

# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn (endelig rapport)



<b>Tilbuddets navn:</b>	Center Bakkehuset
<b>Dato for generering af rapport:</b>	21-07-2022
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Midt Papirfabrikken 38 8600 Silkeborg

## 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	7
Kriterium 2	7
Målgruppe, metoder og resultater	9
Kriterium 3	9
Sundhed og trivsel	12
Kriterium 4	12
Kriterium 5	14
Kriterium 6	17
Kriterium 7	19
Organisation og ledelse	21
Kriterium 8	21
Kriterium 9	23
Kompetencer	27
Kriterium 10	27
Fysiske rammer	30
Kriterium 14	30
Økonomi	32
Økonomi 1	33
Økonomi 2	33
Økonomi 3	33
Spindelvæv	34
Datakilder	34
Interviewkilder	34
Observationskilder	35

## 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	Center Bakkehuset
Hovedadresse	Ternevej 2 6920 Videbæk
Kontaktoplysninger	Tlf.: 30570191 E-mail: torben.pedersen@rksk.dk Hjemmeside: <a href="https://www.handicapogpsykiatri.rksk.dk">https://www.handicapogpsykiatri.rksk.dk</a>
Tilbudsleder	Torben Pedersen
CVR-nr.	29189609
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Aktivitets- og samværstilbud, § 104 Botilbud til længerevarende ophold, § 108 Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Pladser i alt	85
Målgrupper	Autismespektrum Døvblindhed, medfødt Udadreagerende adfærd Udviklingshæmning

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Midt
Tilsynskonsulenter	Fie Bloch Kristensen Sidsel Autrup
Tilsynsbesøg	28-03-2022 09:00, Anmeldt

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling 	Målgrupper	Pladser i alt  	Afdelinger  
Center Bakkehuset	Udviklingshæmning, Autismespektrum, Udadreagerende adfærd, Døvblindhed, medfødt	46	Aktivitets- og samværstilbud, § 104
		2	Botilbud til længerevarende ophold, § 108
		37	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

---

Socialtilsyn Midt vurderer, at Center Bakkehuset efter en samlet vurdering forventes at opnå den fornødne kvalitet, jf. § 6 i lov om socialtilsyn. I vurderingen lægges der vægt på, at tilbuddet i dialog med socialtilsynet har beskrevet, hvordan de vil sætte ind med tiltag, der skal sikre en udvikling af kvaliteten indenfor temaerne Sundhed og Trivsel, Organisation og Ledelse samt Kompetencer.

D. 14 juni 2022 fremsender Socialtilsyn Midt en påtænkt afgørelse med 5 påbud samt skærpet tilsyn, på baggrund af tilbuddets manglende kvalitet I perioden fra d. 8. april 2022 til d. 20. juni 2022 har der pågået en tæt dialog mellem socialtilsynet og tilbuddet. Tilbuddet fremsender handleplaner for hver af de 5 varslede påbud, hvori der tages højde for en udbedring af kvalitetsmangler. Socialtilsynet træffer derfor ikke endelig afgørelse om påbud samt skærpet tilsyn.

Socialtilsynet vurderer ud fra temaet, uddannelse og beskæftigelse, at Center Bakkehuset støtter borgerne i aktivering eller beskæftigelse.

Socialtilsynet vurderer ud fra temaet selvstændighed og relationer, at Center Bakkehuset arbejder med at styrke borgerne i udvikling af selvstændighed og sociale relationer.

Socialtilsynet vurderer, at Center Bakkehuset har en kompleks målgruppe, og at der arbejdes med relevante faglige tilgange og metoder, men det vurderes at der skal være fokus på om de faglige tilgange og metoder er tilstrækkelig implementeret, samt om det er dækkende i forhold til målgruppens kompleksitet og sammensætning.

Socialtilsynet vurderer ud fra temaet sundhed og trivsel, at Center Bakkehuset støtter borgernes selv- og medbestemmelse samt sundhed og trivsel. Socialtilsynet vurderer herunder at tilbuddet overordnet set arbejder med, at forebygge magtanvendelser samt vold og trusler. Socialtilsynet vurderer, at borgerne på dagtilbuddene trives, og at hovedparten af borgerne på døgntilbuddene trives. Det vurderes dog, at flere af borgernes trivsel, særligt på Paletten er påvirket i en grad som har negativ betydning for borgerens udvikling og mentale sundhed.

Socialtilsynet vurderer ud fra temaet organisation og ledelse, at Center Bakkehuset som udgangspunkt har en kompetent og ansvarlig ledelse, som varetager tilbuddets daglige drift. Tilsynet vurderer dog, at der er forhold på tilbuddet, som bør have øget opmærksomhed fra ledelsen herunder medarbejder gennemstrømningen, borgernes trivsel samt medarbejdernes tilgang og fremtoning overfor de indskrevne borgere.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift i nogen grad varetages kompetent. Til grund for vurderingen er, at selvom tilbuddet har organisatoriske strategier for drift og udvikling, har tilbuddet også komplekse udfordringer, både i forhold til målgruppen, og i forhold til at sikre en tilstrækkelig kompetent og stabil personalegruppe.

Socialtilsynet vurderer ud fra temaet kompetencer, at Center Bakkehuset har som udgangspunkt medarbejdere med relevante kompetencer, viden og erfaring med målgruppen. Tilbuddet har en kompetent medarbejdergruppe, der udnytter de forskellige og individuelle kompetencer relevant. Medarbejderne bliver udfordret på deres kompetencer, når der er indskrevet borgere med udadreagerende adfærd. Her vurderer Socialtilsynet, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad, er klædt fagligt på til at løfte den opgave. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet særligt på Paletten, er udfordret i at anvende den valgte faglige metode KRAP. Der er manglende fokus på borgernes ressourcer, manglende anvendelse af relevante redskaber fra metoden KRAP til at analysere borgernes adfærd, og tonen overfor borgerne ikke er anerkendende og respektfuld.

Socialtilsynet vurderer ud fra temaet fysiske rammer, at Center Bakkehuset har velegnede fysiske rammer som understøtter borgernes udvikling og trivsel.

Socialtilsynet vurderer ud fra temaet økonomi, at Center Bakkehuset har en bæredygtig og gennemsigtig økonomi, som afhængig af tilbuddets økonomiske prioriteringer giver mulighed for at yde en socialfaglig kvalitet, der er tilfredsstillende set i forhold til tilbuddets målgruppe og takst.

## Særligt fokus i tilsynet

---

I dette anmeldte driftsorienterede tilsynsbesøg, er der særligt fokus på Tema: sundhed og trivsel, kriterium 4, indikator 4a og 4b. Kriterium 5 og indikator 5a og 5c. Kriterium 6, indikator 6a og 6b, kriterium 7 og indikator 7a. Tema: organisation og ledelse, kriterium 8 og indikator 8a og 8b. Kriterium 9, indikator 9a, 9b, 9c og 9d samt Tema: kompetencer, kriterium 10 og indikator 10a og 10b. Socialtilsynet er ikke orienteret om væsentlige oplysninger i de øvrige temaer, kriterier og indikatorer, der har betydning for socialtilsynets bedømmelse og vurdering, hvorfor disse er overført fra seneste tilsynsrapport 02.10.2021.

## 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

Socialtilsynet vurderer at Center Bakkehuset arbejder med at give borgerne meningsfulde aktiviteter i det interne aktivitets- og samværstilbud, og at tilbuddet tilpasser aktiviteterne individuelt til de enkelte borgere. Desuden vurderer Socialtilsynet, at borgerne har relevante aktivitets- og samværstilbud, og at samarbejdet mellem døgntilbud og aktivitets- og samværstilbud understøtter borgernes udvikling/trivsel.

Endelig vurderer Socialtilsynet, at Center Bakkehuset opstiller konkrete mål for at understøtte borgernes aktivitets- og samværstilbud, dog uden at kunne inddrage en række borgere i målene, samt at der følges op på målene.

**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

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet understøtter borgernes potentiale for at deltage i aktivitets- og samværstilbud. Til grund for vurderingen ligger at tilbuddet opstiller mål for borgeres dagbeskæftigelse, dog uden at kunne inddrage borgerne i målarbejdet, samt at tilbuddet følger op på målene.

Desuden lægges vægt på at borgerne er i det interne aktivitets- og samværstilbud i det omfang, de magter. Tilbuddet har differentieret dagtilbuddene efter borgernes behov. Tilsynet har observeret relevante aktiviteter for borgerne i dagtilbuddet.

### 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

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Af indsendt dokumentation, individuelle pædagogiske udviklingsplaner delmål, fremgår at borgerne har individuelle strukturplaner for dagligdags aktiviteter, fx stå op, morgenmad, ture ud af huset og meget mere. I status ses beskrivelse af tilbuddets indsats samt opsamling på de mål, som myndighed har bestilt. For nogle borgere ses opfølgning på mål for aktivitetstilbud, og borgerne har mål for at understøtte aktivitet eller beskæftigelse. I dagbogsdokumentationen ses opfølgning på delmål for fx aktiviteter. Målene er generelt ikke opstillet i samarbejde med borgerne, som ikke kognitivt formår at indgå i samarbejde herom.

### 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 ved bedømmelsen lagt vægt på at:

Socialtilsynet har observeret borgere i dagtilbuddene i centret. Ifølge ledelse og medarbejdere kommer alle borgerne i dagtilbuddene, nogle har begrænset tid pga. deres udfordringer eller udtrætning.

## Selvstændighed og relationer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer at Center Bakkehuset arbejder med at styrke borgernes selvstændighed og sociale relationer, herunder at borgerne deltager i det omgivende samfund.

Socialtilsynet vurderer at Center Bakkehuset støtter borgernes livskvalitet, herunder sociale kompetencer og muligheden for at klare opgaver mere selvstændigt gennem arbejdet med mål for borgernes udvikling.

Socialtilsynet vurderer at Center Bakkehuset støtter borgerne i at indgå i relationer til andre borgere samt pårørende.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,7

### Kriterium 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer at Center Bakkehuset støtter og udvikler borgernes sociale kompetencer og selvstændighed ud fra en individuel tilgang.

Socialtilsynet vurderer, at alle borgere har konkrete mål for sociale kompetencer og/eller selvstændighed, om end borgerne ikke kan inddrages i målene pga. deres udviklingsniveau. Tilbuddet følger op på mål og indsats omkring den enkelte borger. Der lægges vægt på, at borgerne deltager i aktiviteter i det omgivende samfund.

Desuden lægges vægt på at borgerne har kontakt til pårørende efter deres ønsker, og at borgerne støttes i kontakten.

### 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 ved bedømmelsen lagt vægt på at:

For alle borgerne, som tilsynet har modtaget dokumentation for, er der opstillet konkrete, individuelle mål for sociale kompetencer og/eller selvstændighed. Det kan fx handle om kommunikation, at blive udfordret kognitivt, at dække bord eller foretage valg. For nogle borgere kan deltagelse i madklub være et socialt mål. Målene fremgår desuden af borgernes strukturplaner. Borgerne medvirker ikke til at opstille mål pga. deres funktionsniveau. Nogle afdelinger følger op på målene i dagbogsnotater, men ikke alle.

Socialtilsynet ser i dokumentationen at der følges op på målene i udføres opfølgning.

