske rammer . . . . .                             | 25 |
| Kriterium 14 . . . . .                               | 25 |
| Økonomi . . . . .                                    | 27 |
| Økonomi 1 . . . . .                                  | 27 |
| Økonomi 2 . . . . .                                  | 27 |
| Økonomi 3 . . . . .                                  | 28 |
| Spindelvæv . . . . .                                 | 28 |
| Datakilder . . . . .                                 | 29 |
| Interviewkilder . . . . .                            | 29 |
| Observationskilder . . . . .                         | 29 |

## Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

## Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Der henvises i øvrigt til [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk), hvor der kan findes yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

## Basisinformation

|                    |                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tilbuddets navn    | Botilbuddene NSV                                                                                                                                                                                      |
| Hovedadresse       | Mozarts Plads 2, 3. 48<br>2450 København SV                                                                                                                                                           |
| Kontaktoplysninger | Tlf.: 23283713<br>E-mail: VE71@kk.dk<br>Hjemmeside: <a href="https://handicap.kk.dk/unge-og-voksne/botilbud-til-unge-og-voksne">https://handicap.kk.dk/unge-og-voksne/botilbud-til-unge-og-voksne</a> |
| Tilbudsleder       | Jacob Christensen                                                                                                                                                                                     |
| CVR-nr.            | 64942212                                                                                                                                                                                              |
| Virksomhedstype    | kommunal                                                                                                                                                                                              |
| Tilbudstyper       | Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2                                                                                                                     |
| Pladser i alt      | 70                                                                                                                                                                                                    |
| Målgrupper         | Udviklingshæmning                                                                                                                                                                                     |

## Resultat af tilsynet

|                        |                                                                                                                                                                           |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status for godkendelse | Godkendt                                                                                                                                                                  |
| Tilsynet er udført af  | Socialtilsyn Hovedstaden                                                                                                                                                  |
| Tilsynskonsulenter     | Nanna Jensen<br>Henriette Aase Kær Phillipsen                                                                                                                             |
| Tilsynsbesøg           | 19-03-2025 09:00, Anmeldt, Engholmen<br>19-03-2025 09:00, Anmeldt, Guldbergshave<br>19-03-2025 09:00, Anmeldt, Mozarts Plads<br>19-03-2025 09:00, Anmeldt, Rentemestervej |

## Basisinformation (Afdelinger)

| Afdeling       | Målgrupper        | Pladser i alt | Tilbudstyper                                                                      |
|----------------|-------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Engholmen      | Udviklingshæmning | 19            | Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2 |
| Guldbergshave  | Udviklingshæmning | 7             | Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2 |
| Mozarts Plads  | Udviklingshæmning | 20            | Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2 |
| Rentemestervej | Udviklingshæmning | 24            | Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2 |

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

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

Tilbuddet understøtter borgernes mentale og fysiske sundhed og trivsel, og udvikling, og sikrer borgernes selv- og medbestemmelse både i eget liv og på tilbuddet.

Tilbuddet har fokus på, at borgerne udnytter deres fulde potentiale i forhold til dagsbeskæftigelse tilrettet målgruppen og tilbuddet stiller mål op, som understøtter, at borgerne kan komme afsted på uddannelse eller beskæftigelse beskæftigelse.

Tilbuddet støtter borgerne i at indgå i det omgivende samfund, i sociale relationer samt i at leve et så selvstændigt liv som muligt, og der stilles også mål op, som understøtter indsatsen. Tilbuddet er opmærksom på pårørende samarbejdet og har systematiserede indsatsen for at imødekomme eventuelle dilemmaer i samarbejdet med de pårørende.

Tilbuddet anvender relevante faglige tilgange og metoder, der understøtter borgernes trivsel. Tilbuddet har kun delvist en dokumentations praksis, der understøtter, at borgerne opnår positive resultater i forhold til de kommunale indsatsmål.

Tilbuddet har hensigtsmæssig organisering samt en ansvarlig og kompetent ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt. Ledelsen formår at skabe et fagmiljø, der understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen. Medarbejdere og ledelse modtager supervision og har mulighed for løbende sparring fra internt konsulent. Personalegennemstrømning og sygefravær er lavt, og tilbuddets personalegennemstrømning består hovedsageligt af skift i studerende.

De fysiske rammer, såvel inde som ude og i forhold til indretning, faciliteter og stand, understøtte trivsel og tryghed for borgerne, og vurderes til at være en velegnet ramme for tilbuddets indsats samt sikre borgers ret til privatliv.

Tilbuddet fremstår hjemmeligt og borgerne viser stolt deres hjem frem.

Tilbuddet har delvist den fornødne økonomiske kvalitet. Der er delvist gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

### Godkendelsens omfang

Tilbuddet er godkendt til at modtage 70 borgere med fysisk og psykisk udviklingshæmmede. Tilbuddet er fordelt på 4 afdelinger og godkendt til 70 pladser efter ABL § 105, stk. 2., hvor borgerne modtager støtte efter SEL §§ 85 og 83.

## Særligt fokus i tilsynet

2025 : Tema 1 Uddannelse og beskæftigelse, Tema 2 Selvstændighed og relationer, Tema 4 Sundhed og trivsel og Tema 5 Organisation og Ledelse

2024: Tema 6 kompetencer

2023: Tema 3 Målgruppe, metode og resultater, Tema 7 Fysiske rammer

## 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

#### Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet sikrer, at borgerne er i dagtilbud eller beskæftigelse.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter indsatsen, at borgerne er i dagtilbud eller beskæftigelse. Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet har en indsats, hvor der sættes delmål op som understøtter at borgerne kommer på afsted i beskæftigelse eller aktivitetstilbud.

#### Begrundelse

Største delen af borgerne i tilbuddet har et dagtilbud eller beskæftigelse. Medarbejderne er opmærksom på om borgerne trives i deres dagtilbud / beskæftigelse og hjælper borgerne med evt at skifte. Tilbuddet opsætter delmål, som understøtter at borgerne kommer stabilt afsted.

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet har en indsats, hvor der sættes delmål op som understøtter at borgerne kommer på afsted i beskæftigelse eller aktivitetstilbud.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,0

### Kriterium 1

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

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet styrker i høj grad borgernes fulde potentiale i forhold til borgernes aktivitetstilbud og beskæftigelse

Socialtilsynet har i bedømmelsen af kriteriet lagt vægt på:

- Største delene af borgerne i tilbuddet har et beskæftigelsestilbud og har et stabilt fremmøde.
- Medarbejderne fortæller hvordan der arbejdes med at borgernes dagbeskæftigelse herunder, herunder også at afprøvning af f.eks praktikker eller lignede. Medarbejderne kommer med flere eksempler på, at borgerne har skiftet beskæftigelse, enten ud fra eget ønske eller for bedre at imødekomme borgers behov.
- Tilbuddet opstiller mål, som understøtter at borgerne har et stabilt fremmøde i deres beskæftigelse.

### 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** 4

#### Bedømmelse af Indikator 1.a

Socialtilsynet har i indikatorbedømmelsen lagt positiv vægt på

- **Opstillede mål for uddannelse og beskæftigelse.** Medarbejderne og ledelsen oplyser, at ingen borger har et mål i forhold til at komme i beskæftigelse, men at en stor del af borgerne har mål som sikre at borgerne kommer afsted i beskæftigelse/aktivitetstilbud hver dag. Dette kan være oprettelse af den daglige struktur eller mål, der understøtter selvstændighed.
- **Konkrete mål.** Medarbejderne oplyser at målene er konkrete, men at de enkelte tilfælde kan være mere konkret. Ledelsen er enige i dette udsagn.
- **Opfølgning på delmål.** Medarbejderne oplyser, at der laves løbende opfølgning på alle delmål. Ledelsen er enige i dette udsagn.

## Indikator 1.b

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 1.b

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende oplysninger i bedømmelsen af indikatoren

- **Antallet af borgere uden dagbeskæftigelse.** I følge borgerlisten samt dialog med medarbejder fremgår det, at 16 ud af 70 borger ikke har et dagtilbud.
  - 7 borger ud af de 16 er pensionister.
  - 2 af borgerne arbejdes der aktivt på at finde et dagtilbud til.
  - 7 borger har selv valgt, at de ikke ønsker et dagtilbud.

## 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

#### Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes selvstændighed samt borgernes mulighed for at udvikle og vedligeholde sociale relationer, både i og udenfor tilbuddet.