## Indikator 2.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.b**

Socialtilsynet har ved bedømmelsen lagt vægt på at:

Mange borgere deltager med støtte i aktiviteter udenfor tilbuddet, fx til svømning, ridning, gåture, indkøb, udflugter og festivaller, oplyser medarbejdere, hvilket bekræftes af dagbogsdokumentation.

Ledelsen oplyser at borgerne ikke har ledsagerordning, ofte begrundet i at de ikke kan give et samtykke.

## 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**

Der er i bedømmelsen lægt vægt på følgende:

Borgerne har generelt kontakt til pårørende og netværk efter deres ønsker, evt. med støtte fra medarbejdere. Nogle borgere, fx de døvblinde i Unika, kan have begrænset kontakt med pårørende, oplyser medarbejderne.

I indsendt dokumentation fremgår mål for et par borgere i forhold til at holde kontakt med pårørende fx gennem besøg. Medarbejderne oplyser at de forsøger at støtte borgerne i kontakten med deres pårørende og netværk. En medarbejder, som tilsynet møder på Bakken, oplyser at de sender nyhedsmails til familien.



## 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 Center Bakkehuset har et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets tilgange og metoder medvirker til borgernes udvikling og trivsel.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet opstiller delmål på baggrund af bestillinger fra visiterende kommuner og dokumenterer for mål og resultater.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet struktureret følger op på mål/delmål, og at tilbuddet dokumenterer positive resultater i relation til målene i bestillingen.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet inddrager relevante samarbejdsparter i indsatsen for borgerne.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,8

### 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 Center Bakkehuset har en tydelig målgruppebeskrivelse og med afsæt heri systematisk arbejder med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne.

Socialtilsynet vurderer at anvendte faglige tilgange og metoder er relevante i forhold til tilbuddets målgruppe; socialtilsynet anerkender herunder at tilbuddet påtænker ny metode til gavn for borgernes udvikling.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen. Socialtilsynet vurderer at tilbuddet opstiller mål jf. visiterende kommuners bestilling og dokumenterer positive resultater for målene.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet efterspørger statusmøder hos handlekommuner med henblik på at opdatere borgernes bestilling.

Endelig vurderer Socialtilsynet at tilbuddet har et konstruktivt samarbejde med en række relevante samarbejdspartnere for at efterstræbe borgernes mål.

## Indikator 3.a

---

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 3.a

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Såvel ledelse som medarbejdere kan redegøre for målgruppen og målgruppesammensætningen. Det fremgår af indsendt oversigt over borgere, at der er overensstemmelse mellem målgruppe og tilbuddets godkendelse.

Socialtilsynet har lagt særlig vægt på at ledelse og medarbejdere fortæller at tilbuddet er ved at gøre op med metoden Applied Behavior Analysis (ABA); tilbuddet taler i stedet om at anvende KRAP. Ifølge ledelsen har medarbejderne længe efterspurgt et supplement til ABA og har nævnt KRAP i forhold til at se på borgernes ressourcer og relationer. Dette understøttes i samtaler med medarbejdere. Der er lagt særlig vægt på at nogle medarbejdere er blevet usikre i forbindelse med disse ændringer og konkret adspurgt til anvendte metoder kan sætte eksempler på, men ikke nævne metoderne ved navn.

Low Arousal (LA) og Neuropædagogik er også vigtige metoder, ligesom tilbuddet vil besøge Sølund i forhold til inspiration vedr. Gentle Teaching, fortæller ledelsen og siger at tilbuddet arbejder meget med risikovurderinger.

Medarbejderne siger at de, foruden ovennævnte, anvender strukturpædagogik, relationsarbejde, PECS, Tegn Til Tale/Taktil Tegn Til Tale og anerkendende og sanseorienteret tilgang. Medarbejderne redegør med eksempler fra praksis, hvordan de arbejder med den enkelte borger. F. eks. siger medarbejderne: "Vi skal se mennesket bagved, ikke bare strukturen og anerkende at de tager et andet valg, og at de har lov til at afvise". "Der er billeder ved XX på boardmakertavle". "Vi kan give pause og prøve forfra igen". Det fremgår af tilsynets observationer og af indsendt dokumentation at ovennævnte metoder og tilgange anvendes. F. eks. ses i dokumentationen bla. sanseprofiler og social stories, samt anvendt adfærdsanalyse med instruktionskontrol.

Medarbejderne i Trioen 2 fortæller at de bruger videoanalyse, for at kunne drøfte hvordan borger reagerer, og hvad medarbejderen gør, som virker eller ikke virker.

## 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 5

#### Bedømmelse af Indikator 3.b

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Ledelse og medarbejdere siger at tilbuddet er ved at overgå fra EKJ til Nexus. Ifølge ledelse og medarbejdere udarbejder tilbuddet delmål med baggrund i handlekommunens bestilling, og resultater registreres i udføres opfølgningsskema med indsatsformål, indsatsmål, status, metode og delmål. Opfølgning på delmål skriver tilbuddet i dagbogsnotater, som er bundet op på kommunens bestilling og udføres opfølgningsskema.

Ovennævnte fremgår i indsendt dokumentation hvoraf det ligeledes fremgår at delmålene udmøntes i strukturplaner og individuelle pædagogiske handleplaner for borgerne. Af dokumentationen fremgår at tilbuddet opstiller konkrete og klare mål for alle de borgere, som tilsynet har udvalgt, og at der følges op på delmål i den enkelte borgers dagbog.

Medarbejderne fortæller at de kender den enkelte borgers delmål; medarbejderne på Daghjemmet siger at borgerne f. eks. kan have 2-3 delmål, som hører til Daghjemmet, hvor de f. eks. laver aktiviteter, som kan opfylde delmålene. Medarbejderne på Daghjemmet fortæller at de er ved at lave kommunikationspas for alle borgere med oplysning om hvad den enkelte kan lide/vælge, f. eks. mad, drikke, musik mm. Medarbejderne har bærbar pc, som de kan tage med ud til dokumentation, ifølge ledelsen.

*Jf. høringsvar d. 5 juli 2022 fremgår følgende: Ledelse og medarbejdere siger at tilbuddet er ved at overgå fra EKJ til Nexus – dette må være fra tidligere rapport. Vi arbejder alene i Nexus som fagområdets dokumentations system på borgere. Vi slukkede for EKJ i 2019.*

### Indikator 3.c

---

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

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 3.c**

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Tilsynet har fulgt op på et udviklingspunkt fra tilsynsrapporten fra 2018: Ledelsen siger at tilbuddet efterspørger statusmøder. Der er pt status hvert andet år, men der er meldinger fra myndighed om status hvert 3. år.

Ifølge ledelsen vil det også være godt med en differentiering alt efter hvilken pakke, den enkelte borger er indskrevet efter. Ovennævnte bekræftes i samtaler med medarbejdere, som siger at de udarbejder statusrapport til brug ved evaluering og eventuelle ændringer i delmål.

Det fremgår af indsendte statusrapporter at der ofte opnås positive resultater for borgerne, om end positive resultater ifølge medarbejderne kan være ganske små. Det fremgår af indsendt dokumentation at handlekommunens mål ligger til grund for tilbuddets opstillede delmål, og at resultater registreres i udførers opfølgning, samt beskrives i dagbogsnotater.

### Indikator 3.d

---

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

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 3.d**

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Medarbejderne fortæller om følgende konkrete samarbejdsparter i forhold til at arbejde med mål: Filadelfia vedr. epilepsi, Center for Døvblindhed og Høretab, fysioterapien, VISO og hygiejnesygeplejerske for at forebygge infektioner. Desuden er Oligofreniklinikken inddraget.

## 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, at Center Bakkehuset generelt understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i udgangspunktet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse og møder borgerne med anerkendelse og respekt. For enkelte borgere ses det, at deres selv- og medbestemmelse er indskrænket.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet som udgangspunkt forebygger magtanvendelser og i nogen grad kan håndtere magtanvendelse ved at dokumentere og følge op til læring og forbedring af indsatsen. Tilsynet vurderer dog, at tilbuddets indberetninger og kendskab til reglerne for magtanvendelse kan forbedres yderligere.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i nogen grad arbejder på at forebygge vold og overgreb i tilbuddet, dog ses der en stigning af konflikter mellem borgerne.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 2,8

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at Center Bakkehuset som udgangspunkt understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.

Socialtilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere som udgangspunkt møder borgerne med respekt og anerkendelse, og at borgerne inddrages i hverdagen med valgmuligheder ud fra den enkeltes kognitive formåen.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne har definitionsmagten i henhold til hvilke aktiviteter borgeren kan vælge imellem, men at medarbejderne er opmærksomme på dette og forsøger at tilbyde borgerne betydningsfulde aktiviteter.

Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne optræder ikke anerkendende og har en uhensigtsmæssig tone samt en retorik i dokumentationen som ikke er respektfuld overfor flere borgere. Endvidere foretages der ikke individuelle vurdering af borgernes behov for døgnrytme. Socialtilsynet vurderer, at dette er til sidesat for at varetage opgaven med den daglige drift, fremfor at møde borgerne i deres behov, selvom behovet er sent om aftenen eller om natten. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets målgruppe, har behov for en socialfaglig indsats uanfægtet tidspunktet på dagen.

## Indikator 4.a

---

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Tilsynet observerer, at ledelsen og medarbejderne taler respektfuldt og anerkendende om og til borgerne. Tilsynet observerer eksempelvis, at en medarbejder hjælper en borger i kørestol. Borgeren og medarbejderen skal ind igennem en dør, og medarbejderen fortæller borgeren hvad der skal ske og sikrer at borgeren ikke kommer i klemme i døren.

Samstemmende siger pårørende, at medarbejderne er dygtige men at medarbejderne har travlt.

Forhold der trækker ned i bedømmelsen:

Medarbejderne fortæller, at der opstår afmagtssituationer hvor personalet råber af særligt én borger. Det er eskaleret over de sidste 6 måneder. Medarbejderne fortæller, at medarbejderne kommer ud i afmagtskonsekvenser f.eks trusler om at maden smides i skraldespand, da medarbejderne ikke ved hvordan de skal håndtere den pågældende borger og vedkommendes adfærd.

Af fremsendt dokumentation findes der flere eksempler på, at tilbuddet ikke taler anerkendende til borgerne eller møder dem på en respektfuld måde. I vold, trussel og chikane indberetningerne refereres borgerne til som værende krænkere. Ligeledes er retorikken i dokumentationen til tider hverken anerkendende eller respektfuld. Der ses flere eksempler på, at medarbejderne anvender konsekvenser overfor borgerene. Dette ses af nedenstående eksempler som fremgår af fremsendte hændelsesbeskriver af vold, trussel og chikane registreringerne:

- Så startede XX forfra. Med at larme, råbe, slog på alt mulige ting som kan findes. XX mistede gåtur og tv tid.
- Mange problemer med indre uro. Kom ofte på gangen. Guides hver gang retur
- Efter XX blev puttet kom XX ud nogle gange råbende men kontaktbar når man sagde "læg dig" eller "godnat".
- Da XX er klar til afgang finder UT Piratos frem, men XX banker i bordet og gåtur aflyses
- Pause, XX lå og små sang men ikke hysterisk stille og rolig.
- XX havde lige en halv time hvor hun var rød virkelig bare rigtig tvær men kunne sagtens komme i kontakt med hende.
- Ut stod og gjorde XXs mad klar hvor XX kommer ud og river ut direkte i håret, ut skælder XX ud og guider XX ind på værelset..."
- Jeg skulle hjælpe borgeren med bad og morgentoilette, da borgeren blev udadrettet og nappede mig gentagne gange. XX nappede til og efterlod røde og blå mærker. XX satte også neglene i og kradsede mig på armen. XX kradsede mig så voldsomt, at jeg havde flere åbne rifter og sår. XX fik meget bestemt at vide, at det var forkert og at jeg ikke ville have det.
- XX har været meget drillende overfor andre borgere og personale i dag. XX har snakket grimt og ville ikke gøre som XX blev bedt om. Som konsekvens af gentagne drillerier oa., har XX fået at vide, at XX ikke kan få tablettene i dag
- UT stoppede snoozel fordi XX ikke kunne opføre sig ordentligt derovre.

## 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 2

#### Bedømmelse af Indikator 4.b

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Medarbejderne fortæller, at borgerne inddrages i beslutninger vedrørende deres hverdag i det omfang de kognitivt formår; f. eks. ved at give borgerne 2 valgmuligheder ved eksempelvis at vælge mellem 2 drikkevarer, vælge at se video eller bøger mm. dette understøttes af udtalelser fra pårørende.

Pårørende fortæller, at XX til ridning, fysioterapeut, og vedkommende er med til musik og sang, hvor XX er med til at bestemme hvilke sange der skal synges.

Af fremsendte dagbogsnotater fremgår følgende eksempel: *XX ville gerne ud og gå en tur så det gjorde vi og XX sagde tak.*

Forhold der trækker ned i bedømmelsen:

Af den fremsendte dokumentation fremgår der flere eksempler på, at borgerne ikke selv bestemmer sengetider eller hvor tidligt på morgenen borgerne ønsker at stå op og komme i gang med dagen. Dette ses af følgende eksempler:

- XX står op kl. 01.25. Bliver guidet i seng mange gange over den næste halvanden times tid. XX er i (Grøn) humør. Der er få ritualer til tider og lang latenstid. Spørg i en kort periode om "Ny stol". Ut svarer XX skal spørge i morgen og må til sidst sige "stop snak" Ellers følges XX blot i seng hver gang XX står op. Der er ro kl. 03.00. XX kigger først ud igen kl. 06.40 hvor XX blot guides i seng.
- XX er vågen da jeg møder ind. XX guides til sengen hver gang XX kommer ud indtil kl. 7.30.

Nedenstående eksempler viser, at borgerne har begrænset indflydelse på beslutninger som er vedrørende dem selv:

- XX får 3 kvarte glas vand og da XX får tredje 3 siger UT at det er sidste glas vand XX får. Da XX spørg om vand igen for fjerde gange siger UT at det er slut og XX ikke skal have mere vand. Her går XX fra gul til rød hvor XX begynder at blive selvskadende ved hårde slag i låret. XX tager desuden sin hovedpude og begynder at slå ud efter UT med den hvilket resultere i at UT tager XXs hovedpude til stor utilfredshed for XX. UT fortæller XX at XX ikke får den igen før XX er rolig
- XX ville have kaffe, da ut afviste det tog XX fat i computeren og ville smide med den. Ut nåede at få fat i computeren, dette skete to gange. Derefter kom XX igen og ville have kaffe og slog ud efter ut. ut forsøgte at trække sig lidt væk men XX fulgte efter og begyndte at slå voldsomt, ut prøvede at guide XX ind på værelset, hvorefter XX smider sig på gulvet og kravler ind på værelset

Endvidere fortæller de pårørende:

- Der har været en meget fast struktur for hvordan ting skal gøres, og dermed sker der også en fastholdelse af et krav overfor XX. Der har ikke været mulighed for at give mere tid, selvom XX har lang latenstid.
- Der har været igangsat et samarbejde med Center for kommunikation, men dette er der ikke fulgt op på. Der anvendes ikke længere PECS, og der er tvivl om hvorvidt tilbuddet har disse kompetencer. Tilbuddet anvender ikke denne form for kommunikation, og udnytter derved ikke udviklingsmulighederne hos borgeren.
- Tilbuddet har ikke været gode til at fastholde kompetencer. Pårørende har en følelse af at flere af borgerne er overladt til sig selv.
  - XX bliver "parkeret" med fjernsyn eller med musik.

## Kriterium 5

---

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Center Bakkehuset som udgangspunkt understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel men at enkelte borgers trivsel er udfordret i en grad som er bekymrende.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne generelt trives i tilbuddet, og at tilbuddet støtter borgerne i adgangen til relevante sundhedsydelser.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har viden om borgernes fysiske og mentale sundhed, og at indsatsen som udgangspunkt modsvarer borgernes behov. Dette ses blandt andet med relevante observationer og sansestimulering.

## Indikator 5.a

---

Borgerne trives i tilbuddet.

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 5.a

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Pårørende siger de oplever, at borgerne trives i tilbuddet og har et godt liv på deres præmisser; de er glade for at borgerne bor på Center Bakkehuset. Dette understøttes af nedenstående dagbogsnotat:

- XX har generelt været i godt humør hele formiddagen. XX har smilet og grinet uden lyd. XX har hørt musik og set tv i stuen med andre beboere.

Forhold der trækker ned i bedømmelsen:

Oplysninger fra pårørende

- Pårørende fortæller, at der er forskel på hvilke pædagoger der er på arbejde - der er mange vikarer. For mange nye medarbejdere gør XX frustreret. XX napper sig på hånddryggen så der kommer sår.

Oplysninger fra dagbogsnotater

- XX bliver meget urolig, meget selvskadende, slår på væge og døre. Råber GÅ til ut og ut trækker sig. XX kører mere op og råber højt
- XX får en god pause, kommer rolig ud og gør klar til gå tur. Ved CB indgang begynder XX at klappe tænder og nynne, ut siger vi er ude at gå. Da vi skal gå forbi en anden borger på stien, slår XX ud i luften, går meget hurtigt tilbage i lejlighed. Får ingen Piratos. Kommer til pause, kommer hurtig ud, råber, synger, slår i væg, på dør
- Overtog XX kl 17. XX var kommen til at XX skulle putte dyne, imellem 17-17.30 kom XX stille og rolig ud 3 gange ud. kl 17.30 gik det helt gal kom ud med skrig og slag på døre og vægge, Man kunne slet ikke nå ind til XX, gav XX vedkommendes aftenmedicin kl 17.50 for at se om det kunne skabe lidt ro, kl 18.20 vælger jeg at give XX PN. XX slog sig selv 150-200 gang ind i lysken i højere side, XX begyndte at bløde ud af munden, slog sig selv i hovedet imens XX skreg.
- En sej vagt, XX har løbet rigtig meget vi har gået 4 ture og der ud af har XX kun fået en piratos da XX slog efter anden borger den ene gang og slog på dørene de andre gange. Til put dyne er XX også kommet ud rigtig mange gange.

Socialtilsynet er orienteret om, at tilbuddet har filmet en borger som har det psykisk svært, og som "går som løve i et bur" på optagelserne. Socialtilsynet har derfor bedt ledelsen svare på følgende spørgsmål: *Vi har fået oplysninger om, at der findes optagelser af en borger på en mobiltelefon. Borgeren skulle efter sigende have det meget svært på disse optagelser. Har dette sin rigtighed? Og hvis ja, hvad har formålet med optagelserne været? Hvad har optagelserne været anvendt til? Socialtilsynet er ikke informeret om hvilken borger det drejer sig om.*

Ledelsen har i en mail d. 28. april svaret følgende på socialtilsynets spørgsmål: *Det er ikke muligt at lave et generelt svar på et specifikt spørgsmål på en konkret borger der ikke er navngivet. Bakkehuset har gennem mange år brugt video optagelser i metoden Martha Meo. Der er fra hospitalet Philadelphia været ønsket om videoptagelse. Det har hospital i Århus ligeså. Vi anvender optagelser i Dream broker system der lever op til sikkerhed. Her anvendes borgers egen ipad til optagelse, når det er lagt i Dream Broker slettes det på borgers enhed. Dette har vi været i dialog med AT omkring lovligheden af. Og fået grønt lys.*

*Jf. høringsvar d. 6 juli 2002 fremgår følgende svar: Martha Meo omtalt i tilsynsrapporten side 17,29 og 30, samt høringsbrev side 5. Metoden bruges ikke mere som metode, og den er ikke anvendt i flere år. Metoden er ej heller angivet som anvendt metode på Tilbudsportalen.*

Socialtilsynet har modtaget henvendelse om bekymrende forhold:

- Aftalen blandt personalet er, at XX skal have pause i sin lejlighed mellem hver aktivitet og der skal XX blive. XX kommer hver gang ud og søger personalet. Her trues XX med bl.a. at få maden smidt i skraldespanden, hvis XX ikke gør hvad der bliver sagt, udelukkes fra XXs aktiviteter og der bliver talt ned fra 3, 2, 1 i mange henseender. XX reagerer ved febrilsk at sige "sidste chance, sidste chance" og er tydeligt bange for at personalet gør alvor af truslerne.
- XX mistrivsel. Slår personalet mange gange i løbet af dagen. Disse slag udløses primært ved misforstået kommunikation og kravsituationer. Borgeren har indenfor det sidste år bevæget sig i en negativ retning i sin psykiske tilstand. XX er gået fra at have få tilfælde med slag i løbet af dagen, hvor det ofte kunne forudses og afværges med pædagogiske tiltag, til nu at slå personalet ved en hver kommunikation.

## Indikator 5.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.b

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Ledelse og medarbejdere siger at tilbuddet støtter borgerne i adgang til relevante sundhedsydelse som lægebesøg, tandlæge, indlæggelse, tidsbestilling mm.

Pårørende fortæller at de nogen gange også er med. Ifølge ledelsen er tilbuddet ved at ansætte flere sygeplejersker, ligesom den ene afdelingsleder er sygeplejeuddannet. Ifølge ledelse og medarbejdere har tilbuddet skriftlige medicininstrukser, medicinlister og medicinen er låst inde. Der er medicinansvarlige i alle afdelinger, fortæller ledelse og medarbejdere, som siger at der sker oplæring i medicin, hvor man senest 3 uger efter ansættelse skal skrive under på at man har lært området. Centerleder sidder med alt omkring UTH og siger at det efter opstramning i foråret er faldende fra 10 tilfælde i januar til 2 i april måned.

Tilsynet observerer i indsendt dokumentation at tilbuddet dokumenterer for sundhedsfaglige ydelse i dagbog.