#### Begrundelse

Tilbuddet har en pædagogisk indsats, som støtter op om borgernes sociale relationer både i forhold til pårørende, men også borgerens øvrige netværk. Tilbuddet er opmærksom på de udfordringer / dilemmaer der opstår i samarbejdet med de pårørende og herunder taget initiativ til at systematisere individuelle møder med de pårørende. Tilbuddet opstiller delmål på borgerne i forhold til selvstændighed og sociale relationer og der ses opfølgning her på, om end denne kan styrkes. Borgerne kommer på ture ud i det omkringliggende samfund og benytter også de muligheder der ligger her i i forhold til indkøb og transport.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,3

### Kriterium 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i høj grad borgernes kompetencer til at indgå i social relationer og opnå selvstændighed

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i vurdering af kriteriet

- Tilbuddet understøtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed med udgangspunkt i borgernes individuelle behov.
- Tilbuddet prioriterer samarbejde med pårørende og arbejder med de udfordringer der er, i pårørendesamarbejdet.
- Tilbuddet opstiller delmål i forhold til at udvikle borgerne kompetencer i forhold til sociale relationer og selvstændighed og følger op her på.

### 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** 4

#### Bedømmelse af Indikator 2.a

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren

- **Opstillede mål.** Medarbejderne fortæller at alle borgerne har mål i forhold til selvstændighed og en stor del har mål i forhold til sociale relationer der hvor det giver mening.
- **Konkrete mål.** Medarbejderne oplyser at målene er konkrete, men at de i enkelte tilfælde kan være mere konkret. Ledelsen er enige i dette udsagn.
- **Opfølgning på delmål.** Medarbejderne oplyser at der laves løbende opfølgning på alle delmål. Ledelsen er enige i dette udsagn

## Indikator 2.b

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 2.b

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren

- **Det omgivende samfund.** Borgerne bruger det omgivende samfund, både selvstændigt og sammen med personalet på f.eks. hjemmedage. Medarbejderne fortæller om biografter, cafe besøg og lignede i nærområdet eller om ture til at handle i. Flere borger fortæller om biografter eller andre udflugter, de skal på i den nærmeste fremtid. Derudover fortæller både medarbejdere og borger fortæller også, at de deltager i lokale arrangementer f.eks. da metron blev åbnet eller når juletræet tændes.
- **Når borger ikke kan komme ud.** Medarbejderne fra Guldbergs have fortæller at borgerne i mindre grad har mulighed for selvstændigt at bevæge sig rundt i samfundet på baggrund af deres udfordringer/handicap. Medarbejderne er derfor bevidste om at trække liv ind på tilbuddet og blandt andet sikre at borgerne der igennem får det som de ikke i samme grad har mulighed for at få ude i samfundet. Medarbejderne fortæller at der planlægges ture ude af huset som borgerne deltager på sammen med medarbejderne.
- **Aktivitet fritidsliv.** Medarbejderne oplever, at i sær de yngre borgere har et aktivitet fritidsliv og at mange borgere deltaget i klub eller lignede om aften.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende oplysning i bedømmelsen af indikatoren

- **Mulighed for tur med overnatning.** Medarbejderne fra Rentemestervej giver udtryk for at der ikke altid er ressourcer i forhold til at komme ud med borgerne. Dette både i forhold til dagsture men også ferie. Medarbejderen fortæller der er planlagt en dagstur i år som borgerne kan deltage i, hvilket er det eneste som tilbuddet tilbyder i år. Medarbejderen var derfor overrasket over at høre medarbejder fra andre afdelinger omtaler flere muligheder for ture med overnatning. Medarbejderen vil gå videre med dette

## Indikator 2.c

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 2.c

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- I følge medarbejdere og ledelsen bestemmer borgerne selv i hvilken udstrækning, de vil have kontakt til familie, venner og pårørende. Medarbejdere og ledelse forholder sig fagligt relevant til dilemmaer imellem omsorgspligt og selvbestemmelse i forbindelse med borgernes netværksrelationer.
- Medarbejderne er bekendt med, hvordan kontakten er til de enkelte pårørende er og hvilken støtte borgeren har brug for i forhold til at holde kontakten vellige til de pårørende.
- Af høringsvaret fremgår, at tilbuddet afholder to årlige fælles pårørendemøder for henholdsvis tilbuddene i Sydhavnen og på Nørrebro/Nordvest. Disse møder er udelukkende for pårørende og medarbejdere – beboerne deltager ikke. Derudover vil der årligt blive afholdt to tværgående fællesmøder for alle pårørende, hvor et tematiseret emne vil være på dagsordenen. Tema og datoer for disse møder besluttet på de lokale pårørendemøder.  
Hertil tilbydes minimum et årligt samarbejds møde med udgangspunkt i den individuelle borger. På mødet deltager borgeren, pårørende og relevante medarbejdere fra det pædagogiske team. På mødet er der fokus på borgerens trivsel, ønsker, aftaler, status på delmål, samt generelt samarbejde og kommunikation mellem borgeren, pårørende og bosted. Der bliver efter behov planlagt yderligere samarbejds møder udover det årlige.
- Medarbejder og ledelsen er opmærksom på de udfordringer der er i forhold til pårørendesamarbejdet og har lavet forskellige tiltag i forhold til at afhjælpe de konflikter, der er i forhold til pårørende. Herunder er der et samarbejde med pårørendekonsulent i centeret.

Socialtilsynet har lagt negativt vægt på følgende oplysning i bedømmelsen af indikatoren

- Pårørende samarbejdet. Medarbejderne og ledelsen fortæller om udfordringer i samarbejdet med enkelte pårørende.
  - Medarbejderne har registreret 7 gange i 2024 en hændelse som har være grænseoverskridende i forhold til pårørende
  - Medarbejderne beskriver dilemmaer, hvor de pårørende overskrider borgernes selv- og medbestemmelse. Eksempelvis hvor borger har givet samtykke til, at pårørende kan følge borger på sociale mider. Derved kan pårørende overvåge hvor borgerne er og kontakter f.eks. tilbuddet, hvis borgeren ikke er der, hvor pårørende oplever borgeren burde være.
  - En borger fortalte under rundvisningen at borgeren ikke måtte lave mad i sit køkken for sin mor. Medarbejderne kan genkende dette dilemma hos flere borgere.

## 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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en afgrænset målgruppe og et klart formål med indsatsen. Videre vurderer socialtilsynet at tilbuddet arbejder med relevante faglige tilgange og metoder.

Indsatsen tager i nogen grad udgangspunkt i pædagogiske delmål. Hver borger har et aktuelt delmål, hvilket betyder, at der også er en del af den pædagogiske indsats, der foregår udenom delmålene.

Socialtilsynet ser forskelle de fire afdelinger imellem, i forhold til hvor systematisk den pædagogiske indsats kommer til udtryk. En afdeling har konkret formuleret delmål, hvor den pædagogisk indsats i relation til delmålet ses dokumenteret på en måde, der understøtter en opsamling og evaluering af indsatsen.

På andre afdelinger fremstår delmål i mindre grad konkrete, og den tilhørende dokumentation ses ikke på samme måde at understøtte, en kvalificeret opsamling og evaluering. Ligeledes ser socialtilsynet at en afdeling har arbejdet pædagogisk med at afvikle aflåsning af borgere private ejendele, mens anden afdeling forsat aflåser for borgerne uden at forhold sig til alternative pædagogiske løsninger.

Socialtilsynet vurderer, at indsatsen tager udgangspunkt i en kommunal bestilling, om end resultater i forhold til de kommunale indsatsmål i nogen grad lader sig dokumentere.

Tilbuddet har endvidere relevant samarbejde med eksterne aktører.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,0

### Udviklingspunkter

Tilbuddet kan med fordel arbejde med at sikre, at de pædagogiske delmål i højere grad fremstår konkrete og målbare. Således at delmålet lægger op til en specifik dokumentation, der kan understøtte en opsamling og evaluering af indsatsen.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet kan styrke fagligheden på tilbuddet ved at være undersøgende på, om aflåsning kan erstattes af pædagogiske løsninger.

### 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 vurderer, at tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppe. Målgruppen rummer endvidere borgere med flere diagnoser og komplekse fysiske og psykiske problemstillinger.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet anvender relevante tilgange og metoder til målgruppen, og at medarbejderne har viden i henhold til at benytte tilbuddets beskrevne tilgange og metoder.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets systematik i indsatsen fremstår forskelligt imellem de fire afdelinger på tilbuddet. Dette vurderes blandt andet på baggrund af ukonkrete delmål, hvilket dels gør hensigten med den pædagogisk indsat uklar, og dels vanskeliggøre en opsamling på den pædagogiske indsats. Ligeledes bemærker socialtilsynet, at en afdeling har arbejdet pædagogisk med løsninger væk fra aflåsning, mens anden afdeling fortsat benytter aflåsning i flere tilfælde, uden i øvrigt at arbejde pædagogisk med de problematikker, der udløser aflåsningen.