## Indikator 5.c

---

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

**Bedømmelse** 2

### Bedømmelse af Indikator 5.c

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Det fremgår af samtaler med pårørende, at tilbuddet har fokus på borgernes generelle sundhed. Dette understøttes af indsendt dokumentation, at tilbuddet har stor fokus på særligt borgernes fysiske sundhed. Jv. fremsendt dokumentation fremgår følgende dagbogsnotater:

- STU har i dag haft ringet til ut. for at få en snak om hvordan de oplever XX har det lige nu. De siger at XX er inde i en god periode nu, dog har XX også hos dem meget fokus på Kaj-sangen og fokus ligger på nærvær og berøring, på en uhensigtsmæssig måde. De arbejder derfor på at hjælpe XX i de sociale sammenhænge, da det ikke altid er at XX er sammen med de andre elever eller personale på en ordentlig måde
- Kl. 00.15. Blev vendt og lejret på ryggen. Kl. 03.03. Blev vendt og lejret på venstre side.
- Det kunne være en ide at iagttage om der er sammenhæng mellem XXs menstruation og lange epileptiske anfald. XX har menstruation og har haft et anfald der krævede buccolam. Det samme havde XX 12,13 og 14. Januar.
- XX har til aften haft en del lyd og været meget spændt i kæberne, XX har virket generelt lettere utilpas, og har stået op 11 gange efter 1. putning. Da XX var i bad til eftermiddag, havde XX igen lidt blå læber. Derfor obs. på i morgen.
- Personalet har brugt TTT i kommunikationen med XX og bekræftet XX verbalt i hans udspil. XX har været god til at vise / fortælle hvad XX gerne ville. XX har også brugt få tegn.
- XX kastede op efter sonde kl.15:30, og havde derefter kvalme i noget tid. XX ville derfor ikke med udenfor, men ville gerne bare slappe af på XXs sofa. XX takkede ja til aftensmad, men spiste intet. Da XX fik sonde 19:30 var alt fint, og ingen opkast. UT har noteret opkast på skema og i tilstande.
- XX snakkede meget og meget om det samme under gåturen. Efter gåturen gik vi en tur i snoozel hvor vi hørte musik og UT prøvede at få XX til at slappe af.

Forhold der trækker ned i bedømmelsen:

- XX står op kl. 01.25. Bliver guidet i seng mange gange over den næste halvanden times tid. XX er i (Grøn) humør. Der er få ritualer til tider og lang latenstid. Spørg i en kort periode om "Ny stol". Ut svarer XX skal spørge i morgen og må til sidst sige "stop snak" Ellers følges XX blot i seng hver gang XX står op. Der er ro kl. 03.00. XX kigger først ud igen kl. 06.40 hvor XX blot guides i seng
- XX mistrivsel. Slår personalet mange gange i løbet af dagen. Disse slag udløses primært ved misforstået kommunikation og kravsituationer. Borgeren har indenfor det sidste år bevæget sig i en negativ retning i sin psykiske tilstand. XX er gået fra at have få tilfælde med slag i løbet af dagen, hvor det ofte kunne forudses og afværges med pædagogiske tiltag, til nu at slå personalet ved en hver kommunikation.



## Kriterium 6

---

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at Center Bakkehuset som udgangspunkt forebygger magtanvendelser ved blandt andet at benytte en konfliktnedtrappende og anerkendende tilgang, udarbejde risikovurderinger, benytte personaleskift og reflektere over tvivlstilfælde. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet som udgangspunkt har kendskab til lovgivningen og indberetter magtanvendelser til tilsynet men at der fortsat er udfordringer med blandt andet at overholde tidsfristen for indberetningerne. Det er dog tilsynet vurdering, at ikke alle medarbejdere er opdateret, i forhold til reglerne for magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten. Ligeledes vurderes det, at ledelse og medarbejdere i højere grad bør forebygge og dermed undgå, at medarbejderne håndtere magtanvendelserne ved at være fysiske over for borgerne.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet håndterer forhåndsgodkendte magtanvendelser korrekt. Det vurderes desuden, at tilbuddet følger op på magtanvendelserne med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen. Tilsynet vurderer dog, at tilbuddet er udfordret i den daglige drift, i en grad som påvirker tilbuddets indsats i forhold til at forbedre indsats omkring borgerne og dermed nedbring magtanvendelserne.

## Indikator 6.a

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 6.a

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

##### Forebyggelse af magtanvendelser:

Ledelsen udtaler, at der som udgangspunkt ikke bør anvendes magtanvendelser på Center Bakkehuset.

Medarbejderne fortæller, at der anvendes risikovurderinger med udgangspunkt i trafiklysmodellen: grøn, gul og rød. Det fremgår desuden af dokumentationen, at indsatsen for enkelte borgerne er beskrevet i henhold til grøn, gul og rød adfærd. Ifølge medarbejderne kan personaleskifte forsøges for at undgå magtanvendelse og konflikter.

Der lægges særlig vægt på, at medarbejderne fortsat giver udtryk for, at det kan have betydning for borgerne, at der er udfordringer med særligt personalegennemstrømning, da det er vigtigt at kunne aflæse borgernes små signaler.

Nedenstående eksempel viser, at medarbejderen forebygger at borgerens adfærd eskalere:

- Pludseligt kom XX gående ind i soveværelset med flagrende armbevægelser, XX stod lidt og gik så hen mod UT. XX rakte ud efter mig, men jeg tog mine arme om på ryggen, trådte et skridt tilbage, stillede mig let med siden til for, at fylde mindst muligt og kiggede væk. XX stod og kiggede lidt og gik så ud og satte sig på bænken igen og genoptog strukturen.

Medarbejderne fortæller, at tilbuddet har fokus på nænsom nødværge men at det er medarbejdernes vurdering, at der er et stort gab fra teori til praksis. I risikovurderingen står der eksempelvis for en borger, at personalet skal "fryse" hvis borgeren griber fat i en. Det er ikke det der sker i praksis. Medarbejderne fortæller, at medarbejderne gør hvad de kan for at komme fri og trække sig ud af lejligheden. Endvidere fortæller medarbejderne, at medarbejderne trækker sig fra situationen når de kan, og skynder sig ud for at undgå en magtanvendelse. Socialtilsynet konstaterer at, tilbuddet har udarbejdet pædagogiske beskrivelser i forhold til håndtering af en borgeres adfærd, men at disse ikke udføres i praksis.

##### Magtanvendelser:

Der er lagt særlig vægt på, at tilsynet har modtaget i alt 136 magtanvendelser siden sidste tilsyn. 115 i 2021 og 21 i 2022. 126 af indberetningerne af henholdsvis forhåndsgodkendte for seler, forhåndsgodkendte alarmer og fastholdelse i hygiejnesituationer.

10 magtanvendelsesindberetninger har været akutte indgreb, og følgende trækker ned i bedømmelsen:

1. Magtanvendelsesindberetning d. 30 september 2021: "Jeg kunne ikke komme om til borgeren uden at jeg selv kom i fare, borger stod mellem 2 sæder, i stedet stiller jeg mig foran sædet og puffer til XX, XX sætter sig ned"
  1. Medarbejderen puffer til borgeren
  2. Ledelsen forholder sig i "leders kommentar" ikke til at medarbejderen puffer til borgeren
2. Magtanvendelsesindberetning d. 13 marts 2021 står følgende om en borger der er udadreagerende mod et personale: "For at sikre min egne sikkerhed var jeg nødt til at fastholde XX i max 3 sek. på begge underarme og siger bestemt Stop XX. XX slipper med det samme derefter. XX går ind i sengen og ligger sig under dynen."
3. Magtanvendelsesindberetning d. 3 oktober 2021 skrives der følgende: " Borgeren forsøger efterfølgende at bide ud. Ut forsøger at løsne borgernes greb, uden held og bliver derfor nødt til at holde borgers hoved på afstand for at undgå at blive bidt. Når ut forsøger at løsne grebet, griber borger igen fat og forsøger igen at bide. Dette foregår over ca. 10, minutter hvor ut ikke har mulighed for at trække sig. Ut får sig vristet fri og borger bliver siddende tilbage i sin stue."
4. Magtanvendelsesindberetning d. 7. maj 2021 skrives der følgende: " Lige inden borgeren kommer til døren, skal borgeren forbi en anden borger(2), som sidder klar ved bordet til at spise frokost. Her slår borgeren ud efter den anden borger(2) og derefter personalet igen. Personalet siger "gå ind i din lejlighed". Borgeren forsøger igen at slå ud efter borger(2). Personalet tager fat i borgeren højre arm og venstre skulder og drejer borgeren en halv omgang, herefter slipper personalet grebet på borgeren. Borgeren sætter sig på gulvet og råber. Personalet siger "gå ind til dig selv".
5. Magtanvendelsesindberetning d. 9 december 2021 skrives der i en indberetning følgende: "Jeg og min kollega, skubbede borger ind i lejligheden. Jeg skubbede med den ene hånd borgers hoved, hvor jeg også havde fat i håret, og med den anden hånd skubbede jeg overkroppen. Vi lukker derefter døren ind i lejligheden, og løber ind i fællesstuen, hvortil vi låser døren. Min kollega udløste overfaldsalarmen."

## 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

Der i bedømmelsen lagt vægt på følgende:

##### Indberetninger:

Der lægges positiv vægt på, at indberetningen af forhåndsgodkendte magtanvendelser umiddelbart er indberettet således, at det ikke giver anledning til kommentarer. Socialtilsynet konstaterer at indsendelse af godkendelser og registreringer sker konsekvent i forhold til forhåndsgodkendelser.

Det trækker ned i bedømmelsen, at alle indberetninger ikke er indberettet rettidigt. Der lægges dog særlig vægt på, at der af flere af indberetningerne ikke fremgår tiltrækkelig beskrivelser i forhold til, hvordan medarbejderne forebygger, at magtanvendelsen finder sted samt at der er flere af magtanvendelserne som ikke er indberettet til tiden, hvilket blandt andet kan ses i følgende eksempler:

1. Borgers arme skubbes væk, da XX forsøger at slå. Der angives § 124 c (mulighed for at fastholde eller føre ved risiko for materiel skade) som hjemmel. Her mangler ledelsens kommentar.
2. Personalet puffer til borger, så XX sætter sig ned. Leder forholder sig ikke til, at borger puffes.
3. Indgrebet er foretaget 03.10.21 og registreret 14.10.21, fristen er tre dage.
4. Indgrebet er foretaget 25.10.21 og registreret 01.11.21, fristen er tre dage.
5. Indgrebet er foretaget 10.09.21 og registreret 15.09.21, fristen er tre dage. Mangler leders kommentar. Leder har efterfølgende indsendt materiale, hvor det er beskrevet, at magtanvendelsen vurderes ikke at være tilladt, da der kunne have været forsøgt andre tiltag inden magtanvendelsen.
6. Borger skubbes i egen lejlighed. Personalet har også fat i borgers hår og skubber borgers hoved. Der angives nødværge som hjemmel. Ledelsen forholder sig ikke til personalets handlinger.

##### Opfølgning med henblik på læring:

Medarbejdere og ledelsen fortæller, at magtanvendelser bliver drøftet efterfølgende, både med de implicerede medarbejdere og efterfølgende på personalemødet. Dette fremgår ligeledes af dokumentationen. Medarbejderne fortæller desuden, at de i dagligdagen sparrer med hinanden og drøfter hvordan magtanvendelser kan undgås.

## Kriterium 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Center Bakkehuset som udgangspunkt arbejder med at forebygge vold og overgreb, og at tilbuddet kan redegøre for en række voldsforebyggende redskaber og tilgange for borgerne. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i højere grad bør forebygge konflikter imellem borgerne.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet registrerer vold og overgreb, og at der er kendte kriterier for hvornår en borger er i rød, gul eller grøn zone.

Socialtilsynet vurderer dog, at antallet af hændelser med vold og trusler fortsat er højt.

## Indikator 7.a

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 7.a

Der er i bedømmelsen lagt vægt på følgende:

Det fremgår af fremsendt dokumentation, at der fra 1. juli 2021 og frem til tilsynsbesøget i marts måned 2022, er indberettet 443 episoder omkring vold, trussel og chikane. Der har det seneste år været 17 hændelser med konflikter i mellem borgerne.

Ledelsen fortæller, at nogle medarbejdere tror at der skal indberettes fordi det kan udløse flere midler, og andre gør det for at tydeliggøre problemet overfor ledelsen. På tilsynsdagen er der en drøftelse af, at medarbejderne har forskellige behov og reagerer forskelligt. Nogle medarbejdere indberetter hændelser, som andre medarbejdere "bare" betragter som en naturlig reaktion fra borgerne og som ikke indberettes, da de ikke føler sig forulempet. Ledelsen fortæller, at der tales med medarbejderne herom men at de som ledelse kan blive bedre til det. Ledelsen fortæller endvidere, at mange hændelser/konflikter med borgerne sker også på bekostning af manglende relation – hvilket udfordres af skiftende medarbejdere som ikke kender borgernes adfærd.

Medarbejderne fortæller, at konflikter imellem borgerne dels handler om en impulsiv reaktion fra en borger, eksempelvis at en får fat i en anden borger når de passerer hinanden på gangen. Medarbejderne fortæller endvidere, at der er episoder, der er fordelt på to borgere. De to borgere har en interaktion med hinanden og et kram fra den ene kan lige pludselig blive for meget for den anden borger, som så napper vedkommende. Medarbejderne fortæller, at medarbejdernes opgaver ikke er at borgerne skal holdes væk fra hinanden, men at medarbejderne skal være over dem så det ikke kommer til at gå ud over den ene af dem.

Forhold der trækker ned i bedømmelsen:

Medarbejderne fortæller, at en ny yngre beboer flyttede ind på tilbuddet lige efter sommerferien. Vedkommende fylder en del i fællesrummet. Borgeren er udviklingsmæssigt bedre fungerende end de andre. XX er ung, og har et bedre sprog og kan derfor tricke de andre. Der er søgt om ekstra bevilling til XX så tilbuddet evt. kan sættes 1:1 på XX, så tilbuddet bedre kan imødekomme borgerens behov. Medarbejderen fortæller, at der er borger/borger konflikter mellem XX og en anden borger fra samme afdeling. Ofte driller XX den anden borger, og der opstår verbale konflikter. Konflikterne har ikke været fysiske.

Jf. fremsendte hændelsesbeskriver for indberetninger vold, trussel og chikane fremgår nedenstående eksempler:

- *"Borger 1 sad alene på sin sofa i egen lejlighed med sin ydredør på klem. Borger 2 havde tidligere givet udtryk for at han gerne ville ligge bag en lukket dør ovenpå en tredje mandlig borger fra CB. Dette var blevet afvist. Ut kommer ned til borger 2 lejlighed og finder den tom. UT åbner døren ind til borger 1 som er en stum, kørestolsbruger med nedsat syn. UT ser borger 2 ligge i sofaen halvt liggende henover borger 1. UT beder med bestemthed i stemmen borger 2 om at gå ud af lejligheden, hvilket han gør frivilligt. Borger 1 får umiddelbart efter besøg af sin mor, som udtaler at borger 1 var tydeligt rystet af oplevelsen"*
- *XX har sat i fællesstuen, ut kunne ikke få XX over i lejligheden. XX har chikaneret de andre borgere - drillet dem, taget deres ting. XX har leget med lyset i fællesrummet, og glasset med fiskene. XX har chikaneret en borger op til 25 gange på 5 min. XX har ikke været samarbejdsvillig i kravsituation, og da XX skulle have sonde chikanerede XX ut med mange nedladende ord.*
- *XX har talt pænt til mig i aftenvagten, men har 8 gange, drillet en anden borger med at tage hendes briller. Og det påvirkede borgeren meget.*
- *XX har også været inde og tænde lyset i stuen hos en af de andre borger.*
- *MI. kl. 14.00 og 18.00 havde XX 2 gange været inde på naboafdelingen uden forudgående aftaler. I samme tidsrum oplevede den besøgende hos XXs genbo at XX flere gange kom ind i genboens lejlighed uden tilladelse. Den besøgende låste til sidst døren for at få ro, hvorefter XX kom og rykkede voldsomt i håndtaget. Efterfølgende ringede XX også på. Den besøgende fortæller at det gav en del uro på genboen.*

## 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

Socialtilsynet vurderer, at Center Bakkehuset som udgangspunkt har en kompetent og ansvarlig ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt. Det vurderes, at ledelsen besidder relevante kompetencer og erfaring for at lede tilbuddet, samt at ledelsen er organiseret hensigtsmæssigt. Tilsynet vurderer, at tilbuddet bør have fokus på, at sikre tilstrækkelig viden, erfaring og kontinuitet i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse besidder strategisk fokus men at den daglige drift er udfordret af høj medarbejdergennemstrømning, og at medarbejderne er udfordret i tilgangen til flere borgere med komplekse problemstillinger samt udadreagerende adfærd.

Ledelsen har været til afklarende dialogmøde med Socialtilsynet, d. 08-04-2022. Mødet blev afholdt på baggrund af en række bekymrende forhold, som blev konstateret ved tilsynsbesøget d. 28-03-2022.

- Personalets konflikter med særligt to borgere.
- Nedværdigende tale til borgerne, herunder borgere, der bliver råbt ad.
- Opstilling af konsekvenser, når borgere ikke hører efter/følger henstillinger.
- Indholdet i magtanvendelser, hvor der også fremgår en hård tone.
- Vagtplanlægning, herunder normering, rekruttering og fastholdelse.

Ledelsen havde forud for det afklarende dialogmøde, udarbejdet en handleplan. Af den handleplan fremgår det blandt andet, at tilbuddet vil foretage en analyse i forhold til om udfordringerne med tonen overfor borgerne er gældende for en enkelt afdeling, eller om det er gældende for hele tilbuddet. Tilbuddet har tilkøbt en ekstern konsulent til at stå for denne proces. Formålet med den eksterne konsulent er, at udarbejde en langsigtet strategi til tilbuddets metoder, både i tilgange og i praksis. Målet er en fælles kultur, bærende på elementer som værdier og menneskesyn.

Handleplanen beskriver endvidere, at tilbuddet gennemfører undervisning i magtanvendelser for det pædagogiske personale. Magtanvendelser fremgår fremover endvidere som et fast punkt på dagsordenen til afdelingsmøder og lokalMed.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 2,3

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Center Bakkehuset som udgangspunkt har en kompetent og ansvarlig ledelse, der er hensigtsmæssigt organiseret, og som samlet set besidder relevante kompetencer og erfaring for at lede tilbuddet. Det vurderes, at til trods for at ledelsen er ny, så er der ambitioner for at sætte rammen for tilbuddets strategiske udvikling. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse arbejder mod en fælles plan på tværs af afdelingerne, for hvordan driftsmæssige udfordringer gribes an og løses.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen har relevante formelle kompetencer i form af uddannelse, samt at ledelsen har erfaring med såvel målgruppen som lederfunktionen. Tilsynet vurderer dog, at tilbuddet bør sikre at medarbejdere og ledelse har tilstrækkelig opdateret viden i forhold til målgruppens udfordringer og behov. Herunder, at alle i tilstrækkelig grad kender tilbuddets faglige tilgange og metoder.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i mindre grad benytter sig af ekstern sparring og supervision, idet tilbuddet for nuværende kun anvender VISO efter behov og på baggrund af, at den tidligere eksterne supervision tilbuddet har modtaget, ikke har været benyttet under hele Corona perioden.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet for nuværende er i proces mellem metodevalg. Tilbuddet anvender ikke i tilstrækkelig grad den faglige valgte metode KRAP, hvilket betyder at den tidligere faglige metode i forhold til Anvendt Adfærdsanalyse, fortsat er fremtræden. Til grund for vurderingen er, at tilbuddet fortsat mangler tilstrækkelig viden i at anvende metoden metodisk i praksis i henhold til den indskrevne målgruppe. Det vurderes dog, at tilbuddet arbejder på, at komme i mål med at kompetenceudvikle i forhold til tilgange og metoder.

## Indikator 8.a

---

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

Der er i bedømmelsen lagt vægt på følgende:

##### Ledelsens formelle kompetencer

Tilbuddets ledelse består af en centerleder og fire daglige ledere, der hver har ansvaret for to afdelinger. Ledelsen har samlet set, både sundhedsfaglige og socialfaglige baggrunde.

Tilbuddets tidligere Centerleder er i foråret 2021 stoppet og ansvaret for tilbuddet varetages efterfølgende af Centerlederen fra Å-Center Syd. Ringkøbing-Skjern kommune har i 2021 desuden lavet en organisationsændring, således at den nuværende Centerleder, skal være leder for både Center Bakkehuset og for Å-Center Syd.

##### Organisering af tilbuddet

Tilbuddet er organiseret med en centerleder og 4 daglige ledere. Der er aktuelt to vakante stillinger blandt ledelsen. Den ene stilling som afdelingsleder er delt mellem to afdelingsledere, fra et andet center i kommunen. Disse to afdelingsledere blev konstitueret 1. marts 2022. Den anden stilling som afdelingsleder er fortsat vakant, og ledelsen fortæller, at det forbliver den frem mod sommeren, da de er undersøgende på hvilken faglig profil tilbuddet vil søge efter.

##### Viden og erfaring

Ledelsen på tilbuddet har relevant viden og kompetencer til at drive tilbuddet. Ledergruppen er suppleret med en leder med sundhedsfaglig baggrund, hvilket bedømmes værende relevant i forhold til målgruppen.

Der lægges dog særlig vægt på, at der jf. indikator 6a, 6b og 10a fremgår, at der mangler viden, erfaring og kompetencer i tilbuddet. Der lægges særlig vægt på, at der i nogle magtanvendelsesindberetninger fortsat ses, at medarbejdere og ledelsen ikke har tilstrækkelig viden i forhold lovhjemmel af de forskellige indgreb, samt viden om, hvilke paragraffer som anvendes ved de konkrete indberetninger.

Tilsynet bemærker dog, at der har været forbedringer siden seneste tilsyn, og ifølge medarbejdere og ledelse er der særlig fokus på at sikre, at tilbuddet samlet set har den nødvendige viden, erfaring og kompetencer i forhold til borgernes behov.

Ledelsen fortæller blandt andet, at der er startet kompetenceudvikling inden for KRAP, ligesom der er planer om at starte andre kompetenceudviklingsforløb.

##### Godkendelse

Ifølge dokumentationen fremgår det, at tilbuddet overholder godkendelsen.

Ledelsen oplyser, at der for nuværende er 5 ledige pladser, men at det er tilbuddets valg, idet tilbuddet har svært ved at rekruttere tilstrækkelig med personale med relevante kompetencer, hvorfor tilbuddet ifølge lederen tilpasser tilbuddets størrelse med de ressourcer der er til rådighed.

##### Andre tilsyn

Styrelsen for patientsikkerhed har givet tilbuddet et påbud, dette påbud er løftet igen. Samtidig med tilsynet fra Socialtilsynet, har tilbuddet haft uanmeldt tilsyn fra Arbejdstilsynet.

Til vejledende dialogmøde, afholdt d. 8 april 2022, fortæller ledelsen, at tilbuddet har præcist de samme udfordringer som resten af landet, og tilmed har en oplevelse af, at de medarbejdere, der er ansat ikke har været ledelsens medspillere. Særligt over det sidste års tid, er der set en tendens til medarbejderflugt, dårlige omtale og psykiske APV'er med flere anmærkninger.