På baggrund af fremsendte stikprøver og dialog med medarbejderne, vurderer socialtilsynet, at tilbuddet ikke konsekvent arbejder systematisk med den faglig indsats.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har modtaget VUM/bestillinger fra visiterende kommuner, og medarbejderne kan redegøre for positive resultater i forhold til de kommunale indsatsmål, hvilket kun i nogen tilfælde ses dokumenteret. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samarbejder relevant med eksterne aktører.

## Indikator 3.a

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 3.a

Tilbuddets målgruppe er voksne borgere med udviklingshæmning. Afdelingen Guldbergs Have er hertil specialiseret til borgere med Prader Willi Syndrom og udviklingshæmning, som profiterer af en høj grad af struktur. Borgergruppen rummer endvidere borgere med andre diagnoser, herunder herunder psykiatriske diagnoser og fysiske funktionsnedsættelser.

Af Tilbudsportalen fremgår, at tilbuddet benytter sig af følgende faglige tilgange: Ressourceorienteret tilgang, anerkendende tilgang og relationspædagogisk tilgang samt metoden low arousal. Hertil arbejder medarbejderne ud fra en neuropædagogisk forståelsesramme. Socialtilsynet bedømmer, at de valgte tilgange og metoder er relevante for målgruppen.

Af fremsendte medarbejderliste fremgår det, at aktuelt har cirka 2/3 af medarbejderne på tilbuddet neuropædagogisk kursus.

Medarbejdere fra alle afdelinger giver udtryk for, at den neuropædagogiske forståelsesramme er at finde i indsatsen til borgerne, i et eller andet omfang. Medarbejderne uddyber, at implementering af den neuropædagogiske forståelse understøttes af en konsulent fra centret, der kommer på tilbuddet og superviserer medarbejderen med udgangspunkt i konkrete borgere. Særligt afdelingen Rentemestervej fremhæver denne supervisering, der på Rentemestervej har form af et forløb, idet der er en ny medarbejdergruppe på Rentemestervej, som profiterer af at blive understøtte i at opbygge en fælles faglig forståelse for borgerne. De øvrige afdelinger omtaler konsulentstøtten som enkeltstående seancer og noget, de benytter ved behov.

Medarbejderne fremhæver primært de tre kompasser, hvilket også afspejler sig i de fremsendte stikprøver. Medarbejderne uddyber endvidere, at den neuropædagogiske forståelsesrammer giver medarbejderne et fælles sprog.

I forbindelse med rundvisningen på de fire afdelinger bemærker socialtilsynet, at der på afdelingen Rentemestervej er borgere, der har personlige ejendele låst inde i tilbuddets depot. Det drejer sig eksempelvis om slik eller øl. Medarbejder og ledelse oplyser, at aflåsningen er på borgernes opfordring og der er lavet samtykkeerklæringer med de konkrete borgere. Ligeledes oplyser medarbejder, at vaskerummet på Rentemestervej er aflåst. Borgerne har selv nøgle til vaskerummene, på nær enkelte borgere, som medarbejderne vurderer ikke kan håndtere fri adgang til vaskerummet. Medarbejder og ledelse oplyser, at tilbuddet ikke arbejder med at finde pædagogiske løsninger, der kan gøre aflåsningen overflødig.

Endvidere ses på Mozarts Plads at afdelingen aflåser køkken på en etage og køleskab på en anden, da tilbuddet vurderer, at det er mest hensigtsmæssigt i forhold til hygiejne og fælles sundhed. Tilbuddet arbejder ikke pædagogisk med andre løsninger.

I forlængelse af forrige tilsyn har medarbejder på Engholmen låst op til en borgers skabe, der står i borgeres lejlighed. Medarbejderne oplyser, at borger overrasker i forhold til godt at kunne håndtere at skabene er låst op. Borgeren har dog fået en ny udfordring i forhold til at håndtere sin fjernbetjening til TV'et. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med denne problematik med pædagogiske redskaber.

På baggrund af de fremsendte stikprøver og drøftelser på tilsynsdagen, bedømmer socialtilsynet at tilbuddet kan mangle en systematik i indsatsen. Dette bedømmes på baggrund af de uklare delmål, der fremgår af den fremsendte dokumentation, da det skaber usikkerhed om, hvorvidt medarbejderne følger den samme struktur, når den ikke er klart beskrevet i delmålene. Og når den indsats, som der skal følges op på, heller ikke er klart defineret.

Indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad.

## Indikator 3.b

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 3.b

Socialtilsynet vægter fire fremsendte stikprøver, en fra hver afdeling. Her ses at tre borgere har et aktivt delmål, mens en borger aktuelt ikke har et aktivt delmål. Medarbejdere og ledelse oplyser, at borgerne som udgangspunkt har ét aktivt delmål ad gangen. Delmålene ligger sig op af de mål, der er opsat af visiterende myndighed.

Et af delmålene fremstår konkret. Den indsats, som medarbejderne skal levere i relation til delmålet, er tydeligt beskrevet. Hertil er beskrevet, hvad der skal være fokus på, når indsatsen dokumenteres. De tilhørende notater ligger i tråd med beskrivelserne i delmålet og ligger således op til en evaluering af den pædagogiske indsats.

De to andre delmål fremstår i mindre grad konkrete. Det ene delmål beskriver blandt andet, at medarbejderne vil afdække om sansestimuli har en positiv effekt på borger. Det er ikke konkret beskrevet hvordan og de tilhørende notater omhandler ikke sansestimuli. Medarbejderne uddyber, at det skyldes at tilbud om sansestimuli er afprøvet og konkluderet, at borger ikke tager imod en sansestimulerende indsats. Socialtilsynet bemærker at det er uklart, hvad delmålet herefter omhandler.

Det andet delmål er ukonkret i forhold til hvilken indsats, der forventes af medarbejderne, herunder hvor ofte. De fremsendte notater ser ud til at koncentrere sig om borgers praktiske dag, men medarbejderne oplyser, at delmålet ikke er begrænset til borgers praktiske dag. I notaterne er borgers adfærd beskrevet. Her er ingen notater omkring medarbejdernes pædagogiske indsats.

Den fjerde borger har aktuelt ikke et aktivt delmål. Medarbejdere og ledelse uddyber, at tilbuddet er i gang med at afdække, hvordan borger bedst støttes til at være i grøn trivselsvurdering så ofte som muligt. Notater i relation til borger omhandler derfor borgers trivselsvurdering. Notaterne tager udgangspunkt i tre hjælpespørgsmål, der ligger op til en evaluering af indsatsen. Af fremsendte notater ses, at medarbejderne i overvejende grad besvarer disse.

På baggrund af stikprøverne og dialog med medarbejdere bedømmer socialtilsynet, at tilbuddet i nogen grad dokumentere resultater på baggrund af konkrete delmål, samt følger op på indsatsen.

I forhold til de to delmål, der fremstår ukonkrete bedømmer socialtilsynet, at det kan vanskeliggøre en opsamling og evaluering, når det ikke er tydeligt hvilken indsats, der skal dokumenteres på. Det er således ikke tydeligt, hvilken konkret indsats, medarbejderne har leveret og hvad der forventes at komme ud af den pædagogiske indsats. Derved kan man ikke samle op og evaluere på, om der er en effekt af det, der er leveret.

I oplysningsskemaet oplyser ledelsen, at der er udarbejdet en vejledning til, hvordan der arbejdes med mål og delmål i DOMUS. Hensigten er, at der skal ske en løbende evaluering af delmål, hvor den relevante pædagogiske indsats justeres. Tilbuddet får løbende understøttelse af en neurofaglig supervisor fra Center COS,

I notatarket uddyber ledelsen, at medarbejderne er blevet undervist i dokumentationspraksis samt det at opstille målbare mål, af socialfaglige og sundhedsfaglige konsulent fra Center COS.

Der er i den forbindelse bl.a. blevet udarbejdet delmål for de enkelte borgere med afsæt i den neuropædagogiske referenceramme. De enkelte borgers delmål evalueres løbende på personale- og teammøder og i samarbejde med borgeren. Ved evalueringen vurderes det, hvorvidt målet skal justeres ift. metoder og aftaler, de tegn medarbejderne ser efter eller i målets status. Den viden som indsamles i arbejdet med delmålene overføres til borgerbeskrivelsen.

Under dialogen tilkendegiver de fleste afdelingsledere, at de jævnligt ser ind i dokumentationen med henblik på at orientere sig om kvaliteten og eventuelt samle op på denne sammen med medarbejderne. Socialtilsynet bedømmer, at det er positivt for udvikling af dokumentationspraksis på tilbuddet, at afdelingslederne sikrer en tæt ledelsesopfølgning.

Indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad.

### Indikator 3.c

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

#### Bedømmelse 3

##### Bedømmelse af Indikator 3.c

Socialtilsynet vægter, at ledelsen bekræfter at det fortsat er alle borgere, der har en VUM / kommunal bestilling og at de pædagogiske planer tager udgangspunkt i disse.