## Indikator 8.b

---

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

### Bedømmelse 1

#### Bedømmelse af Indikator 8.b

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Medarbejderne fortæller, at de får vejledning fra VISO på to konkrete borgere. Der har været stilstand grundet corona, men vejledningen starter op igen i næste uge. Medarbejderne fortæller, at de ikke modtager supervision eller sparring fra en ekstern supervisor, hvilket trækker ned i bedømmelsen.

Ledelsen fortæller, at ekstern supervision kan tilkøbes ved behov, og at der tilbydes coaching fra HR. To af de daglige ledere har benyttet sig heraf indenfor de sidste 14 dage. Ledelsen fortæller, at tilbuddet er udfordret på økonomien og derfor er ekstern supervision nedprioriteret.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift i nogen grad varetages kompetent. Til grund for vurderingen er, at selvom tilbuddet har organisatoriske strategier for drift og udvikling, har tilbuddet også komplekse udfordringer, både i forhold til målgruppen, og i forhold til at sikre en tilstrækkelig kompetent og stabil personalegruppe.

Socialtilsynet vurderer, at sygefraværet fortsat er højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Det vurderes, at særligt nogle af afdelinger har et højt sygefravær, mens andre afdelinger har et lavere sygefravær. Endvidere vurderes det fortsat, at personalegennemstrømningen er højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Det er tilsynets vurdering, at tilbuddets høje personalegennemstrømning har betydning for borgernes udvikling og trivsel. Det vurderes, at manglende kompetencer og viden om målgruppens kommunikationsudfordringer samt konfliktnedtrapning, kan have betydning for både sygefraværet og personalegennemstrømningen.

Tilsynet vurderer, at medarbejdertrivsel på nogle af afdelingerne kan være medvirkende til øget sygefravær og personalegennemstrømning, sammenholdt med, at målgrupper er komplekse med særlige udfordringer og behov. Det er endvidere tilsynets vurdering, at et manglende grundlæggende har betydning for medarbejdergennemstrømning. Dette har derudover en betydning for, at tilbuddet ikke har mulighed for at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk praksis, da der ofte mangler medarbejdere i de forskellige vagter og medarbejdernes individuelle kompetencer bringes ikke i spil bedst muligt, da det primært handler om at få dagen til at hænge sammen fremfor at tilgodese borgerne ud fra en individuel vurdering. Socialtilsynet vurderer, at faglige tiltag bliver tilsidesat, og i stedet prioriteres det at følge den gængse struktur.

## Indikator 9.a

---

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 9.a

Af det fremsendte materiale fremgår det at følgende faggrupper er ansat; pædagog, social- og sundhedsassistent, omsorgs- og pædagogmedhjælper, socialrådgiver, ergoterapeut, fysioterapeut, pædagogisk assistent, social- og sundhedshjælper og psykomotorisk terapeut.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på følgende:

#### Tilstrækkelig kontakt til personale:

Flere pårørende udtaler, at de oplever at medarbejderne har god kontakt til borgerne, og at medarbejderne er dygtige.

Det trækker ned i bedømmelsen, at medarbejderne fortæller, at manglende hænder kommer til udtryk som mere uro hos borgerne.

Medarbejderne kan ikke på samme måde som tidligere have 1:1 kontakt til borgerne. I dagligdagen fungerer det, men i weekenderne mangler tilbuddet vikarer til at dække ind ved f.eks sygdom. Det nævnes blandt andet, at i det store hele trives borgerne i Unika afdelingen, "men hvis der er en dag hvor et par af dem kører med meget lyd på så kan det mærkes på de andre borgere. Hvis der er personale til det kan vi trække os tilbage i lejligheden sammen med den larmende borger – det kan blive en udfordring i weekenderne hvor der ikke er nok personale til at gå med borgeren ind i lejligheden"

En pårørende fortæller, at vedkommendes oplevelse er, at der mangler personale på tilbuddet. Endvidere beskrives det, at en borger er bevilget ekstra timer, men grundet manglende medarbejdere, kan denne ekstra bevilling ikke effektueres.

Jvf. fremsendte hændelsesbeskrivelser af vold, trussel og chikane indberetningerne, fremgår der eksempler på, at medarbejderne ikke har mulighed for at tilkalde hjælp fra kollegaer: "Borger har været i bad på badestol og er derefter kommet over på badebåre. Borger er træt efter anfald. Pludselig begynder borger at hoppe og dreje rundt på badebåren. Borger får fat i uts lillefinger og er ved at få vredet den om, men ut afværger. Forsøger at bide ut i armen. Borger får flere gange fat i uts tøj og får bidt hul i halsen på tøjet. Borger får flere gange ramt ut i ansigtet med flade hænder. Borger får fat i uts briller og hiver dem af ut. Borger smider brillerne fra sig og koncentrerer sig igen om ut. Det ut rigtig lang tid at få ble og tøj på borger, da borger ikke var interesseret i at samarbejde. Ut prøvede på at få fat i kollega uden held"

#### Tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer:

Medarbejderne og ledelsen fortæller, at der aktuelt ikke kan lægges et grundrul, som medarbejderne og derved borgerne kan regne med.

Medarbejderne fortæller, at de ikke ved hvornår de skal arbejder, og om deres vagt evt. forlænges eller om de kaldes på arbejde på en fridag.

Ledelsen fortæller, at grundet corona, og manglende medarbejdere og vikarer, så er tilbuddet ikke i mål i forhold til kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne har med forsinkelse gennemført KRAP kurset, og tilbuddet står overfor implementeringen heraf.

Forhold som trækker ned i bedømmelsen:

- De pårørende fortæller, at "Borgerne bliver ældre, og tilbuddet har svært ved at følge med til at forstå og dække deres behov" og "Manglende svømning grundet manglende ressourcer. XX er afsted engang imellem – via ledsager ordning"
- Pårørende fortæller, at "i et helt år har de haft svært ved at have fokus på de ressourcer som YY har"



## Indikator 9.b

---

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 9.b

##### Personalegennemstrømning

Der lagt vægt på følgende:

Ifølge medarbejderoversigten fremgår det, at flere medarbejdere har været på tilbuddet gennem flere år.

Forhold der trækker ned i bedømmelsen:

Der ses fortsat ud af dokumentationen, ligesom medarbejdere og ledelsen udtaler, at personalegennemstrømningen er høj. Af årsrapporten på tilbudsportalen fra 2021 fremgår en medarbejdergennemstrømning på 38,02%, hvilket er en markant stigning.

Medarbejderne fortæller, at de oplever, at noget af personalegennemstrømningen kan skyldes, at nogle nye medarbejdere ved start på tilbuddet, ikke er forberedte på målgruppens kompleksitet og de udfordringer der følger med det. Hvorfor nogle holder hurtigt igen, da de ikke alligevel ønsker at arbejde med målgruppen. Medarbejdere udtaler endvidere, at de har oplevet nye medarbejdere, som bliver bange for borgerne og derfor holder hurtigt igen.

Medarbejderne fortæller endvidere, at de formoder, at den manglende forudsigelighed i medarbejdernes arbejdsplan også afspejles i den høje medarbejdergennemstrømning.

Under interview af pårørende, fortæller en pårørende at "*der har været en frygtelig udskiftning i medarbejdergruppen*" samt "*der har været en høj gennemstrømning af personale, og de lærer derfor ikke XX at kende*"

Endvidere fortæller de pårørende, at "*Det er ikke tydeligt hvem der er kontaktpersoner. Når der bliver skiftet i kontaktpersoner og når en daglig leder stopper, så bliver dette ikke informeret ud*"

## Indikator 9.c

---

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 9.c

Der er i bedømmelsen lagt vægt på følgende:

##### Sygefravær

Tilbuddet oplyser, at de i 2021 har en fraværsprocent fordelt på afdelinger som følgende: Paletten angives at have en fraværsprocent på 13,64. Nattevagterne har 7%. Administrationen 7,39%. Trio 3 + sundhedsgruppen angivet til 6,14 %. Unika 5,99 %. Trio 1 5,49%. Team 4 3,93%. Daghjemmet 0,95%. Det bemærkes, at afdelingen Paletten fortsat har et forholdsvis højt sygefravær, dette har været gældende for 2019, 2020 og 2021.

Afdelingen Trio 2, er nedlagt siden sidste tilsyn, grundet at der aktuelt ikke indskrives flere borgere.

Medarbejdere fortalte ved tidligere tilsyn, at der er perioder hvor nogle medarbejdere har nogle sygedage hen over et par dage. "Vi ved ikke om det er fordi der er et behov for, at have en - to dage derhjemme. Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever sygefraværet pt. er højt og udtaler, at de tror det har noget at gøre med trivsel på nogle af afdelingerne. Medarbejderne fortæller, at der pt. er 5 ud af 19 medarbejdere på afdelingen der er sygemeldte. Nogle pga. stress. Medarbejdere fortæller ligeledes, at nogle kollegaer går på arbejde selvom de ikke har det godt. Nogle medarbejdere nævner desuden ændringer af vagtplanen, som en mulig årsag til sygdom på tilbuddet, idet vagtplanerne ifølge medarbejderne har været planlagt i øst og vest, uden forudsigelighed. Ledelsen og medarbejdere oplyser, at der er forholdt sig denne udfordring, idet vagtplanerne fra nytår vil være mere stabile med faste friaftner til medarbejderne.

Det trækker ned i bedømmelsen, at de pårørende blandt andet fortæller: "*der er forskel på hvilke pædagoger som er på arbejde - der er mange vikarer. For mange nye gør XX frustreret*"

## 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** 2

#### **Bedømmelse af Indikator 9.d**

Der er i bedømmelsen lagt vægt på følgende:

Tilbuddet forsøger at anvender fast tilknyttede vikarer så vidt muligt. Aktuelt er der 10 vakante vikarstillinger, og særligt planlægningen for weekenderne er en udfordring. Tilbuddet har af flere omgang anvendt vikarbureau for at dække de ledige vagter. Det trækker ned i bedømmelsen, at tilbuddet ikke har nok ikkefastansatte medarbejdere tilknyttet, således at det er muligt for tilbuddet at dække grundplanen.

## 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

Det er Socialtilsynets vurdering, at personalegruppen som udgangspunkt har den fornødne uddannelse, erfaring og viden i forhold til tilbuddets målsætninger, målgruppe, metoder og opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne som udgangspunkt besidder relationelle og personlige kompetencer, men at medarbejderne er udfordret af flere borgeres kompleksitet i forhold til udfordringer og behov.

Tilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet har et strategisk fokus på kompetenceudvikling, og at tilbuddet fortsat er i gang med en forandring i forhold til hvilke faglige tilgange og metoder tilbuddet som udgangspunkt vil anvende.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 2,5

### Kriterium 10

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Center Bakkehusets medarbejdere som udgangspunkt besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder. Tilsynet vurderer ligeledes, at tilbuddet har et strategisk fokus på, at opkvalificere medarbejdergruppen i forhold til målgruppens udfordringer og behov, samt i forhold til tilbuddets tilgange og metoder.

Tilsynet vurderer dog, at Center Bakkehuset medarbejdere samlet set, ikke har tilstrækkelig viden om magtanvendelser og indberetning heraf. Til grund for vurderingen er, at der af indberetningerne fremgår sammenblandinger af, hvad der er magtanvendelser med hjemmel eller afværgehjælp, og hvad der er magtanvendelser uden hjemmel eller nødret og nødværge.

Det vurderes, at tilbuddet ikke har kompetencerne i tilstrækkelig grad til at anvende metoden Marte Meo. Dette vurderes dels ud fra at metoden ikke fremgår af tilbudsportalen, og dels at optagelserne af borgerne enten er af sundhedsfaglig karakter eller for at dokumentere en adfærd, frem for at optagelserne har et pædagogiske formål, hvor tilbuddet anvender videoptagelse og analyse af samspil i almindelige dagligdags situationer gør det muligt at få øje på borgernes ressourcer og herfra arbejde mod hensigtsmæssig udvikling og samspil. Socialtilsynet konkludere at tilbuddet ikke har kompetencerne til Marte Meo, hverken som tilgang eller som metode, hverken når tilbuddet optager borgere som har det psykisk dårligt eller når det er på vegne af Filidelfia.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet særligt på en afdeling, er udfordret i at anvende den valgte faglige metode KRAP. Af dagbogsnotaerne fremgår det, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad har fokus på borgernes ressourcer, ikke anvender relevante redskaber fra metoden KRAP til at analysere borgernes adfærd samt at tonen overfor borgerne ikke er anerkendende og respektfuld - hverken verbalt eller skriftligt. Dette vurderer socialtilsynet ligeledes er gældende for tilbuddets nattevagter, hvor der er manglende opkvalificering af medarbejdernes kompetencer set i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder. Dette er set i forhold til, at gruppen af nattevagter arbejder på et tidspunkt, hvor der ikke kan hentes viden og erfaring fra de medarbejdere der har opdateret viden i forhold til tilbuddets metoder.

Endelig vurderes det, at tilbuddets medarbejdere udviser fagligt og personligt arrangement i tilbuddet og i borgerne, dog er medarbejderne udfordret af kompleksiteten af borgernes udfordringer sammenholdt med medarbejdergruppens samlede kompetencer.

## Indikator 10.a

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 10.a

Der er i bedømmelsen lagt vægt på følgende:

##### Medarbejdernes uddannelse

Der er divergerende oplysninger i forhold til hvor mange fastansatte medarbejdere der er i tilbuddet. Det fremgår af dokumentet "8.1 medarbejdere og kompetence - medarbejderoversigt" 114 medarbejdere. Jf. dokumentet "8.2 medarbejdere og kompetence - kompetenceskema" fremgår det at der er 155 medarbejdere, herunder 10 som er på barsel.

Det fremgår af dokumentationen, samt af medarbejdernes og ledelsens udtalelser, at Center Bakkehuset har ansat medarbejdere tværfagligt i tilbuddet. Det fremgår af dokumentationen, at tilbuddet ud af 155 medarbejdere, har en samlet ledelse på fem personer. Medarbejdergruppen består af ergoterapeuter, pædagogiske assistenter, Social- og sundhedshjælpere, Social- og sundhedsassistenter, pædagoger, sygeplejeske, samt omsorgs- og pædagogmedhjælpere. Herudover har tilbuddet servicepersonale til rengøring, samt teknisk personale ansat.

##### Opdateret viden med målgruppen og tilbuddets metoder

Ifølge dokumentationen, har en stor del af medarbejderne opdateret viden inden for eksempelvis Neuropædagogisk uddannelse, kursus Filadelfia Epilepsi, enkelte medarbejdere har ifølge kompetenceplanen kursus i trafiksikkerhed, medicin, førstehjælp, brandøvelse, nexus superbruger, web-kursus, Filadelfia epilepsi-kursus samt forflytningskursus.

Der lægges særlig vægt på, at 65 medarbejdere ifølge kompetenceplanen ikke har nogen opdateret viden i forhold til målgruppen og og tilbuddets pædagogiske metoder. Der lægges særlig vægt på, at gruppen bestående af nattevagter på 18 medarbejdere, der har 15 af disse medarbejdere ikke opdateret viden i henhold til tilbuddets pædagogiske metoder, hvilket trækker ned i bedømmelsen.

40 af medarbejderne har gennemgået kompetenceudvikling i forhold til KRAP uddannelsen. Ledelsen og medarbejderne fortæller, at dette har været over en længere periode grundet corona, og derfor har gennemførelsen af kompetenceudviklingen været forsinket. Medarbejderne fortæller, at alle medarbejdere har fået den samme grunduddannelse i KRAP. Medarbejderne fortæller, at tilbuddet arbejder med ressourceblomsten, valg og medbestemmelse. Ressourceblomsten er et rigtigt godt redskab når tilbuddet får nye medarbejdere, da den afspejler hvad borgerne kan, hvad borgeren skal have hjælp til og hvad borgeren kan lide.

25 af medarbejderne har kompetencer indenfor Anvendt Adfærdsanalyse(Wagner og Baadsgaard)

Ledelsen fortæller, at det giver rigtig god mening ikke at have en adfærdsmodificerende tilgang til borgerne, men at se bagom, og foretage en analyse og forstå borgerne. Ledelsen fortæller, at tilbuddet vægter den individuelle tilgang. Ledelsen mener at KRAP rammer bredere end f.eks Gentil Teaching. Endvidere fortæller ledelsen, at den adfærdsmodificerende tilgang er stadig god men kan ikke stå alene. Den kræver at borgerne forstår hvad belønningen går ud på. Men nogle gange kan den adfærdsmodificerende tilgang være vejen til at danne relation til en borger.

Ledelsen fortæller, at i nogle tilfælde fases belønningen ud og bliver til en fast del af en rutine f.eks i forhold spisesituationer.

Medarbejderne oplever, at de skal vide meget forskelligt da den enkelte borger har komplekse problemstillinger, men at tilbuddet er gode til at søge om VISO til borgere med særlige udfordringer.

##### Erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder

Det fremgår af dokumentationen, at medarbejdernes anciennitet på tilbuddet er forskellig. Der er medarbejdere som har været på tilbuddet gennem mange år, og der er medarbejdere der har arbejdet på tilbuddet i kortere tid. Medarbejdere og ledelsen fortæller, at der er oplæring af nye medarbejdere, blandt andet gennem følvagter.

Det fremgår jf. indikator 9b, at tilbuddet har haft personalegennemstrømning, der er større end ved sammenlignelige tilbud. Ledelsen udtaler, at det kan være svært at få medarbejdere der vil arbejde med målgruppen. Ledelsen udtaler endvidere, at trods det har været svært at få kvalificeret medarbejdere, så har man alligevel formået, at ansætte erfarne og dygtige medarbejdere fra andre steder.

Forhold der trækker ned i bedømmelsen:

- Medarbejderne fortæller, at KRAP endnu ikke er inkorporeret i dagligdagen. Medarbejderne fortæller, at de aktuelt drøfter hvordan tilbuddet vil arbejde med KRAP. Eksempelvis arbejdes der på at udvælge hvilke skemaer der skal anvendes og hvordan.
  - XX har været stukket af helt op til pedellerne, så vi skal godt nok holde øje med XX ,jeg skulle bare op i køkkenet med XXs morgenmad så XX ikke smed det over det hele. En sej vagt , XX har løbet rigtig meget vi har gået 4 ture og der ud af har XX kun fået en piratos da XX slog efter anden borger den ene gang og slog på dørene de andre gange. Til put dyne er XX også kommet ud rigtig mange gange.
- Jf. mail fra d. 28 maj 2022 forklare ledelsen, at tilbuddet anvender Marte Meo som metode.
  - Marte Meo fremgår ikke som metode på tilbudsportalen.
  - Af fremsendte dagbogsnotater fremgår eksempler hvor medarbejdere ikke møder borgeren med afsæt i tilbuddets valgte metode:

- "XX valgte selv at gå i bad hvortil UT sagde at XX skulle huske at tørre sig selv når XX var færdig, UT tjekkede op til XX mens XX var i bad. XX blev meget udfordret da XX skulle tørre sig og blev meget insisterende på at UT skulle hjælpe XX. UT sagde at det ville jeg gerne, men at XX skal huske at hvis XX vælger selv at gå i bad skal XX også tørre sig selv, fordi det er ikke altid personalet har mulighed for at hjælpe XX"
- "Kl. 06.20. XX kom ud . XX bankede på døren, duttede på vægge og markerede dem med knæ. Låret fik også nogle slag. Det samme gentog sig i lejligheden. XX blev opfordret til at gå i seng et par gange før XX gjorde det"

## Indikator 10.b

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 10.b

Der er i bedømmelsen lagt vægt på følgende:

Det fremgår af dokumentationen, at beskrivelserne af borgerne som udgangspunkt er anerkendende og respektfuld. Dette observeres ligeledes i samværet mellem medarbejdere og borgere, samt af medarbejdere og ledelsens udtalelser om borgerne.

Der observeres ligeledes på tilbuddet, at der er roligt på afdelingerne, og at borgerne er i forskellige aktiviteter, hvilket blev observeret både på daghjemmet, men også rundt på afdelingerne, hvor enkelte borgere var hjemme.

Pårørende udtaler blandt andet, at medarbejderne er stille, rolige og dygtige folk. Pårørende udtaler endvidere, at de oplever medarbejderne som værende dygtige, særligt de sundhedsfaglige medarbejdere.

Der lægges særlig vægt på, at medarbejderne udtaler, at arbejdet med borgerne kræver et godt kendskab, idet man som medarbejder skal kunne aflæse borgernes små signaler. Medarbejdere udtaler, at de oplever, at det har negativ betydning for borgerne, at der har været personalegennemstrømning på tilbuddet.

Nedenstående eksempler er fra fremsendte dagsbogsnotater, og eksemplerne viser at medarbejderne aflæser borgernes signaler i forskellige situationer.

- Ut hjælpe en borger med at spise. Og da spisestykke er meget beskidt, hente bagvagten en ny. Borger bliver udtryk ved situationen og han tager fat i ut's hånd og kommer derved til at krads ut. Ut får så situation under kontrol ved bruge de redskaber som ut har lært under oplæring. Borger er dog stadig utryg og kommer derved til at gøre det på ut igen. Derefter kommer bagvagt tilbage og borger er igen tryk.
- XX har været med til sang med Kaj. XX smilede og havde ingen rynke i panden, mens der blev sunget, og ut opfattede XX herved som godt tilpas. Da XX er kommet i ståstativ, observerer ut og kollega at XX ikke virker tilpas. XXs ansigtsmimik var tydelig i, at XX ikke havde lyst eller var utilpas. Der går 1 minut og XX begynder at krampe. Da krampen er ovre kommer XX af ståstativet. XX har haft 4 type 1 krampes, og VNS har haft godt effekt. Efterfølgende har XX været træt, og smilede da vi puttede XX til eftermiddagshvil.

Forhold der trækker ned i bedømmelsen:

Pårørende oplyser:

- Pårørende fortæller, at "en borger har siddet i kørestolen og råbt meget. Medarbejderne flyttede XX i kørestolen uden at borgeren blev gjort opmærksom på det"
- Samtlige pårørende fortæller, at der ikke er ensartethed i tilgangen til borgerne, og at strukturen og dermed borgernes skemaer ofte brydes.
- Pårørende fortæller, at der anvendes taktik tegnsprog. Pårørende har observeret, at medarbejderne ikke altid kan aflæse deres pårørende.
- Pårørende fortæller, at det er væsentligt at tilbuddet ikke kun har fokus på borgernes kommunikative evner men også forholder sig til hvordan borgerne bearbejder og reagere på forskellige sansindtryk, hvilket tilbuddet ikke gør.