I de fire stikprøver, som socialtilsynet har fået fremsendt, fremgår der en kommunal bestilling for alle borgere og borgernes delmål, tager udgangspunkt heri.

Socialtilsynet bemærker, at borgerne typisk har 3 - 4 indsatsmål i den kommunale bestilling og oftest ét pædagogisk delmål. Medarbejderne uddyber, at den kommunale bestilling løber over et par år, typisk 2 - 3 år ad gangen, og i perioden når tilbuddet at arbejde med alle indsatsmål. Ledelsen uddyber endvidere, at de pædagogiske delmål kan dække over flere indsatsmål samtidig.

Medarbejdere og ledelse uddyber endvidere, at sagsbehandler har adgang til den dokumentation, der noteres i relation til den enkelte borger, og at sagsbehandler her kan orientere sig i, hvordan der arbejder med indsatsmålene.

Hertil udarbejder tilbuddet årligt en borgerbeskrivelse, som sagsbehandler ligeledes har adgang til, og hvor borgers udfordringer og den pædagogiske indsats beskrives. I de fire fremsendte borgerbeskrivelser ses beskrivelse af borgernes udfordringer. Det er varierende i hvor høj grad den pædagogiske indsats fremgår. Ligeledes ses ikke en tydelig evaluering af de kommunale indsatsmål.

I forbindelse med tilsynsbesøget har socialtilsynet indhentet oplysninger fra sagsbehandler. En sagsbehandler tilkendegiver, at der pågår et godt samarbejde med tilbuddet omkring borgernes behov.

Indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad.

### Indikator 3.d

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

#### Bedømmelse 3

##### Bedømmelse af Indikator 3.d

Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvordan tilbuddet samarbejder med eksterne aktører. Det er eksempelvis samarbejde med fysioterapeuter, diætister, psykiater samt læger og speciallæger. Generelt har samarbejdet til formål at understøtte borgernes trivsel, samt understøtte vedligehold eller udvikling af borgernes færdigheder.

I enkelte tilfælde kan medarbejderne beskrive, at dette samarbejde indgår som en del af indsatsen i relation til en borgers delmål.

En sagsbehandler uddyber i øvrigt i sin tilbagemelding til socialtilsynet, at sagsbehandler oplever at medarbejderne på tilbuddet er gode til at indhente viden udefra, hvis dette er nødvendigt for borgeren. Sagsbehandler peger på en situation, hvor en borgers syn blev dårligere og dårligere. Her fik medarbejderne fat i konsulenter med viden om synsedsættelse, som kunne guide personalet til at hjælpe borgere bedst muligt.

Indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad.

## 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

#### Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

#### Begrundelse

Tilbuddet understøtter og respekterer borgernes ret til selv- og medbestemmelse. Borgeren inddrages i tilrettelæggelsen af de borgerrettede indsatser ud fra deres individuelle forudsætninger. Borgerne inddrages i egen hverdag eksempelvis gennem beboermøder, hvor tilbuddet arbejder aktivt med medbestemmelse blandt borgerne.

Tilbuddet sikrer, at borgerne ledsages til relevante sundhedsydelser i henhold til individuelle behov, og borgerne gennemgår en årlig helbredsundersøgelse. Borgerne støttes i deres kontakt til sundhedsydelser, og tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov.

Borgeren trives på tilbuddet, og medarbejderne har fokus på tegn fra borgerne i forhold til mistrivsel samt på den betydning det kan have for øvrige borgere, når en borger mistrives.

Tilbuddet har få akutte magtanvendelser og har derved fokus på den pædagogiske praksis. Tilbuddet har en procedure for indberetning af magtanvendelser, hvis de forekommer, men medarbejderne er endnu ikke opdateret på de seneste ændringer af magtanvendelse lovgivningen.

Tilbuddet arbejder med episoder, der kan føre til vold og overgreb mellem borgere, mellem borgere og medarbejdere eller medarbejder og andre.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,3

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i høj til meget høj grad borgernes selv- og medbestemmelse.

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

- De individuelle indsatser i forhold til selv- og medbestemmelse tilrettelægges på baggrund af borgernes individuelle forudsætninger.
- Medarbejderne er meget refleksive i forhold til borgernes selv- og medbestemmelse.
- Ledelsen er opmærksom på at drøfte etiske dilemmaer i forhold til borgerne på personalemøderne.

## Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- Både i dialogen med medarbejderne samt i observationer afspejles det, at borgene samlet set høres, respekteres og anerkendes. Der observeres flere samspil imellem medarbejder og borger, hvor samspillet afspejler anerkendende og respektfuldt sprog.
- Medarbejderne kommer med flere eksempler i forhold til, hvordan borgerne respekteres i deres ønsker. Samtidig reflekterer medarbejderne over, når disse borgernes ønsker ikke kan opfyldes på grund af konkrete forhold. Et eksempel er at borgerne giver udtryk for gerne at vil hygge med dyner i fællestuen, men dette kan ikke lade sig gøre af hygiejniske grunde. Medarbejderne fortæller, at dette ønske forsøges at løses på anden vise så borgerne stadig kan få essensen af det, de gerne vil.

## 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

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende fire oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Inddragelse af borger.** Både i dialogen med medarbejderne og under rundvisningen kommer der flere eksempler på, hvordan borgerne inddrages. F.eks. i forhold til at have anden madordning eller at borgerne inddrages i forhold til f.eks. beboermøder og husordner.
- **Beboermøder.** Tilbuddet afholder beboermøder for borgerne på de forskellige afdelinger / etager. Medarbejderne fortæller, at de borgere som ikke ønsker at deltage også bliver hørt og inddraget, hvis der er ting, som besluttet på et beboermøde. Medarbejderne fortæller også hvordan borgerne bringer ting op på beboermøder. Eksempelvis på Rentemestervej har der været konflikt omkring fjernbetjeningen. Her er det derfor på et beboermøde besluttet, at medarbejderne holder fjernbetjening under aftenkaffe så enkelte borger ikke zapper rundt. Medarbejderne giver udtryk for, at beslutninger kan ændres igen hvis borgerne ønsker det.
- **Dilemmaer i forhold til borgernes selv og medbestemmelse.** Medarbejderne er bevidste om de dilemmaer, der er i relation til borgernes selv og medbestemmelse i forhold til pædagogikken eller det at bo på et botilbud. Et eksempel her på er, når nogle borgere ønsker at have gæster i fællesstuerne, imens andre borgere ikke ønsker det er muligt og i fald der er fremmede, vil trække sig fra fælleskabet. Medarbejderne på afdeling Guldbergs Have er bevidste i forhold de begrænsningerne på selv- og medbestemmelse, der kan ligge i borgernes diagnoser. Medarbejderne forklarer, at der arbejdes pædagogiske med dilemmaerne og at borgerne f.eks. får tilbudt sunde alternativer, som på den måde er med til at få opfyldt deres behov og ønsker
- **Borgerne selvbestemmelse / pårørende ønsker.** Medarbejderne fortæller om flere episoder, hvor pårørende påvirker borgernes valg negativt. Medarbejderne er bevidste i deres refleksioner i forhold til dilemmaet, at det for medarbejderne handler om at støtte borgeren. Men at der også er et forhold imellem pårørende og borgerne, som kan gøre det svært at blande sig som medarbejder. Ledelsen er også meget bevidste om de dilemmaer, medarbejderne arbejder med. Ledelsen understøtter medarbejderne og deltager på møder med pårørende, hvor der er behov for dette. Socialtilsynet oplevet under rundvisningen, at en borger selv fortæller, at det er den pårørende der bestemmer, at borgeren ikke må lave mad i egen lejlighed.

## Kriterium 5

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i meget høj grad borgernes fysiske og mentale sundhed, og sikrer i høj grad, at borgerne trives i tilbuddet.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i vurdering af kriteriet:

- Borgerne giver udtryk for at trives.
- Medarbejderne og ledelsen arbejder på sikre, at de få borgere, som ikke trives i samme grad som øvrige borgere, får nogle pædagogiske rammer, så borgerne igen trives.
- Borgerne får støtte og hjælp i forhold til sundhedsvæsenet, og medarbejderne er opmærksom på hvilken form for støtte den enkelte borger har behov for.

## Indikator 5.a

*Borgerne trives i tilbuddet.*

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 5.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- Borgere giver overfor socialtilsynet udtryk for, at de trives og er glade for at bo der hvor de gør.
- Socialtilsynet observerer under tilsynsbesøget, at borgerne opsøger medarbejderne og der ses og høres et samspil som vidner om, at borgerne generelt trives.
- Socialtilsynet bemærker under besøget, at der er en god stemning i tilbuddet og at borgerne virker meget tilfredse og gerne vil vise alt frem inkl. deres eget hjem.
- Medarbejderne og ledelsen beskriver samlet, at størstedelen af borgerne trives i høj grad.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende oplysning i bedømmelsen af indikatoren:

- Medarbejderne fortæller, at en lille gruppe borger ikke trives i samme grad som de øvrige. Dette medfører, at disse borgers adfærd i perioder påvirker trivslen negativt for de øvrige borgere, som bor på sammen afdeling. Ledelsen fortæller, at de er bevidste om dette og at der arbejdes på at finde enten andre egnede rammer eller andre pædagogiske tiltag, så borgernes trivsel øges.

## Indikator 5.b

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 5.b

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- Borgerne kommer til årlig helbredsundersøgelse, og de ledsages til diverse sundhedsydelser, ud fra deres ønsker og behov, i følge medarbejderne.
- Medarbejderne er bevidste om at tilbyde individuel støtte til borgerne ud fra individuelle behov, i forbindelse med kontakten til sundhedssystemet.
- Tilbuddet har tilknyttet en huslæge, for de borgere som ønsker det. Borgerne har selv ønsket hvilken praktiserende læge, de ønsker at bruge.
- Borgerne er derudover tilknyttet forskellige sundhedsfaglige instanser som f.eks. Center for sjældne sygdomme og Center for oligofreni.

## Indikator 5.c

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 5.c

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- Medarbejder fortæller, at borgerne støttes i relation til helbred, fx støtte til tandbørstning, årlige helbredsundersøgelser og væggtab.
- Både medarbejderne og ledelsen er opmærksom på, at der kun er enkelte sundhedsfaglige medarbejder ansat, men oplever ikke dette er et problem på nuværende tidspunkt i forhold til borger gruppen. Medarbejderne og ledelsen siger samstemmende, at hvis der en dag opstår et behov for flere sundhedsfaglig medarbejdere, vil der blive arbejdet på at ansætte medarbejder med den rette profil.
- Medarbejderne fortæller, at de inddrager relevante samarbejdspartnere, f.eks. det sundhedsfaglige team og foddamer.
- Medarbejderne er opmærksomme på borgernes generelle trivsel samt helbredstilstand, og kan beskrive indsatser i forhold til at forbedre borgernes fysiske og mentale sundhed.

## Kriterium 6

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet forebygger i grad høj grad magtanvendelser.

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

- Tilbuddet har en pædagogisk praksis som forebygger episoder, der kan føre til brug af magtanvendelser, hvilket har medført at antallet af akutte magtanvendelser er faldet.
- Medarbejderen er bekendt med proceduren for indberetning, men er ikke blevet opdateret i forhold til de nye magtanvendelsesregler
- Tilbuddet efterbearbejder episoder med magtanvendelse og medarbejderne reflekterer også i forhold til egen læring i de magtanvendelser, der er foretaget.

## Indikator 6.a

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 6.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Der har været indberettet 2 magtanvendelser i 2024. Ved begge magtanvendelser ses, at medarbejderne benytter sig af mindsteindgrebet og medarbejderne vælger at flytte sig fra borgerne og derved sikre, at det ikke er nødvendigt at forsætte magtanvendelsen
- Medarbejdere udarbejder løbende risikovurderinger på de borgere, hvor det er relevant.
- Tilbuddet har fokus på den pædagogisk tilgang, herunder at drøfter borgernes ret til selv- og medbestemmelse med medarbejderne, samt hvad man som medarbejder må og ikke må. Medarbejder fortæller i dialogen, at tilbuddet ved brug af low arousal og neuropædagogik, samt andre faglige metoder forebygger fysiske magtanvendelser.
- Tilbuddet havde ved sidste tilsyn flere borgers ting låst ind, hvilket de ikke har mere. Ledelsen fortæller, at der ved enkelte borgere endnu ikke er fundet alternativ pædagogiske løsninger som fungerer efter at tilbuddet har låst op. Ledelsen fortæller at der arbejdes på at finde alternative løsninger. Socialtilsynet taler med ledelsen at med de nye regler fra den 1.1.2025 vil der måske være en mulighed, ledelsen vil kigge ind i dette.

## 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** 4

### Bedømmelse af Indikator 6.b

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Medarbejderne giver udtryk for, at de kender til proceduren for at indberette en magtanvendelse, og vil spørge en leder, hvis der opstår tvivl i forbindelse med at medarbejderne skal indberette en magtanvendelse.
- Socialtilsynet har modtaget to magtanvendelse i 2024, hvilket er et fald i forhold til tidligere år. Begge magtanvendelser vedrører den samme borger.
- Skemaerne vedrørende akut fastholdelse er korrekt udfyldt og det ses at medarbejderne og ledelsen har udfyldt skemaerne med henblik på læring og forbedring af lignede episoder.
- Tilbuddet har ingen forhåndsgodkendelser og medarbejderne reflekterer over, hvornår det vil give mening at bruge disse.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Medarbejderne har endnu ikke fået opdateret deres viden i forhold til de nye magtanvendelser som er trådt i kraft 1.7.2024 og 1.1.2025. Ledelsen fortæller, at der er ved at blive lavet en aftale med en fra centeret, som skal opdaterer medarbejderne i forhold til de nye regler på magtanvendelsesområdet.

## Kriterium 7

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet arbejder i høj grad forbyggende i forhold til vold og overgreb.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i vurdering af kriteriet:

- Tilbuddet har en pædagogisk indsats, der forebygger vold og overgreb.
- Medarbejderne er bevidste om at støtte og vejlede borgerne i forhold til at hjælpe dem med at løse eventuelle konflikter.
- Der ses i registreringer en refleksion i forhold til, hvordan medarbejderne kan sikre at lignede episoder undgås.

## Indikator 7.a

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 7.a

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende fire oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- Tilbuddet har en systematisk indsats i forhold til registrering og opsamling af episoder. Både i forhold til borger - borger og borger - medarbejder episoder. Medarbejderne tilkendegiver, at der er kommet et større fokus på at få indberettet alle episoder også de mindre.
- I oversigten over registreringerne ses også et antal registreringer i forhold til medarbejder - andre. Medarbejderne beskriver, at disse er i forhold til pårørende, hvor medarbejder er blevet overfuset af pårørende. Ledelsen er opmærksom på denne udfordring og der er igangsat et pilotprojekt i forhold til dette.
- I de medsendte eksempler ses, at medarbejderne reflekterer over egen praktisk og hvordan lignede episoder kan undgås i fremtiden.
- Både medarbejder og ledelsen beskriver, hvordan der arbejdes med at forebygge episoder pædagogisk, så episoder af samme type dermed formindskes.

## Organisation og ledelse

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.

### Vurdering af tema

#### Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en kompetent og ansvarlig organisation og ledelse.

#### Begrundelse

Tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering og har en kompetent og ansvarlig ledelse, som har relevant uddannelse, efteruddannelse og erfaring med målgruppen. Tilbuddet har en tilbudsleder og fire afdelingsledere. Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i høj grad har følgeskab af medarbejderne jf. udsagn fra medarbejderne. Ledelsen er bevidste om hvilke ledelsesmæssige tiltag, som har medvirket til f.eks. et lavt sygefravær og personalegennemstrømning.

Medarbejdere og ledelsen modtager ekstern supervision, og får også faglig sparring fra konsulenter i centerregi.

Tilbuddet har en stabil drift, hvor borgerne mødes i tilstrækkelig grad af medarbejdere med relevante kompetencer. Både tilbuddets sygefravær og personalegennemstrømning er lavt.

Endvidere vurderer socialtilsynet, at tilbuddet har et hensigtsmæssigt forbrug af vikarer, og der er et fokus fra tilbuddets side i forhold til at sikre, at vikarer også er klædt ordentligt på til opgaven omkring borgerne.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,8

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i meget høj grad en kompetent ledelse

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

- Tilbuddets ledelse er sammensat med en tilbudsleder og fire afdelingsledere, som har relevant faglig uddannelse og erfaring med målgruppen og med ledelse.
- Ledelsen har tydelig ledelsesstil og har følgeskab fra medarbejderne. Både medarbejder og ledelsen kan fortælle om og beskrive ledernes ledelsesstil.
- Medarbejderne og ledelsen modtager regelmæssig, ekstern supervision.

## Indikator 8.a

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 8.a

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende seks forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Tilbuddet er organiseret med en tilbudsleder og fire afdelingsledere. Ledelsen har tilsammen en relevant pædagogiske og ledelsesmæssig erfaring.
- Ledelsen beskriver, at de har en neuroaffektiv ledelse stil og kommer med konkrete eksempler på, hvordan dette ses i deres ledelsesstil. Eksempelvis er ledelsen bevidste om, hvad deres kollektive og individuelle beskeder kan gøre ved medarbejdernes nervesystem. Medarbejderne kan genkende denne ledelse stil i den måde, ledelsen udføre deres ledelse på.
- Ledelsen oplyser, at de bedriver netværksbaseret ledelse, da det opleves mere meningsfyldt og fremmer samarbejdet på tværs. Hver afdelingsleder har sin afdeling, men tager over for hinanden ved behov og har hver især særlige ansvarsområder, hvori de særligt støtter de øvrige afdelingsledere. Der er således to afdelingsledere, der har særligt fokus på indsatser omkring dokumentation. Og to andre afdelingsledere har særligt fokus på det sundhedsfaglige område. Den daglige pædagogiske sparring varetages af den lokale afdelingsleder.
- Ledelsen er bevidste om, hvad der virker i deres ledelsesmæssige initiativer både i forhold til medarbejder men også i forhold til organisationen. Hvilket blandt andet ses i forhold til sygefravær og personalegennemstrømning.
- Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever en ledelse, der har fokus på medarbejderne og borgerne og som er nærværende, tilgængelig og handleorienteret. Medarbejderne giver på tværs af alle afdelingerne udtryk for, at tilbuddet har en samlet ledelse, som de kan altid kan få fat i. De er bevidste om hvilke kompetencer, som lederne hver i sær har. Dette betyder også, at når afdelingslederne har ferier, er medarbejderne trygge ved at tage fat i en af de andre ledere, da de ved at de kan få den hjælp, der er behov for.
- Medarbejderne fortæller, at selvom tilbudsleder er lidt længere væk fra gulvet og har andre fokus områder end afdelingslederne har i forhold til nærledelse, kender tilbudsleder alle medarbejderne og borgerne. Og de oplever, at tilbudsleder altid har tid og hilser på dem.

## Indikator 8.b

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 8.b

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende fem forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Medarbejderne modtager supervision af ekstern supervisor. Der er planlagt 3 gange fra hver afdeling i 2025.
- Medarbejdere har tilbud om intern sparring fra centerets konsulenter. Medarbejderne har et forløb med "Rette tilbud", der er et faglige indsatsteam under BCH. Medarbejderne italesætter tiltaget positivt og giver udtryk for at få god sparring herfra i forhold til konkrete borger sager.
- Medarbejderne og ledelsen fortæller om flere eksempler på, at der benyttes VISO i forhold til specifikke borgere.
- Ledelsen fortæller i forhold til de udfordringer tilbuddet har i forhold til samarbejde med pårørende, at tilbuddet understøttes af konsulenter fra centeret.
- Ledelsen modtager både ekstern supervision individuelt og som samlet ledergruppe på tilbuddet. Derudover deltager ledelsen også i ekstern supervision igennem centeret med de øvrige leder fra de andre tilbud i centeret.

## Kriterium 9

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets drift varetages i høj til meget høj grad kompetent.

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

- Tilbuddet har en lav personalegennemstrømning og et lavt sygefravær. Medarbejdere på alle afdelinger giver udtryk for, at der er stabilitet på de forskellige afdelinger.
- Tilbuddet har et internt vikarkorps og har i 2023 implementere et onboardingprogram som sikrer, at alle vikarer er klædt tilstrækkeligt på til opgaven.
- Borgerne mødes generelt af kompetente medarbejdere, men tilbuddet står på 2 afdelinger overfor, at borgernes behov ændres i forbindelse med, at borgerne bliver ældre og nye og yngre borger flytter ind, hvilket påvirker krav til medarbejderne kompetencer. Ledelsen er opmærksomme på løbende at vurdere, om medarbejderne har relevante kompetencer i forhold til, at borgernes behov ændres. I den forbindelse er der allerede i samarbejde med "Rette Tilbud" opstartet en proces med afdækning af kompetenceudviklings-områder for at opstarte en fælles uddannelsesplan for medarbejdergrupperne.

## Indikator 9.a

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 9.a

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Medarbejdernes kompetence.** Det fremgår af den fremsendte medarbejder liste, at der er ansat 35 pædagoger, 1 social- og sundhedsassistenter, 6 studerende og 21 omsorgsmedhjælper eller medarbejdere uden anden faglig baggrund på tilbuddet, hvoraf 7 er faste nattevagter. Medarbejderne har et godt kendskab til borgerne og tilbuddets faglige metoder.
- **Internt vikarkorps.** Tilbuddet har et fast internt vikar korps. Medarbejderne fortæller, at vikarene generelt er godt klædt på til opgaven, om end der er forskelle imellem de forskellige afdelinger i forhold til vikarenes oplæring.
- **Borgerne mødes i forhold til deres behov.** Medarbejderne fortæller, at borgerne generelt har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer i forhold til deres behov for hjælp. Der er dog også borgere, som kan have brug for mere støtte og kontakt til medarbejderne.
  - Medarbejderne oplever, at der er en gruppe borgere, der har ændret støttebehov og hvor borgernes støttebehov endnu ikke er revurderet. Ledelsen fortæller at de er opmærksom på at borgernes behov ændrer sig og i den forbindelse sikrer de sig, at borgernes vum bliver revurderet i forhold til at sikre, at borgerne får den rette støtte. I den periode hvor vum midlerne endnu ikke er blevet udmøntet, sættes der vikarer på for at sikre, at borgerne har den rette støtte. Ledelsen vurderer, at borgerne generelt er vummet korrekt.

## Indikator 9.b

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.b

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Personalegennemstrømning i seneste årsrapport:** Tilbuddets personalegennemstrømning er i seneste årsrapport fra 2023 opgjort til 22,2 %. I følge tilbuddet og medarbejderlisten er personalegennemstrømning i 2024 er på 12,8 %, hvilket er lavere end på sammenlignelige arbejdspladser. På tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, lå den gennemsnitlige personalegennemstrømning på 18 % i 2023.
- **Medarbejdere, der er stoppet:** I følge medarbejderlisten fremgår det, at størstedelen af personalegennemstrømningen er pædagogstuderende.

## Indikator 9.c

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 9.c

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Sygefravær i seneste årsrapport:** Tilbuddets sygefravær er i seneste årsrapport fra 2023 opgjort til 21,98 dage. Tilbuddet har fremsendt opgørelsen for 2024 som viser et sygefravær på 10,2 dage, hvilket er lavere end på sammenlignelige arbejdspladser. På tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, lå det gennemsnitlige sygefravær i 2023 på 17,9 dage. Det skal bemærkes, at der i opgørelsen af det gennemsnitlige sygefravær også indgår fravær pga. barsel, hvilket gør det muligt at sammenligne med data fra tilbuddets årsrapport.
- **Aktuelt sygefravær:** Medarbejderne oplyser, at de ikke oplever at have syge kollegaer og at sygefraværet er lavt.

## Indikator 9.d

*Brugen af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.*

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 9.d

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende seks oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- Vikarer fortæller, at der er en forventning om, at de holder sig opdateret via mails og dokumenter. Medarbejderne er gode til at sikre sig, at den viden som en vikarer evt. mangler bliver opdateret på overlappet, så vikarerne er klar i mødet med borgerne.
- Medarbejderne oplever, af vikarene er klædt godt på, men at man samtidig som medarbejder skal være bevidst om, at nogle vikarer kun kommer på tilbuddet engang imellem. Derved kan der være viden eller beskeder i forhold til borgerne, som de ikke er opdaterede på.
- Medarbejderne giver udtryk for, at der er forskelle i forhold til vikarenes intro program og hvor godt en vikar er oplært. Ledelsen fortæller, at der er blevet indført et vikar intro program på tværs af afdelingerne.
- Ledelsen er opmærksom på de dilemmaer, der er i forhold til at sikre, at alle vikarer får den viden, der er behov for. Ledelsen har blandt indført, at hvis en viden skal ud, skal det nævnes på alle overlap i en periode for at sikre, at viden kommer rundt. Socialtilsynet er opmærksom på, at tilbuddets afdelinger er meget forskellige i størrelse og der derved er afdelinger, hvor vikarene er bedre klædt på end andre
- I forhold til oplysninger i årsrapporter på Tilbudsportalen er omkostninger til ikke-fastansatte medarbejdere fra 2022 til 2023 stabilt. I 2023 er 12,1 % af de samlede omkostninger til borgerrelateret personale, inklusiv ikke-fastansatte, brugt til ikke-fastansatte medarbejdere. I 2022 var det 11,95 %. Hvilket er passende i forhold til tilbuddets sygefravær og personalegennemstrømning.
- Tilbuddet afholder vikarmøder efter behov på de forskellige afdelinger.

## Kompetencer

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

### Vurdering af tema

#### Kvalitetsvurdering

Tilbuddets medarbejdere har relevante og nødvendige kompetencer for at støtte borgerne frem til positive resultater, trivsel og udvikling.

#### Begrundelse

Medarbejderne har relevante kompetencer og har kendskab og erfaring med borgernes behov og ønsker og medarbejderne møder borgerne relevant. Medarbejderne har relevant uddannelsesmæssig baggrund samt opdateret viden i forhold til borgernes behov. Borgerne mødes således generelt af medarbejdere med tilstrækkelig relevant faglig viden.

Socialtilsynet vurderer ud fra oplysninger fra ledelsen, at der er et øget fokus på at højne den faglige kvalitet i tilbuddet og sikre, at der er relevante kompetencer tilstede i medarbejdergruppen. Ledelsen kan med fordel være opmærksom på, i takt med at borgernes behov og udfordringer ændre sig, at medarbejderne får fornyet viden

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,0

### Kriterium 10

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

#### Bedømmelse af kriterium

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

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

- Tilbuddets medarbejdergruppe har relevant faglig grunduddannelse og har kendskabet til borgerne og deres behov.
- Tilbuddet har sikret, at en stor del af medarbejderne har kompetencegivende efteruddannelse. Tilbuddet kan dog med fordel overveje, i forhold til 2 afdelinger, hvordan det sikres, at medarbejderne også har de rette kompetencer i takt med at målgruppens behov ændre sig.
- Tilbuddet arbejder fortsat med at borgerne inddrages på husmøder og i hverdagen. Under tilsynet kommer medarbejderne med flere eksempler på, hvordan borgerne har været med til at ændre på beslutninger taget på et tidligere beboermøde

## Indikator 10.a

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 10.a

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Andel af uddannet medarbejder.** Det fremgår af den fremsendte medarbejder liste, at der er ansat 33 pædagoger, 3 social- og sundhedsassistenter, 2 pædagogisk assistenter og 21 omsorgsmedarbejdere eller medarbejdere uden anden faglig baggrund på tilbuddet. Medarbejderne har højt kendskab til borgerne og tilbuddets metoder.
- **Kompetencegivende efteruddannelse:** I følge medarbejderlisten har 37 medarbejder efteruddannelse i neuropædagogik og 1 har uddannelse i pårørende og netværkssamarbejde. Derudover oplyser tilbuddet i oplysningsskemaet, at 5 medarbejdere har taget 2 diplommoduler i neuropædagogik og neuropsykologi. 3 medarbejdere har gennemført en praktikvejlederuddannelse. En medarbejder har gennemført en seksualvejlederuddannelse. 15 medarbejder er blevet uddannet som mentorer. Alle nye medarbejdere har taget konflikthåndteringskurset, som også er en del af onboardingforløbet.
- **Metode og tilgange.** Tilbuddets metoder er på Tilbudsportalen beskrevet som Low Arousal og neuropædagogik forståelse ramme med anerkendende-, relationspædagogisk-, ressourceorienteret- og neuropædagogisk faglige tilgange, som vurderes relevante for målgruppen i tilbuddet. Det vægtes, at medarbejderne kan redegøre for brug af tilbuddets metoder og at medarbejderne er opmærksom på at have et fællesfagligt sprog. Ledelsen er opmærksom på at sikre, at alle nye medarbejdere får en god introduktion til tilbuddets målgrupper og metoder, og tilbuddets onboardingprogram er del af center COS onboardingprogram. Medarbejderne kommer også med eksempler på mere specifikke kurser, eksempelvis i forhold til borgere med prade willie.
- Medarbejderne fremstår i dialogen med et højt kendskab til borgerne og deres behov. Herunder også bevidstheden om, at det at bytte med en kollega kan være med til at hjælpe en borger videre. Uden at dette ses som manglende kompetencer hos medarbejderne, med mere handler om borgernes særlig behov.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Manglende kompetencer:** Medarbejderne på 2 af afdelingerne peger på, at de nye borger, som visiteres til tilbuddet, ofte har andre diagnoser end udviklingshæmning, som er tilbuddets målgruppe. Det kan f.eks. være adhd og/eller autisme. Medarbejderne giver udtryk for, at de mangler kompetencer i forhold til at kunne møde og hjælpe borgerne ud fra deres behov og udfordringer, da medarbejderne ikke har nok viden herom. Ledelsen uddyber i høringsvaret. Ledelsen er opmærksomme på løbende at vurdere, om medarbejderne har relevante kompetencer i forhold til, at borgernes behov ændres. I den forbindelse er der efter sommerferien i samarbejde med "Rette Tilbud" opstartet en proces med afdækning af kompetenceudviklingsområder for der ud fra at tilrettelægge en fælles uddannelsesplan for medarbejdergrupperne.

## Indikator 10.b

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet lægger vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Samspil.** Borgerne er tilfreds med hjælpen fra både de faste og de ikkefastansatte medarbejdere jf. interview. Ledelsen og medarbejdere omtaler borgerne og deres udfordringer ud fra et kendskab og med respekt og forståelse. Tilbuddet har ingen klager jf. fremsendt Oplysningsskema. Medarbejderne giver udtryk for, at de har gode relationer til borgerne. Tilbuddets værdigrundlag er at møde borgerne anerkendende og respektfuldt og at inddrage borgerne i beslutninger omkring deres eget liv. I medarbejdernes omtaler af indsatserne fremgår det, at medarbejderne tager udgangspunkt i borgernes selv- og medbestemmelse og inddrager borgerne i beslutninger i forhold til eget liv.
- **Samspil med nye borger:** Medarbejderne beskriver på 2 afdelinger at der er kommet nye en ny type yngre borger ind.. Her er samspillet mere udfordret på baggrund af borgerne har andre problemstillinger end de ældre borgere. Medarbejderne peger også på manglende kompetencer i forholdet til at borgerne ud over udviklingshæmning ofte har en psykiatrisk diagnose også og her føler medarbejderne at de mangler kompetencer hvilket også afspejles i medarbejdernes samspil med borgerne.
- **Metode og tilgange.** Tilbuddets metoder er på Tilbudsportalen beskrevet som Low Arousal og neuropædagogisk forståelsesramme med anerkendende-, relationspædagogisk-, ressourceorienteret- og neuropædagogisk faglige tilgange, som vurderes relevante for målgruppen i tilbuddet. Det vægtes, at medarbejder kan redegøre for brug af tilbuddets metoder og at medarbejderne er opmærksom på at have et fællesfagligt sprog. Det vægtes, at tilbuddet arbejder med at forbedre det faglige sprog for den pædagogiske praksis i følge en medarbejder og ledelse kompetence udviklingsplan. Ledelsen er opmærksom på at sikre, at alle nye medarbejder får en god introduktion til tilbuddets målgrupper og metoder, og tilbuddets onboardingprogram er del af Center COS' onboardingprogram.

## 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 fortsat, at tilbuddets fysiske rammer imødekommer borgernes behov og understøtter deres udvikling og trivsel. På alle afdelingerne har borgerne mulighed for dels privatliv i egen lejlighed og for socialt samvær på fællesarealerne, både ude og inde.

På afdelingen Rentemestervej er der mulighed for at tilbyde ophold i skærmede afsnit på fællesarealerne. På Mozarts Plads og Engholmen er fællesarealerne ikke store nok til denne form for afskærmning. I stedet tilbydes borgerne ophold i egen lejlighed.

Afdelingerne Mozarts Plads og Engholmen har udfordringer med den fælles elevator, der har haft driftsproblemer, hvilket har betydet, at ikke-mobile borgere ikke kunne forlade tilbuddet. Ved tilsynsbesøger fungerede elevatoren. Ledelsen arbejder på en stabil løsning og de to afdelinger skulle få en ny elevator inden for den nærmeste fremtid.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,0

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel. Borgerne har mulighed for privatliv i egne lejligheder og har muligheder for kontakt med andre borgerne på fællesarealerne, i det omfang de ønsker og magter det.

Ved dette tilsynsbesøg bemærker socialtilsynet, at der på Rentemestervej er lokaler, der i mindre grad benyttes. Eksempelvis træningslokalet eller nogle af de små lokaler ved siden af de store fællesrum. Aktuelt benytter tilbuddet heller ikke den cafe, der ligger ved siden af afdelingen på Rentemestervej. Medarbejder oplyser, at der er planer om snart at få den del af tilbuddet til borgerne til at fungere igen.

Generelt fremstår tilbuddet hjemligt indrettet. Tilbuddet benytter dog aflåsning på Mozarts Plads, hvilket socialtilsynet vurderer taler imod hjemligheden.

### Indikator 14.a

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

I forbindelse med tilsynsbesøget fik socialtilsynet lejlighed til at få fremvist en lejlighed af en borger på hver af de fire afdelinger.

Socialtilsynet vægter, at borgerne fortsat giver udtryk for at de trives i de fysiske rammer. Borgerne er glade for deres lejligheder og for at have mulighed for at mødes på fællesarealerne, hvor borgerne kan se tv, spise sammen og lave forskellige aktiviteter.

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.

## Indikator 14.b

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet har fået fremvist de fysiske rammer på alle fire afdelinger.

Alle afdelinger har fællesarealer, som består af opholdsstue, køkken, spiseplads og andre fællesarealer. Eksempelvis er der rum med træningsudstyr på Guldbergs Have og på Rentemestervej.

Ligeledes på Guldbergs Have og på Rentemestervej ses, at afdelingen har en mobil sansevoan. På Guldbergs Have er der en medarbejder, der er særligt bruger af denne vogn og som har introduceret øvrige kollegaer til dens brug. Medarbejder tilkendegiver således, at vognene jævnligt bliver brugt.

På Rentemestervej er ligeledes en medarbejder, der kender til sansevognens brug, men denne viden er ikke delt i medarbejdergruppen og medarbejderne tilkendegiver, at vognen sjældent benyttes.

Ligeledes får socialtilsynet indtryk af, at lokalet med træningsfaciliteter mest bliver benyttet, når der kommer en fodterapeut på besøg på tilbuddet, idet der er plads i rummet til at side der med behandlingerne.

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

## Indikator 14.c

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 14.c

Socialtilsynet vægter, at borgere i alle fire afdelinger fremviser sin bolig. Alle fire boliger bærer præg af at være personligt og hjemligt indrettet, og lejlighederne ser ud til at afspejle borgernes ønske og behov, hvilket borgerne bekræfter.

Fællesarealerne på de fire afdelinger er også hjemligt indrettet, om end med varierende grad af nips og hygge ting.

På Mozarts Plads er der aflåst ud til fælleskøkkenet, hvilket socialtilsynet bedømmer ikke er i tråd med en hjemlig stemning.

På Rentemestervej er der borgere, der har personlige ejendele, så som slik eller øl i et aflåst depotrum. Medarbejder og ledelse oplyser, at det er låst inde på borgerens egen opfordring og der er udarbejdet skriftlig aftale med borgeren. Jvf. tema målgruppe, metoder og resultater arbejder tilbuddet ikke pædagogisk hen imod, at borgerne selv kan håndtere ejendele i egen lejlighed.

Endvidere bemærker socialtilsynet, at der er aflåst til vaskerummet på Rentemestervej og medarbejder oplyser, at ikke alle borgere har nøgle til vaskerummene, da de borgere ikke magter at have fri adgang til vaskerummet.

Indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad opfyldt.

## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

#### Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet delvist har den fornødne økonomiske kvalitet.

#### Begrundelse

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

Der er delvist gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to forhold i vurderingen:

**Budget 2025:** I tilbuddets årsbudget er der et rimeligt forhold mellem den forventede omsætning og omkostningerne. De enkelte omkostninger fremstår retvisende. Den budgetterede belægningsprocent udgør 96-99%.

**Drift:** Det realiserede underskud i 2023 udgør -0,11%. Driften for 2023 har ikke givet anledning til, at tilbuddet har foretaget efterregulering af tilbuddets takst i 2025, hvilket vurderes at være i overensstemmelse med bekendtgørelse om takstfinansiering. Tilbuddet er kommunalt, med mulighed for fortsat drift i det omfang, det er politisk besluttet.

### Økonomi 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende fire forhold i vurderingen:

**Budget 2025:** Tilbuddets årsbudget afspejler tilbuddets målgruppe og metoder og tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer. Det er godkendt d. 03.01.2025.

**Pris og kvalitet.** De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer svarer til ca. 27 timer pr. borger pr. uge på tre afdelinger samt ca. 53 timer pr. borger pr. uge i Guldborgshave. Der er differentierede takster på 3 niveauer. Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør ca. 440 kr., hvilket ligger på niveau med andre tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden. Prisen er udregnet på baggrund af antal borgerrelateret personale og taksten. Den socialfaglige kvalitet ligger på et højt niveau.

Der ses i 2023 realiseret 0,23% af omsætningen til kompetenceudvikling og er i 2025 afsat svarende til 0,56% af tilbuddets omsætning. Adspurgte hertil oplyses, at der både gives supervision til medarbejdere og ledelse.

Der er ifølge medarbejderlister ansat borgerrelateret personale svarende til 65 fuldtidsårsværk hvilket stemmer med budgettet. Der er ingen vakante stillinger.

**Årsrapport 2023:** De økonomiske nøgletal på Tilbudsportalen er retvisende.

**Supplerende oplysninger:** Socialtilsynet har anmodet om oplysninger omkring antal ansatte medarbejdere.

## Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

### Bedømmelse af kriterium

Der er delvist gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i vurderingen:

- **Budget 2025:** Det sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer. Det indeholder ikke udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed. Det giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler. Det er godkendt d. 03.01.2025.

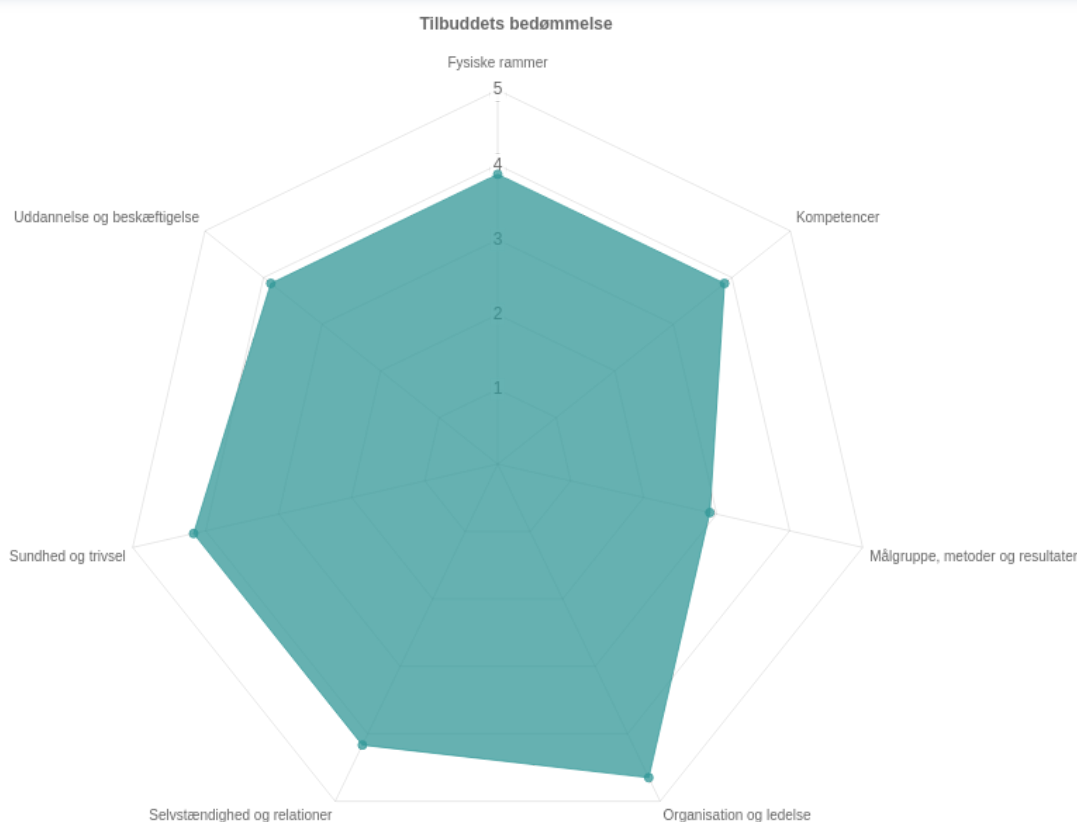
Budgettet indeholder udgifter til leje af fast ejendom som ikke overstiger, hvad der anses for normale lejeudgifter for tilsvarende ejendom, der anvendes til tilsvarende formål (markedslejen). Der pågår afklaring i Københavns kommune omkring brug af huslejemodellen for bygningerne som kommunen selv ejer.

**Årsrapport 2023:** Der er intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal.

**Supplerende oplysninger:** Tilbuddets ledelse udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i overensstemmelse med gældende regler for området.

Socialtilsynet har modtaget de oplysninger, som vi har anmodet om i forbindelse med det økonomiske tilsyn.

## 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

- Medarbejderoversigt
- Tidligere tilsynsrapport
- Opgørelse af sygefravær
- Borgeroversigt
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Magtindberetninger

## Interviewkilder

### Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

## Observationskilder

### Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse

### Beskrivelse

Samspil imellem ledelse og medarbejder