Af dagbogsnotater og hændelsesbeskrivelser for vold, trussel og chikane fremgår følgende eksempler:

- Borgeren blev nægtet slik, og reagerede så ved at kradsede mig i ansigtet.
- Krænker var i fællesrummet, og drillede andre borgere, da ut beder krænker stoppe eller gå tilbage til sit værelse. Da krænker nægter, forsøger ut med fysisk guidning, da krænker slår ud efter ut og skubber til ut. Efterfølgende nægter krænker stadig at gå tilbage til sit værelse, og der forsøges med personaleskift.
- XX tog en stol fra køkkenet som XX kørte på over til sit værelse da jeg prøvede at sige til XX at XX skulle stoppe og prøvede at tage fat i stolen kradsede XX mig.
- XX har virket meget utilpas, vred, frustreret og sur på alt. XX snakkede grimt hele aften, ville ikke høre efter, slog ude efter ut og været meget sur generelt, Det var ingen pædagogisk tiltag der fungerede, XX virkede negativ påvirket hele aften.

## Fysiske rammer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Center Bakkehuset har fysiske rammer, som er egnede til målgruppens behov og formålet med indsatsen. Socialtilsynet vurderer at borgerne trives i de fysiske rammer, og at borgerne kan indrette deres lejligheder, som de ønsker og efter behov, ligesom fællesarealerne er hyggeligt og hjemligt indrettede.

Socialtilsynet vurderer at de fysiske rammer i vid udstrækning imødekommer borgernes særlige behov.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,3

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Center Bakkehusets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel. Socialtilsynet vurderer, at borgerne trives i de fysiske rammer.

Socialtilsynet vurderer, at fællesarealerne fremstår hyggeligt og hjemligt indrettede med mulighed for skærmning. I forhold til ansøgning om væsentlig ændring, hvor tilbuddet udvider med to pladser på Ternevej 2, som skal være særlige type II boliger, sammen med yderligere to eksisterende lejligheder, forventes det, at de nye rammer vil være egnede til målgruppens behov og den indsats der skal finde sted.

### Indikator 14.a

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Socialtilsynet observerer at de borgere som tilsynet møder generelt fremstår tilpasse og i trivsel. Pårørende siger at borgerne trives i de fysiske rammer, hvilket understøttes i samtaler med ledelse og medarbejdere.

### Indikator 14.b

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

**Bedømmelse** 4

#### Bedømmelse af Indikator 14.b

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Medarbejderne i Daghjemmet siger at de bruger gårdhaven; der er kommet hegn op mod friskolen, hvilket giver mulighed for udeliv, f. eks. at tage fodbad med ud. Medarbejderne siger at de altid kunne bruge mere plads, da der er mange kørestole; der er mange pauserum i DH, og der er også mulighed for at køre borgere hjem i afdelingen.

Bakken har ligeledes mange små pauserum. Ledelsen fortæller at i Team 4 har de holdt en p-dag i foråret, hvor halvdelen aktiverede borgerne, og den anden halvdel malede og slog de to dagligstuer sammen; de mangler at male en stribe ved en dør. Kontoret er rykket ind i det lille mellemrum, hvorfra der er 2 døre ud.

Tilsynet observerer at der er mulighed for at skærme borgere i fællesarealer, eller borgere kan være i deres lejligheder. Tilsynet observerer relevante hjælpemidler, og pårørende siger at det er ok med hjælpemidler.

## Indikator 14.c

---

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

### **Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 14.c**

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på:

Tilsynet observerer at lejlighederne bærer præg af at det er borgernes hjem med individuel indretning. Pårørende siger at lejlighederne ikke kan være bedre. Tidligere har tilsynet set en lejlighed i afdeling Unika, som er indrettet med træningsredskaber til borgeren, hvilket ifølge en afdelingsleder er efter borgerens behov. Fællesrum i Unika har desuden god plads til borgeraktiviteter. Fællesarealerne er generelt hjemlige og hyggeligt indrettede. I flere afdelinger tager indretningen hensyn til kørestolsbrugere.

## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

#### Konklusion

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi er bæredygtig og gennemsigtig samt at forholdet mellem prisen og den socialfaglige kvalitet er rimeligt. Dette medfører, at socialtilsynet samlet set konkluderer, at tilbuddets økonomi understøtter en stabil anbringelse af borgere.

#### Vurderingsbaggrund

Vi har vurderet økonomien ud fra det godkendte budget for 2022 og tilbuddets årsrapport for 2021 på Tilbudsportalen.

#### Begrundelser

##### Økonomisk bæredygtighed

Vi har lagt 3 væsentlige forhold til grund for vurderingen:

- Alle væsentlige budgetafvigelser i regnskabet er afklarede.
- Budgettet for 2022 viser et resultat på ca. 0 % af omsætningen ud fra en forventet belægning på 100 % på opholdspladserne.
- Tilbuddets økonomiske bæredygtighed og likviditet understøttes af den kommunale økonomi.

##### Sammenhæng mellem pris og kvalitet

Vi vurderer, at der er sammenhæng mellem pris og kvalitet af 3 grunde:

- Den økonomiske ramme i budgettet giver grundlag for den fornødne kvalitet i tilbuddet.
- Der er et rimeligt forhold mellem forventet omsætning og forventede omkostninger.
- Budgettet indeholder ikke umiddelbart uvedkommende omkostninger.

##### Økonomisk gennemsigtighed

Den økonomiske gennemsigtighed understøttes af 2 forhold:

- Budgettet hænger nogenlunde helt sammen med tilbuddets øvrige indberetninger på Tilbudsportalen.
- Økonomien afspejler de faktiske forhold ved socialtilsynets tilsynsbesøg.

##### Øvrige bemærkninger om tilbuddets økonomi

Tilbuddets budget for 2022 viser:

- En omsætningsstigning på 14,3 % som følge af en omsætningsstigning på 24 % på ABL-pladserne, mens der er budgetteret med et omsætningsfald på henholdsvis 25 % og 10 % på § 104- og 108-pladserne. Dette modsvares af en omkostningsstigning på 14,4 %.
- En omsætning på ca. 62,1 mio. kr.
- Et resultat på ca. 0 tkr.
- Der er fremført underskud fra tidligere år på 40 tkr.
- At ca. 79,2 % af omkostningerne forventes anvendt på borgerrettet personale og borgerrelaterede aktiviteter.

Tilbuddets regnskab for 2021 viser:

- En omsætning ca. 19 % højere end forventet i budget 2021.
- At personaleomkostningerne blev ca. 16 % højere end forventet i budgettet.

Et faktisk overskud på ca. 1,3 % af omsætningen mod et budgetteret resultat på 0 kr.



## Økonomi 1

---

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

### **Bedømmelse af kriterium**

Kommunale tilbud skal ikke indsende regnskab til tilsynet, hvorfor vurderingen er baseret på de indberettede nøgletal fra årsrapporten. Socialtilsyn Midt har gennemgået tilbuddets indberettede nøgletal for 2021 og har ingen bemærkninger til disse udover de i konklusionen anførte.

Socialtilsynet har desuden godkendt tilbuddets budget for 2022, da det vurderes at understøtte den økonomiske bæredygtighed.

## Økonomi 2

---

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

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at det godkendte budget for tilbuddet, har en økonomisk ramme, der kan understøtte et tilstrækkeligt niveau i forhold til tilbuddets målgruppe for så vidt angår personalenormering, borgerrettede aktiviteter og kompetenceudvikling af personalet.

I budget 2022 anvendes 79,2 % af tilbuddets samlede omkostninger til borgerrelateret personale og – aktiviteter. I 2021 var tallet 75,5 %.

## Økonomi 3

---

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

### **Bedømmelse af kriterium**

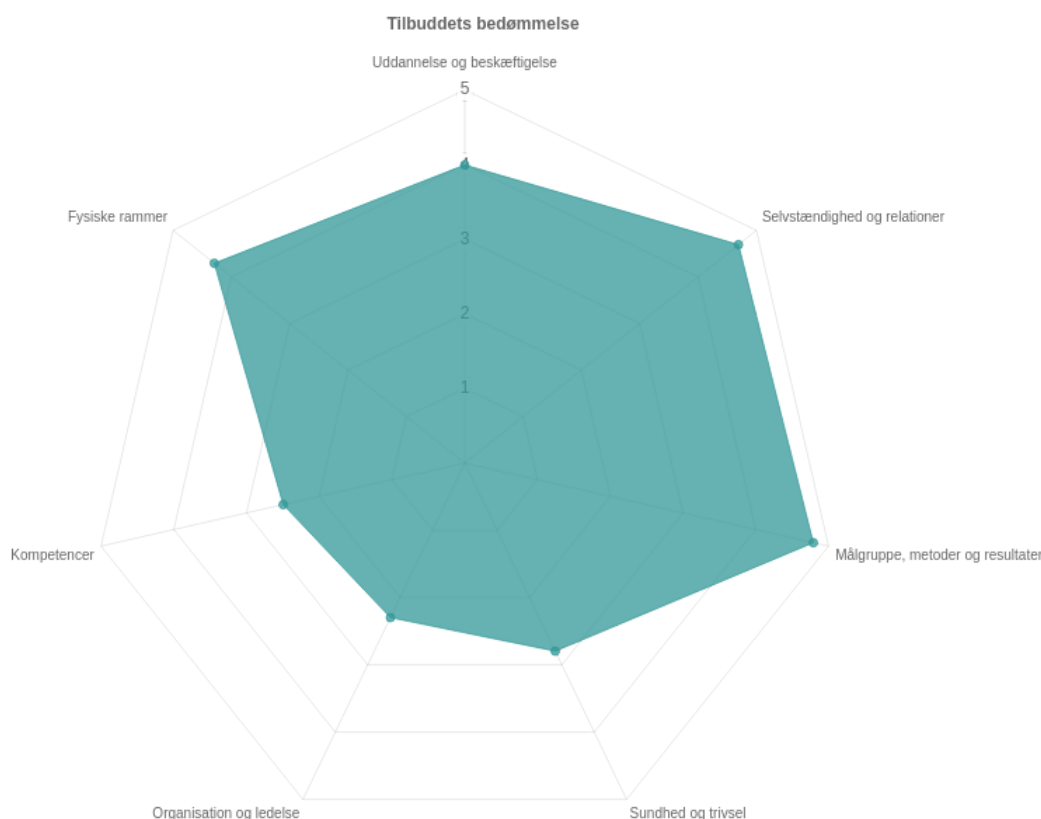
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi er gennemsigtig for tilsynet i det omfang Lov om socialtilsyn lægger op til.

Ved vurderingen har tilsynet lagt vægt på 3 forhold:

- Tilbuddets budget og årsrapport på Tilbudsportalen er aflagt i overensstemmelse med lov om socialtilsyn og tilhørende bekendtgørelser.
- Tilbuddets økonomiindberetninger har ikke givet anledning til bemærkninger udover de i konklusionen anførte.

Der er en nogenlunde sammenhæng imellem tilbuddets indberetninger i budgetter og årsrapporter, tilbuddets indberetning på Tilbudsportalen og til tilbuddets godkendelse efter lov om socialtilsyn.

## 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

- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Borgeroversigt
- Medarbejderoversigt
- Pædagogiske planer
- CV på ledelse/medarbejdere
- Dokumentation
- Opgørelse af sygefravær
- Øvrige dokumentkilder
- Magtindberetninger

## Interviewkilder

### Kilder

- Ledelse
- Pårørende
- Medarbejdere
- Borgere

## Observationskilder

---

### Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere



