

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn (endelig rapport)



Tilbuddets navn: Skelbæk Centret

Dato for generering af rapport: 20-04-2022

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: 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	8
Kriterium 2	8
Målgruppe, metoder og resultater	11
Kriterium 3	11
Sundhed og trivsel	15
Kriterium 4	15
Kriterium 5	17
Kriterium 6	20
Kriterium 7	21
Organisation og ledelse	23
Kriterium 8	23
Kriterium 9	24
Kompetencer	28
Kriterium 10	29
Fysiske rammer	32
Kriterium 14	32
Økonomi	34
Økonomi 1	35
Økonomi 2	35
Økonomi 3	35
Spindelvæv	36
Datakilder	36
Interviewkilder	36
Observationskilder	36

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, hvor der kan findes yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

Basisinformation

Tilbuddets navn	Skelbæk Centret
Hovedadresse	Holmelunden 4 6950 Ringkøbing
Kontaktoplysninger	Tlf.: 24470731 E-mail: allison.hansen@rksk.dk Hjemmeside: http://skelbaekcentret.rksk.dk
Tilbudsleder	Allison Hansen
CVR-nr.	29189609
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Aktivitets- og samværstilbud, § 104 Almen ældrebolig/-handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2 Beskyttet beskæftigelsestilbud, § 103
Pladser i alt	141
Målgrupper	Anden intellektuel/kognitiv forstyrrelse Anden psykisk vanskelighed Autismespektrum Demens Dømt til strafferetslig foranstaltning Hjerneskade, medfødt Omsorgssvigt Udviklingshæmning

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Midt
Tilsynskonsulenter	Fie Bloch Kristensen Else Hansen
Tilsynsbesøg	27-01-2022 09:00, Anmeldt, Holmelunden 26-01-2022 09:00, Anmeldt, Holmelunden

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling [▲]	Målgrupper	Pladser i alt [▲] _▼	Afdelinger [▲] _▼
Hatkjærhus	Omsorgssvigt, Udviklingshæmning, Demens, Hjerneskade, medfødt, Autismespektrum, Anden psykisk vanskelighed	24	Aktivitets- og samværstilbud, § 104
Holmelunden	Udviklingshæmning, Demens, Hjerneskade, medfødt, Autismespektrum, Anden psykisk vanskelighed	38	Almen ældrebolig/-handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
MSM	Udviklingshæmning, Demens, Hjerneskade, medfødt, Autismespektrum, Anden psykisk vanskelighed	6	Beskyttet beskæftigelsestilbud, § 103
		61	Aktivitets- og samværstilbud, § 104
Satellitten	Omsorgssvigt, Anden intellektuel/kognitiv forstyrrelse, Dømt til strafferetslig foranstaltning	12	Almen ældrebolig/-handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Midt vurderer, at Skelbæk Centret lever op til kravene jf. § 6 i lov om socialtilsyn. Skelbæk Centret er godkendt efter ABL § 105 stk. 2 og Servicelovens § 103 og 104.

Skelbæk Centret er godkendt til at modtage 50 borgere i alderen 18 år og opefter, jf. ABL §105, stk 2, samt 24 pladser jf. SEL §103 og 67 fleksible pladser jf. SEL §103 og §104.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter, at borgerne deltager i uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud enten i eller udenfor tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at Skelbæk Centret understøtter borgernes selvstændighed og sociale relationer. Det vurderes dog, at der med fordel kan arbejdes med en større systematik omkring mål, delmål og opfølgning på målene omkring selvstændighed og sociale relationer.

Socialtilsynet vurderer, at Skelbæk Centret har en bred målgruppe, og at der arbejdes med relevante faglige tilgange og metoder, men at der med fordel kan være fokus på om disse faglige tilgange og metoder er tilstrækkelig implementeret, samt at det er dækkende i forhold til den brede målgruppe. Det vurderes endvidere, at der kan være større systematik omkring udarbejdelse af mere konkrete og målbare mål med henblik på resultatdokumentation.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne på dagtilbuddene trives og at hovedparten af borgerne på døgntilbuddene trives. Det vurderes dog, at borgernes trivsel i to af de eksisterende team, er påvirket i en grad som har negativ betydning for borgerens udvikling og mentale sundhed.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet som udgangspunkt har en kompetent ledelse. Socialtilsynet vurderer, at der er forhold som kræver ledelsens opmærksomhed.

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 de fysiske rammer tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.

Socialtilsynet har i den samlede vurdering af tilbuddets kvalitet fundet anledning til at opstille følgende opmærksomhedspunkter:

- Opmærksomhedspunkt: Socialtilsyn Midt henstiller til, at Skelbæk Centret sikrer de indskrevne borgeres trivsel.
- Opmærksomhedspunkt: Socialtilsyn Midt henstiller til, at tilbuddet forebygger konflikter, via den pædagogiske indsats.
- Socialtilsynet henstiller til, at medarbejderne opnår tilstrækkeligt kendskab til magtanvendelsesreglerne, herunder sikre, at alle magtanvendelser registreres og indberettes rettidigt.
- Opmærksomhedspunkt: Socialtilsynet henstiller til, at Skelbækcentret Centret sikrer tilgange og metoder som understøtter de indskrevne borgeres udvikling og trivsel.

Særligt fokus i tilsynet

I dette anmeldte driftsorienterede tilsynsbesøg, er der særligt fokus på, Tema: målgruppe, metoder og resultater, Kriterium 3, indikator 3a, Tema: sundhed og trivsel, kriterium 5 og indikator 5a. Kriterium 6, indikator 6a og 6b, kriterium 7 og indikator 7a. Tema: organisation og ledelse, kriterium 8 og indikator 8a og 8b samt Tema: kompetencer, kriterium 10 og indikator 10b. Følgende er tilrettet, og udviklingspunkterne er fjernet: Tema: Sundhed og Trivsel, kriterium 4, indikator 4b. 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 24.08.2021.

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 borgerne er i dagtilbud eller, at der er intern aktivering af borgerne. Socialtilsynet vurderer, at Skelbækcentret opstiller understøttende mål for borgernes dagtilbud, hvis myndigheden har opsat mål herfor. Ligeledes vurderer Socialtilsynet, at Skelbækcentret samarbejder med eksterne samarbejdspartnere ved behov.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at borgerne er i et dagtilbud og for de borgere der ikke har et dagtilbud, er der interne aktivering på døgntilbuddene. Socialtilsynet vurderer, at der ikke altid er opstillet konkrete klare mål, som understøtter borgernes dagtilbud, hvorved der heller ikke er opsamling herpå. Dog er der truffet en kommunal beslutning om, at Skelbækcentret ikke selv skal opsætte konkrete mål, som understøtter borgerens dagtilbud, hvis dette ikke indgår i myndighedens mål. Socialtilsynet vurderer ud fra medarbejdernes oplysninger, at der samarbejdes med eksterne samarbejdspartnere for, at understøtte borgerne i deres dagtilbud.

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 bedømmelse har Socialtilsynet lagt vægt på at:

Opstilling af konkrete mål som understøtter borgernes uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud. Af indsendte dokumentationen ses det, at Holmelunden og Satellitten ikke i tilstrækkelig grad, har opsat konkrete mål/delmål, som direkte understøtte borgernes dagtilbud. Målene er meget overordnede, men nogle af dem kan ses som led i støtten til også at have et dagtilbud. Eksempelvis fremgår det af dokumentet delmål for BB, at et af målene er, "at BB har det psykisk godt". Pædagogiske handlinger er, at der arbejdes med at BB har en fast struktur, således at BB trives og har tryghed. Socialtilsynet oplever, at en fast struktur for borgeren er, at denne har et dagtilbud. Ved tidligere tilsyn oplyser centerlederen, at der har været afholdt møde i koordineringsgruppen. Konklusionen herfra er at tilbuddet umiddelbart må acceptere en dårlig score. Begrundelsen er at Myndighed (Handicap og Psykiatri i Ringkøbing-Skjern Kommune) følger VUM, og at det ikke er Myndigheds opfattelse at der jf. Serviceloven lægges op til at de mål, som sættes i handleplanen sammen med borgeren, og som føres over i bestillingen til udfører, skal dække visse i forvejen fastlagte emner. Koordineringsgruppen mener ikke at der i Serviceloven er krav om hvilke delmål, der skal opstilles af bo- og dagtilbuddet. Koordineringsgruppen finder derfor Kvalitetsmodellens indholds krav til mål på udfører-niveau som uhensigtsmæssigt og foretager sig derfor ikke yderligere. Ovenstående underbygges i Handleplan for de udviklingspunkter som indgår i rapport fra det sociale tilsyn dateret 11. januar 2016. Af indsendte dokumentation fremgår det ikke tilstrækkelig klart, hvilke delmål der er opsat af Hatkjærhus og MSM.

Opfølgning på opsatte mål: I dagbogsnotaterne fra Holmelunden og Satellitten er der ikke altid kontinuerlige opfølgninger på opsatte delmål, hvilket der også er beskrevet i indikator 3b. Ligeledes er der ikke altid opsat konkrete mål/delmål, hvorved der ikke ses en opsamling herpå.

Inddragelse af borgerne: Borgerne oplyser, at de føler sig inddraget i målene og de aktiviteter, de har.

Indikator 1.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 1.b

Ved bedømmelse har Socialtilsynet lagt vægt på at: - borgernes uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Jf. indsendte dokumentation eksempelvis bestilling, delmål og dagbogsnotater, fremgår det at borgerne har et dagtilbud, hvilket også understøttes af medarbejderne fra Satellitten. Under tilsynet på MSM og Hatkjærhus snakkede Tilsynet med flere borgere der bor på Holmelunden og Satellitten. Ledelsen og medarbejderne oplyser ved tidligere tilsyn, at borgere der eksempelvis er pensionister og ikke har et dagtilbud, aktiveres intern på deres botilbud.

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 borgeres 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 Skelbækcentret understøtter at borgerne har kontakt til deres pårørende, venner og kæresten ud fra borgernes ønsker og behov.

Det er dog socialtilsynets vurdering, at borgerne ikke har de ønskede muligheder for at deltage i sociale aktiviteter udenfor tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med at opstille delmål omkring relationer og opnå selvstændighed samt opfølgningen på disse delmål. Det vurderes dog, at tilbuddet med fordel kan have højere fokus på systematikken i opfølgningen af mål.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,3

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Skelbækcentret arbejder med at lave konkrete mål for borgerne i forhold til sociale relationer og arbejdet med selvstændighed. Det vurderes dog forsat at Skelbækcentret kan have større fokus på at have en højere kontinuerlighed omkring opfølgning på delmål for alle borgere.

Dette ses ud fra, at der ikke er systematik i hvorledes det løbende arbejde omkring delmålene og hvordan opfølgning dokumenteres.

Socialtilsynet oplever en generel bekymring hos både medarbejdere og borgere omkring hvorvidt det fremover vil være muligt at deltage i aktiviteter i samfundet, da besparelser kan gøre dette vanskeligt.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne har den kontakt med familie og venner som borgerne ønsker og formår. Det vurderes også at der er arbejdet med alternative måder at have kontakt til pårørende og venner under COVID-19 nedlukningen.

Ledelsen har i deres hørings svar skrevet følgende kommentar:

"Holmelunden og Satellitten har et rigtig godt samarbejde med Menighedsplejen som rekrutterer unge frivillige, der bliver besøgsvenner for borgerne og som kan ledsage borgerne til aktiviteter ud af huset. Andre borgere har ældre besøgsvenner, som ledsager til forskellige aktiviteter ud af huset.

AOF arrangerer forår og efterår spændende kurser for borgerne, der benytter tilbuddene i høj grad.

Medarbejdernes rolle i samarbejdet med de frivillige er at være facilitierende.

Alle borgere er visiteret til en ydelsespakke i forhold til deres funktionsniveau. Derfor vil der være forskel på hvilken service borgerne kan få og også vil opleve. Derudover er serviceniveauet politisk bestemt".

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

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Ved bedømmelsen er det tillagt positiv vægt at:

Det ud fra det indsendte materiale omkring borgerne ses, at der opsættes individuelle mål med hensigt at understøtte borgernes kompetencer og indgå i sociale relationer og leve så selvstændigt som muligt. F. eks er der for borger XX lavet delmål der hedder: "At AA støttes i at indgå i sociale relationer". En anden borgers delmål lyder: " At du kommer til at indgå i sociale relationer med de andre brugere på stedet".

Ved bedømmelsen er det tillagt negativ vægt at:

At der i det indsendte materiale kun ses at der er lavet opfølgning ved enkelte borgere, men ikke ved alle, hvorfor der ses manglende systematik i opfølgningerne.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 2.b

Indikatoreren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt positiv vægt på at:

I det fremsendte materiale omkring borgerne er det beskrevet at borger DD har været nede i byen og spise sammen med sin kæreste og anden borger.

At borgernes hjemmedage blandt andet bruges til at komme ud i det omgivende samfund evt. handle ind.

Ved bedømmelsen har socialtilsynet tillagt det negativ vægt at:

En medarbejder på døgntilbuddene fortæller, at det i denne sommer har været svært at give borgerne oplevelser udenfor tilbuddet på grund af besparelser.

At flere medarbejdere på døgntilbuddene fortæller, at vagtplanerne er ændret efter sommerferien således, at der er to medarbejdere i stedet for tre medarbejdere i aftenvagt. Medarbejderne fortæller, at det gør det svært at komme afsted med borgerne til aktiviteter udenfor tilbuddet.

Ledelsen har i høringsvar kommenteret følgende:

"Der har ikke sommeren 2020 været besparelser på botilbudsområdet. Regeringen bevilligede sommeren 2020 en "sommerpakke" bestående af et beløb til afholdelse af aktiviteter for borgere på Holmelunden og Satellitten. Sommerpakken kunne ikke effektiviseres i sommers, da sommerferieplanen var lagt for medarbejderne og der var ikke muligt at kalde ekstra personale ind til afholdelse af arrangementerne. Sommerpakken er dog blevet effektueret hen over efteråret".

Endvidere har ledelsen i deres høringsvar skrevet:

"Ændringen i vagtplanen sker som en tilpasning til budgettet. Et budget som afspejler den tildeling som den enkelte borger modtager".

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

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i meget høj grad.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt positiv vægt på følgende:

At både borgere, medarbejdere og ledelse fortæller, at borgerne har kontakt med deres familie og er jævnligt på besøg hos familiemedlemmer. Derudover fortæller medarbejderne og borgerne, at flere borgere besøger venner ude i byen.

At Ledelsen beskriver hvordan flere borgere har haft kontakt med familie via Facetime, besøg på terrasserne eller ved opringninger under coronanedlukningen.

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 Skelbæk Centret har en bred målgruppe, og at dette er gældende både for dag- og døgntilbuddene. Det vurderes desuden, at Skelbæk Centret som udgangspunkt har angivet relevante faglige tilgange og metoder. Det vurderes dog, at Skelbæk Centret med fordel kan have en større opmærksomhed på om de angivne faglige tilgange og metoder er tilstrækkelige i forhold til Skelbæk Centrets brede målgruppe, og hvorvidt de er tilstrækkeligt implementeret i den daglige pædagogiske praksis. Socialtilsynet vurderer, at Skelbæk Centret arbejder med de mål som er opstillet fra de visiterende kommuner. Dog vurderes det at delmålene kan blive mere konkrete og målbare hvorved de positive resultater bliver tydeliggjort.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,8

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

Ud fra medarbejdernes beskrivelser og socialtilsynets observationer vurderes det, at målgrupperne både på dag- og døgntilbuddene spænder bredt. På døgntilbuddene er målgrupperne ligeledes også forskelligt fordelt på de enkelte afdelinger/teams. Dette vurderes blandt andet at skyldes at borgerne er tilknyttet Skelbæk Centret i en lang årrække, og at flere af disse borgere har udviklet tillægsdiagnoser. Desuden er de nyankomne borgere ofte af en større kompleksitet end de ældre borgere. Udover en meget bred målgruppe er der et stort aldersspænd på borgerne fra 19-76 år.

I henhold til dokumentation er tilbuddet udfordret af, at de ikke har dokumentet i hvilken grad borgerens trivsel bliver påvirket, i særligt to teams, hvor der er borgere med uhensigtsmæssig adfærd. Socialtilsyn Midt har anmodet om dokumentation af hvordan de øvrige beboere reagerer, men dette har tilbuddet ikke kunne imødekomme. Ledelsen fortæller at der har været fokus på at dokumentere for de to borgere hvor der er en særlig udfordrende adfærd, og derfor er der ikke dokumenteret i henhold til hvordan de øvrige borgere reagerer på dette. Det har derfor ikke været muligt for tilsynet at underbygge ledelsen samt medarbejdernes beskrivelser af, at borgernes trivsel har været påvirket i negativ grad, i to bestemte teams. Socialtilsynet vurderer at der opstilles tydelige og klare mål, hvor der med fordel kan være mere fokus på målbarheden og udviklingen af delmålet. På linje med tidligere tilsynsrapporter oplever tilsynet at der ikke er tilstrækkelig systematik i arbejdet med de faglige tilgange og metoder. Der er i det fremsendte materiale omkring borgerne indsendt VUM indsatsmål, pædagogiske notater samt delmålsnotater. Der er fremsendt materiale for 8 borgere men der fremgår ikke skemaer relateret til den valgte faglige tilgang, hvilket trækker ned i bedømmelsen.

Det kan fremgå tydeligere i dokumentationen hvordan metoderne anvendes i arbejdet omkring delmål og udvikling af borgerens kompetencer, hvilket trækker ned i bedømmelsen.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet fortsat er i gang med en proces i forhold til at implementere den faglig metode KRAP, som er med til at sætte flere faglige drøftelser i gang.

Indikator 3.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 3.a

Indikatoren vurderes opfyldt i middel grad

Der er ved bedømmelsen tillagt vægt, at ledelsen fortæller ved dette års tilsyn, at der er stor bevågenhed fra ledelsen omkring at medarbejderne i højere grad anvender den valgte faglige metode; KRAP. KRAP er sat på som emne, til kontaktmøder og personaler møder. Ledelsen fortæller, at på nuværende tidspunkt, falder det medarbejderne frit hvorledes de anvender KRAP systematisk eller som en tilgang. Ledelsen fortæller at medarbejderne blandt andet anvender måltrappen, når der skal udarbejdes delmål, men samtidig fortæller ledelsen at det er et langt sejt træk som skal til for at sikre at KRAP anvendes som metode frem for en pædagogisk tilgang.

Ved dette års tilsyn fortæller medarbejderne, at de tidligere var bedre til at anvende KRAP som metode.

Medarbejderne fortæller at de har brugt KRAP i stor udstrækning til at forsøger at mindske BB's uhensigtsmæssige adfærd. Hele strukturen er ændret om ham, og de har brugt forskellige skemaer fra KRAP til at finde udfordringerne, og hvordan de skulle løses. Medarbejderne fortæller at han tidligere var med til, at smører madpakke, men at han nuværende tidspunkt ikke gør det da det stresser ham. Foruden et særligt fokus på at løse udfordringer ved hjælp af KRAP, så har medarbejdere haft borgeren oppe på sagssupervision ift. BB's udfordringer, VISO forløb og aktuelt forsøges der med at dække ham 1:1. Medarbejderne fortæller at der er bevilget ekstra timer, således at de er to medarbejdere i teamet i største delen af timerne, dog ikke i weekenderne. Medarbejderne fortæller at det giver en vis sikkerhed, at man ikke er alene på job i teamet med BB, da man er i alarmberedskab omkring BB.

Medarbejderne fortæller, at ud af fra VISO-rapporten, anvender medarbejderne piktogrammer ved BB. ofte er det medarbejderne der udfører aktiviteten med at flytte pilen, i henhold til strukturen på tavlen, da de kan give anledning til konflikt at flytte pilen eller at BB ikke deltager. Dette understøttes af fremsendte delmålsnotater, hvor følgende eksempler fremgår:

- *BB har sammen med ut flyttet pilen.*
- *Ut rykkede pilen for BB i dag.*
- *BB deltog perifert ved at observere ut rykke pilen.*
- *ut har flyttet pilen, efterfølgende kom BB op i fællesrummet meget vred og kunne ikke huske at ut havde flyttet pilen. BB var meget vred og ut måtte flytte pilen tilbage*

Jf. fremsendt dokumentation, har Tilsynet fået tilsendt dokumentation for 8 borgere, og der fremgår ingen noter omkring arbejdet med den faglige valgte metode KRAP på nogen af disse borgeres delmålsnotater eller pædagogiske notater.

Indikator 3.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 3.b

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i middel grad.

Ved bedømmelsen er det tillagt vægt at:

Af den indsendte dokumentation fremgår det, at der er opstillet delmål for alle borgerne.

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på at der er en tendens til at dokumentationen bruges som kommunikationsredskab mellem medarbejderne fremfor et refleksivt og resultatskabende redskab.

Jf. samtale med ledelsen forklarer en daglig leder at da der typisk er opfølgning hvert andet år, hvilket betyder at formålet med indsatsen og derved delmålene bliver brede og mere overordnet frem for konkrete og målbare.

Jf. indsendte dagbogsnotater ses der blandt andet opstillede mål som *"støtte xx i hvornår hun skal på ferie"*, *"xx modtager fodbad hver uge"*. Disse mål er ikke mål med afsæt fra borgerens perspektiv men mere mål som henvender sig til personalet, og disse mål kan være svære at dokumentere en udvikling af færdigheder eller vedligehold af færdigheder ud fra.

I bedømmelsen lægges der vægt på, at der ikke ses ensartethed i dokumentationen. Jf. indsendt dokumentation fremgår det blandt andet at der til et delmål er lavet følgende notater; *"tjek"*, *"ikke opnået i dag"* samt generelle beskrivelser af at borgeren udførte aktiviteten men uden kommentarer til sindsstemning, udbytte af aktiviteten mv. i samme indsendte dokumentation fremstår der eksempler hvor personalet er mere reflekterende i deres dokumentation; *"vi har på xx besluttet at til byde ham 1-2 hvil om dagen, som forebyggende og når vi kan se at han er træt"*, *"...X standsede helt op og så forvirret ud og kunne ikke selv gå i gang med øvelserne. Jeg sagde til hende hvilke maskine, hun kunne starte med og X sagde med glad stemme; det er bare i orden. Hun havde lige brug for en guidning"*

Centerleder forklarer under interviewet at fokus på dokumentationen er druknet i Corona samt at Corona har indflydelse på implementering af nyt IT-system. Inden Corona var planen at der skulle være særligt fokus på hvad man skriver, hvorfor og meget mere. Aktuelt er VUM 2.0 og Fælles Sprog 3, samt 12 sygeplejefaglige ting på vej, hvilket vil stille højere krav til dokumentationen samt strukturen omkring dokumentationen.

Centerleder præciserer under interviewet at det er en ledelsesmæssig opgave at præcisere at der er faglige refleksioner, fokus på progression hos borgeren mv.

Daglig leder fortæller at det var tanken at have fælles læring, men at det blev udsat grundet Corona, og derfor at de forsøgt at gøre det på afstand. Der er stadig fokus på arbejdet med dokumentation og formulering af målbare delmål.

Ud fra samtalerne med medarbejderne bemærker tilsynet at dokumentationen primært bruges som kommunikationsredskab mellem medarbejderne frem for er refleksivt og resultatorienteret redskab. En medarbejder fortæller blandt andet om dokumentationen i Nexus; *"god dokumentation at orientere sig i, fx vedr. bad - vi skriver hvis der er sket noget særligt eks. om der konflikter ml. borgere"*. Medarbejderne fortæller ligeledes at de kan finde på at møde tidligere ind for at orientere sig i dagbogsnotaterne da der ofte ikke er tid nok til at gennemgå alle borgeren til overlap mellem de forskellige vagter.

Dette skyldes blandt andet at superbrugernes viden og opgaver ikke kunne holdes ved lige. En medarbejder fortæller at der blandt andet var planlagt et stort superbrugermøde i efteråret 2020, men at dette blev aflyst pga. Corona.

På dagtilbuddet fortæller medarbejderne, at de efter samtale med sagsbehandler, opsamler dokumentationen og nødvendigvis ikke skriver hver dag.

Tilsynet bemærker under observation til et teammøde at medarbejderne drøfter delmål og beskrivelsen heraf. De drøfter at de evt. kan beskrive mere om hvordan de gør, så det bliver lettere for vikarer samt medarbejdere udenfor teamet at forstå hvad de enkelte delmål indebærer.

Indikator 3.c

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.c

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i høj grad.

Ved bedømmelsen er det tillagt positivt vægt at:

At der i det indsendte materiale ses at der er lavet opfølgning på indsatsmålet: "At du kommer til at indgå i sociale relationer med de andre brugere på stedet". Til opfølgningen udtaler borger KK: "At KK godt kan lide at arbejde sammen med alle på Hatkjærhus".

At en borger på et dagtilbud fortæller, at hun har lært meget ved at være i beskæftigelse og skal videre i evt. skånejob et andet sted.

I tilsynsrapporten fra 13.1.20 er der lagt vægt på, at alle borgere en bestilling enten som en § 141-handleplan eller VUM. Medarbejderne fortalte, at der opnås små positive resultater for borgerne.

Ved bedømmelsen er det tillagt negativ vægt at:

At flere borgere på en afdeling på døgntilbud ikke oplever at få den tilstrækkelige støtte til at opnå positive resultater.

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 bedømmelse har Socialtilsynet lagt vægt på at:

Pårørende samarbejde: Medarbejderne fra Holmelunden oplyser, at der siden sidste tilsyn har været fokus på samarbejdet med pårørende, og at det er blevet bedre. Dog kan der fortsat være udfordringerne med pårørendesamarbejdet i team 3. Medarbejderne kan komme med konkrete eksempler på hvor samarbejdet kan være vanskelig og hvilke grunde de kan lægge herfor eksempelvis, at serviceniveauet er sænket, pårørendes personlige involvering m.v. Desuden oplyser medarbejderne, at de eksempelvis deltager i fyraftensmøde omkring pårørendesamarbejde. Af teammøde referater fremgår det, at der er forventningsafstemning med pårørende. Ledelsen oplyser, at der afholdes forventningssamtaler, og med nogle pårørende er der kontinuerlige møder for at undgå konflikter og uoverensstemmelser. Nogle gange foregår forventningsafstemningen med ledelsen.

Samarbejde med eksterne samarbejdspartnere: Af indsendt dokumentation fremgår det, at Skelbækcentret eksempelvis har samarbejde med VISO, oligofreni teamet, m.fl. Medarbejderne fra Satellitten oplyser, at de har samarbejde med kriminalforsorgen og retspsykiatri afdeling.

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 borgerne overordnet trives på Skelbæk Centret, mens det vurderes, at borgernes trivsel på døgntilbuddet påvirkes af medarbejdergennemstrømning og et højt vikarforbrug. Flere borgere på døgntilbuddene giver udtryk for at deres hverdag påvirkes negativt grundet høj medarbejdergennemstrømning samt et højt forbrug af vikarer.

Borgernes trivsel i døgntilbuddene påvirkes negativt, da borgerne kan have svært ved at tage imod den nødvendige støtte fra medarbejderne, grundet ændringer og utryghed ved nye medarbejdere.

Det vurderes, at tilbuddet støtter borgerne i forhold til deres færden på de sociale medier.

Det vurderes forsat, at tilbuddet med fordel kan have større opmærksomhed på borgernes selvbestemmelsesret.

Tilbuddet har ikke haft fysiske magtanvendelser siden sidste tilsyn. Det vurderes, at tilbuddet arbejder med at forebygge magtanvendelser og at der drages læring ud fra eventuelle fysiske magtanvendelser.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,3

Opmærksomhedspunkter

Socialtilsyn Midt henstiller til, at Skelbæk Centret sikrer de indskrevne borgeres trivsel.

Socialtilsyn Midt henstiller til, at tilbuddet forebygger konflikter, via den pædagogiske indsats.

Socialtilsynet henstiller til, at medarbejderne opnår tilstrækkeligt kendskab til magtanvendelsesreglerne, herunder sikre, at alle magtanvendelser registreres og indberettes rettidigt.

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne taler anerkendende om borgerne, og er imødekommende og venlige i kontakten med borgerne. Medarbejderne sørger for, at borgerne bliver hørt og respekteret.

Socialtilsynet vurderer videre at medarbejderne på både dag- og døgntilbuddet har et indgående kendskab til borgerne og deres problematikker.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet udviser respekt for den enkelte borgers integritet, og at tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse. Der er i vurderingen lagt vægt på, at medarbejderne ved interviews forholder sig etisk og respektfuld i deres omtale og beskrivelser af borgerne, og at der gives mange eksempler på, hvordan borgernes ret til at bestemme over eget liv respekteres, og at der samtidig er øje for at vejlede og guide borgerne. Det vægtes dog også, at flere borgere ikke har kunnet bevæge sig trygt og frit på tilbuddet, grundet voldsom adfærd blandt nogle af de øvrige beboere.

Endvidere vurderes det, at borgerne har reel indflydelse og medbestemmelse på beboermøderne ift. konkrete beslutninger i det omfang det er muligt. Det vurderes endvidere, at medarbejderne kender og efterlever tavshedspligten.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Det er ved bedømmelsen tillagt vægt at:

Daglig leder fortæller under rundvisning at café aften er for nyligt startet op igen, og det er til stor glæde for borgerne.

Dagtilbuddet benytter sig af daglige samtaler med borgerne for at sikre borgernes trivsel. Der er fokus på hvad der skal til for at borgeren får en god dag, og borgeren har mulighed for indflydelse på sin dag.

Nogle medarbejderne fortæller, at de grundet Corona har lavet forskellige tiltag som eksempelvis at inddrage en garderobe til brug i pauserne, da borgerne blev opdelt i mindre grupper og derfor krævede mere plads. Garderoben blev indrettet med borde og stole, og det samme skete i en lille mellemgang. Her blev lavet et hyggeligt sted til en borger, men en god stol samt bord til at spise ved. Medarbejderne har efterfølgende erfaret at disse tiltag gavner borgerne, og borgerne vil gerne at det forsætter sådan. Og dette har medarbejderne lyttet til.

Observationer:

Socialtilsynet deltog til to teammøder. Under det ene teammøde blev tilgangen til en borger og dennes tab af en pårørende drøftet. Teamet havde modtaget psykologhjælp, for derigennem at kunne yde dette videre til borgeren. Der er drøftelser omkring hvad man skal være opmærksom på hos borgeren, hvordan vikarerne skal klædes på til opgaven samt udarbejdelsen af en billedbog og hvordan man spørge ind til den.

Til det andet teammøde hvor socialtilsynet deltog blev der taget udgangspunkt i KRAP og udviklingstrappen. I teamet var der en borger som ønsker at flytte i egen bolig. Dette var rent fagligt vurderet som en svær proces, men for at gøre det tydeligt for borgeren samt følge borgerens drømme for fremtiden, byggede de processen op omkring måltrappen. Til dette teammøde tales der også om en borger som har haft det rigtig skidt.

Grundet borgerens psykiske udfordringer, har forandringerne i forlængelse af Corona, stresset ham og forringet hans trivsel. Til trods for en udfordrende adfærd taler medarbejderne omsorgsfuldt om borgeren, og siger bandt andet; *"Han passer ind her, han er rar og charmerende, han er dejlig. Vi arbejder på at få ham derhen igen"*.

Under rundvisningen på dagtilbuddet er borgerne nysgerrig ift. til besøget fra socialtilsynet. Borgerne indbyder til dialog, og de fortæller og viser gladelig hvad de bruger deres hverdag på. Borgerne giver udtryk for at de er glade for medarbejderne omkring dem, og dette ses også tydeligt på interaktionen mellem borger og medarbejder.

Mens socialtilsynet har samtale med medarbejderne på dagtilbuddene, ringer en borger. Det bliver tydeligt at medarbejderne respektere borgerne og er anderkende i sin tilgang til borgerne og borgernes udfordringer.

Indikator 4.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 4.b

Der er ved bedømmelsen tillagt vægt at:

Centerleder fortæller under besøget at der tidligere har været et borgerråd med en borgerrepræsentant fra hvert team, men at dette er gået i stå ifm. at en tidligere daglig leder blev sygemeldt.

En af de daglige ledere fortæller at der er café-aften, hvor borgere mødes om spil, kage og hygge. Generelt fortæller den daglig leder at borgerne er gode til at finde sammen og være sammen om en aktivitet. I forbindelse med renovering af det ene køkken, har borgeren fundet hinanden på tværs af teams, og besøger fortsat hinanden selvom køkkenet ikke længer er under renovering.

På dagtilbuddet afholder de jævnlige trivselssamtaler med borgerne. På den måde har borgeren mulighed for at have indflydelse på sin egen hverdag. Til trivselssamtalerne spørger medarbejderne blandt andet borgerne om *"hvad borgeren kunne tænke sig at lave, hvad der skal til for at borgeren får en god dag"*.

Både medarbejder og beboere fortæller at der ikke længere kan arrangeres spontane ture ud af huset. Så beboerne kan have svært ved at få både behov og ønsker opfyldt i forhold til komme på en tur til eksempelvis stranden eller skoven. Dette bliver på nuværende tidspunkt løst ved, at borgerne 1 gang om måneden har en selvvalgt aktivitet og der med bestemmer hvad tiden sammen med kontaktpersonen skal anvendes til. Der er endvidere fokus på at få søgt ledsager ordning samt bruge frivillige fra det nærtliggende Kristne Gymnasium.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter at borgerne på dagtilbuddene trives og at hovedparten af borgerne på døgntilbuddene trives. Socialtilsynet finder det modsat ikke understøttende for borgernes mentale sundhed, at der er konflikter mellem borgerne som eksemplerne nævnt i indikator 5a og 7a. Derfor vurderer socialtilsynet også, at der med fordel kan gøres mere for at få flere borgere på døgntilbuddene til at trives. Medarbejdergennemstrømning, vikarforbrug og konflikter mellem borgerne, påvirker borgernes mentale sundhed og generelle trivsel.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne har adgang til relevante sundhedsydelser.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.a

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i middel grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at tilsynskonsulenterne observerede samt talte med flere borgere som fortalte, at de trives på tilbuddet. Under besigtigelse af de fysiske rammer, observeres det, at medarbejderne har god kontakt til borgerne, og at medarbejderne anerkender borgerne og har en god og varm tone i dialogen med borgerne.

Jf. indsendt dokumentation, fremgår det af pædagogiske notater for en borger, at "BB har igennem dagen været uligevægtig. BB er meget kommanderende, og formår ikke at være i det sociale til julefrokost, på en hensigtsmæssig måde. Under julefrokosten fylder hele rummet, og man kan se at de andre borgere putter sig og holder tilbage, for at give BB den plads, som BB i forvejen har taget. BB påtager sig alt personalets ansvar, og irrettesætter de andre borgere. Personalet tør ikke sige fra overfor BB, i frygt for at konfliktrappe...".

Under tilsynsbesøget bliver det tydeligt, at der er 2 borgere, i 2 forskellige teams, som har en adfærd som påvirker de resterende borgers trivsel.

Forhold som trækker ned i bedømmelsen:

Team X

Medarbejderne fortæller at siden sommer er AA blevet udadrettet. AA har store udfordringer, og AA's uhensigtsmæssige adfærd kommer til udtryk ved, at AA er udadrettet mod de andre borgere og blandt andet kaster ting efter dem. AA's adfærd er af sådan en karakter, at de andre borgere i teamet, trækker sig til deres lejligheder og opholder sig der. De øvrige borgere har fået leveret deres mad i egne lejligheder, da de har været utrygge og derfor ikke har ønsket at spise i fællesarealerne. Dette er dog blevet bedre, og medarbejderne fortæller, at de øvrige beboere er begyndt at komme lidt mere ud igen.

Medarbejderne fortæller, at der for nyligt har været en nat, hvor AA var råbende og det påvirkede de øvrige beboere. Medarbejderne fortæller endvidere, at AA indimellem gerne vil de andre borger, og opsøger dem men AA bliver afvist, og det forstår AA ikke. Medarbejderne fortæller, at de andre borgere er rigtig kede af det, og at de ikke vil hjem, hvis de eksempelvis har været på besøg i et andet team, og at der ingen borgere er i fællesrummene i det pågældende team.

Team Y

Medarbejderne fortæller, at de har en borger med senhjerneskade, som har en udfordrende adfærd. BB fylder meget i forhold til de andre borgere, og medarbejderne er bekymret for de øvrige borgers trivsel. BB har truende og udadreagerende adfærd overfor både medarbejdere og de øvrige borgere.

Medarbejderne beskriver, at BB fysisk tager fat i de andre borgere, holde dem nede, råber ad dem og dunker dem i hovedet. Medarbejderne fortæller yderligere, at de andre borgere er tynget af BB, og at de fleste trækker sig fra fællesrummene når BB er til stede. Medarbejderne kommer med et eksempel, hvor der sidder 2 borgere og 2 medarbejdere sammen med BB i fællesstuen. Her peger BB på de andre, og siger "nu holder I kæft, for nu ser jeg fjernsyn".

Medarbejderne beskriver at BB fylder meget generelt – både for medarbejderne og de øvrige borgere i teamet. BB kan overtage stemningen i fællesarealerne, og indtager en rolle som personale overfor de øvrige borgere. Dette gør det svært for medarbejderne at kommunikere og guide de øvrige borgere, da de ikke ved om og hvordan BB blander sig.

Endvidere beskrives det, at de andre borgere går hvis BB er i fællesarealerne, og de spørger om BB kommer op og spiser for så vil de andre borgere ikke spise der.

Under fremvisning af de fysiske rammer, taler tilsynet med en borger fra BB's team. Adspurgt om hvorvidt borgeren synes at de har det godt sammen borgerne imellem, har borgeren svært ved at svare på det. Der observeres et kropssprog hos borgeren, som tydeligt understreger, at borgeren ikke synes det er rart med BB's adfærd. Borgeren krøller sammen i sofaen, og får svært ved at holde øjenkontakt med tilsynskonsulenterne. Borgeren fortæller endvidere, at vedkommen ikke vil være i fællesrummet når BB opholder sig der.

Jf. fremsendt dokumentation, fremgår følgende eksempler, hvor der er konflikter eller situationer som påvirker de øvrige borgers trivsel:

- BB har sat sig på hjørnet af et bord. En anden bruger sig ud i luften "jeg troede ikke man måtte sidde på et bord, det siger H". BB kommer farende hen til brugeren og stiller sig helt op af brugeren og råber: " H er her ikke i dag" og gentager dette råbende et par gange. Den anden bruger kigger ned i bordet og siger intet. Ut observerer og siger intet. BB går stille væk. Da der ser ud til at være ro på BB, siger ut henvendt til begge, at man nogle gange godt kan blive optaget af noget og glemme ting. BB forbliver neutral.
- AA har ellers haft en rigtig god dag, men her til aften, blev AA vred, fordi andre taler, så AA kan høre det gennem væggen... AA tog sine piller, smed bægeret og sagde at pillerne ikke smagte godt. Igen kunne AA høre dem gennem væggen og så røg kartofler og sovs gennem lokalet og en anden borger fik et glas vand ud over sig. Derefter trampede AA ind i fællesstuen og satte sig

Ved bedømmelsen er det særlig vægtet, at to af borgere dels har det tiltagende svært, og at det kan være vanskeligt for personalet at tildele disse borgere de ressourcer, de har brug for, for at deres trivsel kan understøttes tilstrækkeligt

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende:

Flere Medarbejdere fortæller, at hjemmedagene kan bruges til at medarbejderne kan tage med borgeren på besøg hos læge, tandlæge eller lignende.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 5.c

Mad: I bedømmelsen tillægges det vægt, at Skelbækcentret siden sidste tilsyn har fået ændret på borgernes mad. Ledelsen oplyser, at de har været i kontakt med madleverandøren, og at det eksempelvis har medført, at flere teams på Holmelunden har fået salatbuffet i stedet for blandet salat. Dette har bevirket, at borgerne tilvælger salaten, da de kan tage det, de kan lide. Jf. ledelsen giver borgerne udtryk for, at de kan lide maden, og et af tegnene er, at de tager rester fra aftensmaden med i dagtilbuddene.

Medicinhåndtering: Medarbejderne fra Satellitten oplyser, at en af de sidst ansatte er uddannet social- og sundhedsassistent. Dette har jf. medarbejderne bevirket, at primæransvaret for medicinhåndteringen varetages af denne. Dog oplyser medarbejderne også, at det er skrøbeligt, da der hermed kun er én ansvarlig, hvorhen der før var flere. Medarbejderne oplyser desuden, at der er en medicingruppe på tværs af Skelbækcentret og af dokumenter, Projekt Effektiv Drift, ses det, at der på hele Skelbækcentret er 4 medicinansvarlige. I høringssvaret skrives der, "Ud over de fire medicinansvarlige på hele Skelbæk Centret er tre social og sundhedsassistenter ansat, som også varetager medicin opgaver. Der er etableret et samarbejde på tværs af centret. Alle medarbejdere er desuden oplært i medicinhåndtering via e-learning. Ydermere har mindst en medarbejder fra hvert team og de daglige ledere deltaget i et medicinhåndteringskursus fra social og sundhedsskolen."

Motion og bevægelse: I bedømmelsen tillægges det vægt, at Socialtilsynet observerer på MSM, at flere af borgerne skal på gåtur ned i byen, mens det på Hatkjærhus observeres, at borgerne arbejder og aktiveres med fysiske gøremål. Desuden kommer der flere borgere hjem til Hatkjærhus fra fitnesscenter. - borgernes fysiske tilstande. En handlekommune oplyser i trianguleringen, "vi haft et eksempel på, at bostedet ikke længere kunne imødekomme en borgers hjælperbehov, efter at pågældendes somatiske sygdom og behov for sundhedsfaglige indsats blev tiltagende." I høringssvaret skrives der, "borgerens fysiske tilstand blev så forværret, at den sundhedsfaglige ekspertise ikke længere slog til. Borgerens tilstand var særlig kompleks og krævede en sygeplejeske faglig behandling døgnet rundt."

Rengøring: Socialtilsynet observerede under tilsynsbesøget på Holmelunden, at der er snavset i fælleslokalerne eksempelvis i team 2 og team 6, hvilket der i bedømmelsen tillægges særlig vægt. Af flere dokumenter fremgår, at der er udfordring med rengøring og hygiejne. Eksempelvis af arbejdspladsvurderingens handlingsplan for Administration, pedel og ledelse fremgår, at der er manglende rengøring, hvilket jf. dokumentet eksempelvis bevirker uhygiejniske gulve, vaskekummer og toiletter. Mens det af APVér fra Holmelunden fremgår, at hygiejnerisiko kan medføre sygdom hos personalet. På hjemmedagene gør borgerne eksempelvis rent jf. borgerne selv. Ifølge ledelsen har nogle af borgerne støttende rengøring, mens andre borgere betaler for hjemmeservice. Dog oplyser nogle medarbejdere, at de ikke oplever, at de har specielt meget tid til at hjælpe borgerne med denne funktion, og at de oplever, at der kan være snavset i borgernes lejligheder. I høringssvaret oplyses der, "Fysisk APV, som blev gennemført forår 2019, beskriver, at rengøringen er mangelfuld. Der er efterfølgende handlet på APVen, og den mangelfulde rengøring er håndteret. For fælles arealerne er der aftalt en rengøringsplan med det rengøringsfirma, som varetager rengøringen på Skelbæk Centret. Der er jævnlig opfølgning med firmaet om rengøringsopgaverne. I borgernes lejligheder følges det serviceniveau, som kommunal bestyrelsen har besluttet. Vi tilbyder rengøring hver 14. dag. Der ud over har borgeren selv mulighed for at tilkøbe rengøringshjælp."

Kriterium 6

Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Skelbækcentret arbejder med at forebygge magtanvendelser i og med at de arbejder med risikovurderinger.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at der arbejdes med risikovurderinger på en stor del af borgerne, men nogle medarbejdere er i tvivl om hvor risikovurderingerne kan findes eller hvordan de skal bruges til forebyggelse af magtanvendelser.

Ledelse og medarbejdere fortæller, at de alle har deltaget i et e-learningkursus omkring de gældende regler om magtanvendelse. Medarbejderne fortæller, at det har betydet, at de har et grundlæggende kendskab til lovgivningen, og ved hvor de kan finde yderligere viden.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejdernes viden om gældende regler om magtanvendelser er højnet siden sidste tilsynsbesøg, men at den ikke er tilstrækkeligt til at håndtere borgere med udadreagerende adfærd. Socialtilsynet vurderer samtidig, at flere medarbejdere vil have gavn af at få en øget viden om verbale magtanvendelser, da flere medarbejdere under dialogen med tilsynet, beskriver og vurderer at de anvender magt samt laver små indgreb i selvbestemmelsesretten uden at det indberettes.

Socialtilsynet vurderer, at den manglende viden omkring hvornår der sker indgreb i selvbestemmelsesretten samt manglende systematik i indberetningerne, betyder at tilbuddet ikke kan danne sig overblik over episoderne til at forebygge fremadrettet. Registrering og analyse af episoderne, er ikke muligt når de ikke indberettes, og herved kan tilbuddet ikke drage læring samt forbedre indsatsen omkring borgerne.

Det trækker ned i bedømmelsen at der til trods forskellige tiltag såsom risikovurdering, ekstra bevillinger og forløb hos VISO, så er der fortsat konflikter som ikke forebygges af den pædagogiske indsats.

I 2021 er der indberettet en enkelt magtanvendelse.

Indikator 6.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 6.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at tilbuddet arbejder aktivt på at tilegne sig mere viden om magtanvendelser. Ledelsen fortæller, at der er planlagt ekstra undervisning med kommunens interne jurist. Ledelsen fortæller, at det er vigtigt, at de som ledelse har kendskab til lovgivningen omkring magtanvendelser samt har kendskab med de dilemmaerne som medarbejderne står i.

Tilbuddet anvender risikovurderinger i arbejdet med borgerne. Af fremsendt materiale fremgår det, at en risikovurdering indeholder beskrivelser af; *mulige konfliktsituationer, hvilke signaler går forud for konflikten, redskaber til at konflikter ikke opstår, hvordan handler vi hvis konflikten opstår og hvad gør vi når konflikten er stoppet.*

Forhold som trækker ned i bedømmelsen

Under interview med medarbejderne, beskriver de, at der har været en episode, hvor personalet har låst en havedør for at hindre at BB løb ud ad døren, fordi han ville have fat i en borger som stod og kiggede ind ad vinduet. Medarbejderne fortæller at der blev handlet intuitivt, for at undgå overfald på anden beboer. Det trækker ned i bedømmelsen at der ikke er udarbejdet pædagogiske indsats til at håndtere situationer som disse.

Der arbejdes med risikovurderinger på en stor del af borgerne, men nogle medarbejdere er i tvivl om hvor risikovurderingerne kan findes eller hvordan de skal bruges til forebyggelse af magtanvendelser.

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 2

Bedømmelse af Indikator 6.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at der siden sidste tilsyn har været en enkelt indberetning om magtanvendelser. Tilbuddet har siden sidste tilsyn drøftet magtanvendelsesområdet på personalemøderne.

Ledelsen fortæller, at det er vigtigt for dem, at de som tilbud bliver bedre til at håndtere indberetningerne om magtanvendelser. Ledelsen fortæller, at de har planlagt ekstra undervisning i uge 8 med kommunens interne jurist samt interne pædagogiske konsulent. Endvidere vil de i ledergruppen vide hvad magt handler om, og opnå en forståelse for de dilemmaer som der opstår i den forbindelse.

Forhold som trækker ned i bedømmelsen:

Det trækker ned i bedømmelsen, at der af "referat fra Center Nord" fremgår at "ledelsen orienterer om en sag om magtanvendelse på Hatkjærhus" (4 oktober 2021). Under tilsynsbesøget forklarer ledelsen at grundet ferie og sygdom blandt flere involverede parter, så er magtanvendelsen ikke indberettet rettidigt hos socialtilsynet. Lederen har ikke forholdt sig til eller kommenteret på angivelse af hjemmel. Indgrebet er foretaget i september 2021 men først registreret i januar 2022, og det kommenteres der heller ikke på.

Det trækker endvidere ned i bedømmelsen, jf. beskrivelser i indikator 6a, at episoden omkring låsning af havedøren ikke er indberettet som magtanvendelse.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at især på dagtilbuddene lykkes de med at nedtrappe vold og overgreb via deres store kendskab til borgerne samt at den genkendelige struktur på dagtilbuddene forebygger vold og overgreb. De konflikter der eventuelt opstår på dagtilbuddene forsøges løses her, men der er tæt kontakt imellem dag – og døgntilbuddene således, at der kan følges op på eventuelle konflikter.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har viden om at forebygge vold og overgreb i tilbuddet, men at det ikke i alle tilfælde afspejles i indsatsen, at denne viden bringes i spil eller har en effekt. Det vægtes, at de borgere som tilsynskonsulenter taler med, oplyser at de synes om at bo i tilbuddet, men det vægtes også, at nogle borgere oplever, at ikke alle øvrige borgere er rolige og venlige, hvilket der også fremgår af den indsendte dokumentation.

Det vægtes videre, at tilbuddet ikke systematisk registrerer fysisk og psykisk vold og overgreb mellem borgerne, grundet manglende viden omkring hvornår der er tale om indgreb i selvbestemmelsesretten. Det er derfor også vanskeligt for socialtilsynet at vurdere niveauet af vold og overgreb i tilbuddet, eftersom ikke alle tilfælde registreres. Socialtilsynet finder dette problematisk, da flere borgere peger på, at der kan være udadreagerende adfærd fra de øvrige borgere, samt at det af dokumentationen fremgår, at flere borgere er nødt til at gå i deres lejlighed for at personalet kan arbejde konfliktnedtrappende med en anden borger. Episoder med vold og overgreb vurderes altså at have en indvirkning på borgernes trivsel.

Det vægtes endelig, at tilbuddet inddrager fx VISO for at styrke også den konfliktforebyggende indsats, samt at tilbuddets ledelse er opmærksom på, at borgernes bevilgede niveau af støtte svarer til deres reelle støttebehov.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 7.a

Indikatoren vurderes at være opfyldt i lav grad.

I bedømmelsen er der lagt væk på, at ledelsen har fokus på, at få medarbejderne til at udfylde og registrerer VTC. Ledelsen fortæller at medarbejderne arbejder med risikovurderinger. Risikovurderingerne udarbejdes i Nexus, og der scores rød, gul og grøn. Der arbejdes med borgerens aktuelle tilstand, og hvilke signaler medarbejderne skal være opmærksomme på hos de forskellige borgere.

Forhold der trækker ned i bedømmelsen

Jf. indsendt dokumentation fremgår der af dokumentet "opgørelse 2021 vold, trusler borger-borger borger-medarbejder" fremgår det, at der i 2021 har været 12 registreret episoder borger-borger samt 79 registreret episoder med krænkelse af medarbejderne. Det er således særligt to borgere, hvis funktionsniveau er anderledes en den øvrige indskrevne målgruppe, og hvis funktionsniveau svinger meget igennem dagen. Socialtilsynet har i forbindelse med tilsynet, indhentet hændelsesbeskrivelser af vold, trussel og chikaneindberetningerne for de pågældende borgere.

Følgende eksempler fremgår af AA's hændelsesbeskrivelser:

- Negativt humør-sort humør, gentagende. Eskaleres da borger ser medborger på gangen, smadre døren i til team X i fælleskøkkenet og råber til medborger at hun hader ham, kaster med serveringsbakken og service med indhold i, på en anden borger.
- Under frokosten er borger meget vred på anden borger og er meget sur, er gentagende, hvor AA vil have mig til at bekræfte at den anden borger er en dum løgner, da jeg vælger at svare bliver service kastet hen mod mig.
- Borger siger at anden borger er en sladrehanke. Ut undlader at svare. Borger gentager og ut siger det vil jeg ikke blandes ind i. Borger bliver så vred at YY kyler mad og drikke på væggen og går ned til sig selv.

Følgende eksempler fremgår af BB's hændelsesbeskrivelser:

- ZZ får et slag på skulderen da ZZ spørger om borgeren (BB) vil flytte sig lidt. Der er ikke gået noget forud for episoden.
- Borger 1(BB) truer med at sparke borger 2 da borger 2 ligger og skriger og banker på borger 1s dør. Borger 1 ender med at kaste sin sandal efter borger 2 og skubber til borger 2. jeg prøver at stoppe og beroliger borger 1 mens jeg forsøger at få borger 2 væk fra stedet.
- Der afholdes året vandkamp inden sommerferien. BB bliver ramt med vand og slår YY to gange på skulderen.

Konflikthåndtering:

Jf. indsendt dokumentation fremgår der 16 anmeldt vold, trussel og chikane indberetning fordelt på henholdsvis 10 for AA og 6 for BB. Der er ligeledes indsendt risikovurdering for begge borgere.

Adspurgt til hvordan medarbejderne forebygger eller håndtere konflikterne mellem BB og de øvrige borgere, fortæller medarbejderne, at medarbejderne ikke tør guide de andre da de ikke ved hvordan BB reagere. Medarbejderne fortæller, at de guider de andre borgere i deres lejligheder, for at forebygge at situationen konfliktoptrapper.

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 tilbuddet som udgangspunkt har en kompetent ledelse. Socialtilsynet vurderer, at der er forhold som kræver ledelsens opmærksomhed. Det vurderes, at ledelsen besidder stor viden omkring den sundhedsfaglige tilgang til borgerne, men at der med fordel kan være fokus på den pædagogiske viden samt konflikthåndtering med afsæt i aktuelt indskrevne borgere.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,3

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet overordnet set har en kompetent og ansvarlig ledelse. Det vurderes, at ledelsen samlet har relevant uddannelsesmæssig baggrund samt erfaringer med målgruppen og ledelse. De daglige leder har fået et større ansvar, hvilket har styrket samarbejdet mellem medarbejderne og ledelsen.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet drives fagligt forsvarligt, men at der er forhold som kræver ledelsens opmærksomhed. Det er Socialtilsynets vurdering, at kerneopgaven og varetagelse af den daglige drift er udfordret i specifikke team, og at det på sigt kan få en negativ betydning for trivsel blandt de øvrige borgere. Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har enkelte borgeren som falder uden for tilbuddets godkendelse – dels grundet deres diagnose men også qua deres adfærd.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har begrænset mulighed for ekstern supervision.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

Der er lagt vægt på følgende:

Siden sidste tilsyn, er der tiltrådt ny områdeleder for Handicap Nord under Handicap og Psykiatri. Foruden Centerlederen, er der ansat to daglige ledere hvoraf den ene af dem er konstitueret daglige leder for dagtilbudsdelen. Af CV for ledelsen fremgår det, at ledelsen har kendskab og erfaring med arbejdet med målgruppen.

Siden sidste tilsyn er den ene afdelingsleder påbegyndt et diplom i ledelsen, og det er planen at den anden afdelingsleder påbegynder diplom i ledelse til efteråret 2022.

Ledelsen fortæller, at der er lavet en omstrukturering af arbejdsopgaverne blandt ledelsen. Dette betyder blandt andet at der er afdelingslederne som har tjenstlige samtaler samt har ansvaret for at gennemfører MUS-samtaler. Ledelsen fortæller at det har givet en større tillid mellem medarbejder og ledelse, samt at der er en større troværdighed i forhold til at afdelingslederne tager mere ansvar.

Ledelsen fortæller, at de har ansøgt om ca. 500.00 til velfærdsteknologi. De vil blandt andet bruge disse penge, på store skærme, som skal være med til at skabe mere tydelig kommunikation og struktur på tilbuddet. Ledelsen fortæller endvidere, at tilbuddet arbejder mere med sociale medier, og forsøger at have fokus på det, der hvor det giver mening.

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Ved bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

Ledelsen fortæller, at alle medarbejdere er uddannet i positiv respons, og at dette afholdes hver 6. uge. Endvidere fortæller ledelsen, at medarbejderne reflekterer med hinanden over deres pædagogiske praksis, og bruger hinanden faglighed på tværs af afdelinger og teams.

Ledelsen fortæller, at der er coach korps i kommunen som kan tilbyde samtaler og coaching til medarbejderne. Det er også muligt at få individuel supervision ved en ekstern supervisor. Ledelsen fortæller at der ikke er fast supervision, da det ikke giver mening af have det. Ledelsen prioriterer supervision ift. til konkrete sager og udfordringer, da det giver mere mening. Endvidere fortæller ledelsen, at der ved akutopstået behov, kan tages kontakt til SOS – nordisk krisehjælp. Det trækker ned i bedømmelsen, at medarbejderne fortæller at al ekstern supervision er fjernet, Medarbejderne fortæller at de kan få supervision hvis en borgers adfærd kalder på det.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at ikke alle borgere har tilstrækkelig kontakt med personale med relevante kompetencer. Socialtilsynet vurderer, at der forsat er stor personalegennemstrømning og at medarbejderne giver udtryk for, at dette kan skyldes et presset arbejdsmiljø samt manglende mulighed for kompetenceudvikling.

Medarbejderne informerer socialtilsynet om at besparelser har betydet, at der ikke er de samme muligheder for at udføre det pædagogiske arbejde på samme niveau som tidligere. Det er ikke muligt at komme ud fra tilbuddet med borgerne, eller at medarbejderne opholder sig i fællesarealerne på samme måde som tidligere. Dette påpeger både medarbejdere og borgere, hvilket betyder, at socialtilsynet vurderer at det er vigtigt for tilbuddet at være opmærksom på hvorvidt besparelserne får betydning for medarbejdernes kompetencer og derved også borgernes udvikling og trivsel.

Socialtilsynet vurderer at når der er tale om SOS-vikarer, så er der ikke tale om en gruppe af faste vikarer som er med til at skabe genkendelighed og tryghed blandt borgerne, når der er sygdom eller udskiftning blandt medarbejderne.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

Der er ved bedømmelsen lagt vægt på følgende:

De daglige ledere fortæller at tidligere har tre medarbejdere stået for vagtplanlægningen. Der er for nyligt blevet ansat en ny medarbejder som varetager denne funktion. Foruden vagtplanlægning skal den pågældende medarbejder også være overordnet koordinator for medicinområdet. I efteråret skal de nye grundplaner effektueres. Grunden til at der er udarbejdet nye grundplaner er blandt andet de nye

Ændringerne af grundplanerne har været på tale gennem de sidste 2-3 år, da ATA-tid, timeantal og mødetider gav behov til ændringer. Daglig leder fortæller at der var spildtimer som kunne anvendes bedre.

De daglige ledere fortæller endvidere at medarbejdere har haft mulighed for at ønske arbejdsweekend. Formålet med de nye grundplaner er også at kunne øge medarbejdertiden, der hvor der er spidsbelastning i de forskellige teams.

De daglige ledere vil gerne at medarbejderen kan være mere all-rounder, så medarbejderne kan hjælpe til på tværs af teams og afdelinger ved belastning. I arbejdsplanen er arbejdstiden fordelt således at der ikke er ret meget personale på arbejde på døgntilbuddet, mens borgene er på dagtilbuddet. Under interview af medarbejderne på dagtilbuddet oplyser medarbejderne at dette ikke altid er hensigtsmæssigt. Dette har blandt andet betydet at en borger hellere ville blive på dagtilbuddet selvom han var syg, da der ikke var nogen på døgntilbuddet til at tage sig af ham.

Under samtale med medarbejderne fremgår det at der ikke planlægges faste aktiviteter i eksempelvis weekenderne. Det afhænger af hvem og hvor mange der er på arbejde, og om det derudfra kan lade sig gøre. Medarbejderne fortæller desuden at nogle borgere har ledsagere, andre borgere tager hjem i weekenderne, og dette giver mulighed for at lave noget med de borgere, som er tilbage på tilbuddet.

Det fremgår endvidere ud fra de forskellige interviews at det ikke længere er muligt for borgeren at spise ude i byen sammen med et personale eller handle tøj i fysiske butikker. Dette er ændret til at borgerne med hjælp kan bestille tøj over nettet og at der gerne må bestilles mad udefra.

Medarbejderne er inddelt i 6 teams, og har teammøder og hver 6. uge er der fælles personalemøde.

Medarbejderne giver udtryk for at de er spændte på de nye grundplaner, men at de tror de kan være gode. Dog er der en generel skepsis over for den nye funktion som "flyvere" rundt i huset. En medarbejder udtaler "hvordan giver det mening at vi hver 3-4 uge skal arbejde med borgere, som vi ikke kender så godt?"

En medarbejder beskriver at de i forbindelse med epilepsi-kurset fandt frem til at mængden af nye medarbejdere kunne være med til at fremme et anfald.

Ved bedømmelsen er det tillagt særlig vægt at ud af de 13 spørgeskemaer som borgere har udfyldt, har alle borgere svaret at personalet ofte er syge, og at der derfor er mange vikarer. Jvf. indsendte spørgeskema fremgår det at borgerne reagerer på når der er vikardækning eller introduktion af nye medarbejdere. Blandt andet nævner en borger at "det er svært med de mange vikarer", og en anden skriver "SOS"-vikarer, kan jeg ikke lide". Jvf. indsendte spørgeskema skriver en borger at "nogle gange bliver vikarerne ikke introduceret overfor borgerne inden de har en vagt.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

Centerleder forklarer at medarbejdergennemstrømningen er forskellig på områderne døgn- og dagtilbud. Den er højest på døgnområdet. Centerleder forklarer endvidere at man ikke skal underkende de lederskift som har været de seneste år.

Ledergruppen forklarer at flere af medarbejderne er stoppet af private årsager såsom at få rent dagarbejde. De daglige ledere vil forsøge at skabe en kultur og mulighed for at medarbejderne kan tale med en leder, som de er trygge ved.

Under de forskellige interviews med medarbejderne, giver medarbejderne udtryk for frustration og bekymring for medarbejdergennemstrømningen samt hyppig udskiftning blandt særligt de daglige ledere. Ud fra de indsendte dokumenter og tilbudsportalen ses der at der har været en personalegennemstrømning i 2020 på 23,9%.

Flere af medarbejderne understreger at de mister viden hver gang der kommer en opsigelse, samt at det er opslidende med de mange oplæringer af nye kollegaer.

En medarbejder udtaler "hvorfor har man ikke valgt at holde på de kollegaer, som vi har?". Medarbejderne fortæller at borgerne reagerer på udskiftningen blandt medarbejderne, og at mangel på personale blandt andet løses ved at de lægger teams sammen i weekenderne, hvor der er borgere som er hjemme hos deres familier - "det giver mening for nogle borgere, men ikke for alle".

Medarbejderne fra døgntilbuddet fortæller endvidere at gennemstrømning, nedskæring af personale, omrokeringer, og tid på gulvet er blevet ændret radikalt. Det har påvirket medarbejderne negativt, og har betydet at flere har opsagt deres stillinger. Medarbejderne beskriver at borgerne er begyndt at reagere, og at dette kommer til udtryk ved at det er sværere at introducere nye medarbejdere for borgerne.

Medarbejderne fortæller at der ikke tidligere har været et fast introprogram, men at dette nu er blevet udarbejdet og har en positiv effekt når der skal tages imod nye medarbejdere.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

Der er ved bedømmelsen lagt positiv vægt på følgende:

En medarbejder på et dagtilbud fortæller, at der stort set ingen personaleudskiftning eller sygdom har været og at de stort set ikke har brug for vikarer.

Der er ved bedømmelsen lagt negativ vægt på følgende:

Ledelsen fortæller, at tilbuddet har været præget af langtidssygemeldinger.

Flere medarbejdere på døgntilbuddene fortæller, at der er et stort sygefravær og at flere medarbejdere siger op.

Medarbejderne på en afdeling fortæller, at der ikke tages hånd om medarbejdere der har oplevet noget voldsomt og det opleves, at det forventes at medarbejderne kommer hurtigt på arbejde igen. Ifølge medarbejderne er det med til at øge sygefraværet.

Borger XX fortæller, at der næsten hver dag er vikarer inde på vagt.

Ud fra det indsendte materiale ses det, at der fra juni 2019-juni 2020 er et gennemsnitligt sygefraværsdage på 16,79 dage pr. medarbejder.

Ledelsen har oplyst følgende:

"Ved voldsomme hændelser, trusler, krænkelser eller mobning opfordres den enkelte medarbejder at registrere hændelsen samme dag, som hændelsen er sket. Lederen taler hændelsen i gennem med medarbejderen. Det vurderes i hvert enkelt tilfælde om der er brug for krisehjælp fra en psykolog. Efterfølgende indberettes anmeldelsen og episoden drøftes på teammøder for at undgå lignende episoder en anden gang. Arbejdsmiljøgruppen bestående af daglig leder og arbejdsmiljørepræsentant drøfter episoderne og risikovurderingerne, som er udarbejdet på hver enkel borger, og disse justeres efter behov.

Lederen holder omsorgssamtaler med medarbejderen for at sikre medarbejderens trivsel.

Ved en evt. sygemelding holdes sygefraværssamtaler med jævne mellemrum for at sikre kontakten til arbejdspladsen og for på det rette tidspunkt, som kan være vurderet af egen læge, igangsætte en tilbagevendelses plan, som tilrettelægges efter de skånebehov som den enkelte medarbejder har behov for i en periode".

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 1

Bedømmelse af Indikator 9.d

Indikator 9.d er en ny indikator i kvalitetsmodellen, der er hjemlet i den nye bekendtgørelse for lov om socialtilsyn, der trådte i kraft pr. 01.02.22.

Idet indikatoren ikke var en del af kvalitetsmodellen ved det seneste tilsynsbesøg, er den ikke belyst i herværende tilsynsrapport.

Scoren 1 gives fordi indikatoren ikke er aktuel for tilsynet og indgår ikke i den samlede vurdering af tilbuddets kvalitet. Indikator 9.d vil blive belyst ved næste tilsynsbesøg.

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 specialkompetencer 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

Socialtilsynet vurderer, at størstedelen af Skelbæk Centrets medarbejdere har socialfaglige eller sundhedsfaglige uddannelser. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne, besidder de relationelle og personlige kompetencer som målgruppen profiterer af.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne mangler kompetencer ift. konflikthåndtering.

Socialtilsynet vurderer at der fortsat ikke findes en struktur eller pædagogisk plan for hvordan den valgte faglige metode anvendes struktureret ind i den pædagogiske praksis.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Opmærksomhedspunkter

Socialtilsynet henstiller til, at Skelbækcentret Centret sikrer tilgange og metoder der understøtter de indskrevne borgeres udvikling og trivsel.

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at hovedparten af de faste medarbejdere besidder relevante kompetencer og at både vikarer og faste medarbejdere som udgangspunkt besidder relationelle og personlige kompetencer. Socialtilsynet vurderer at medarbejderne mangler kompetencer ift konflikthåndtering, således at medarbejderne samt vikarerne bliver klædt fagligt på til at håndtere konflikter samt at forebygge konflikter.

Socialtilsynet vurderes at tilbuddets nuværende metode i form af risikovurderinger i forhold til konflikthåndtering ikke giver medarbejderne de nødvendige kompetencer til at forebygge samt håndtere konflikterne. I nogle tilfælde er det vanskeligt for personalet at forebygge samt håndtere konflikterne, da de ikke har tilstrækkelige kompetencer til denne udadreagerende adfærd.

Det vurderes endvidere, at målgruppen forsat er meget bred og at tilbuddet med fordel kan være opmærksom på at medarbejderkompetencerne er tilstrækkelige til den brede målgruppe.

Det vurderes endvidere at vikarerne kan stå alene med flere borgere med forskellige individuelle behov, hvilket vikarerne ikke altid vurderes til, at have tilstrækkelige kompetencer til.

Socialtilsynet vurderer at der forsat ikke findes en struktur eller pædagogisk plan for hvordan KRAP anvendes struktureret ind i den pædagogiske praksis.

Jf. fremsendt dokumentation fremgår der flere eksempler, hvor samspillet mellem borger og medarbejder er udfordret, hvilket trækker ned i bedømmelsen. Eksemplerne afspejler at medarbejderne agere ud fra borgerens (BB) humør. Det bliver tilfældigt hvordan medarbejderne reagerer, frem for at der forefindes en fælles faglig tilgang til borgeren. Valget af tilgangen overfor borgeren bliver valget fra den enkelte medarbejder frem for en fælles faglig tilgang.

- BB og BBs kollega J bruger samarbejder om at bage vaniljekranse, og dette går stille og roligt. På et tidspunkt slår BB en prut og kollegaen spørger BB om det var BB der slog den. BB svarer: "ja og der er også mange der synes det er ubehageligt" Ut vurderer BB er i god stemning og siger henvendt til BB: det er da heller ikke særlig lækkert, synes du det"? BB fryser i BBs bevægelser og svarer kort efter "nej". Ut spørger hvad han så gør ved det og BB svarer "jeg siger undskyld".
- BB har været truende overfor kollega i dag, og har skulet meget til ut igennem dagen. I eftermiddag kommer BB ud fra lejligheden, og spørger hvornår der kommer julekalender, ut svarer at det ved ut ikke. BB siger bestemt og højt "så find ud af det!!!". Ut føjer BB, og går på kompromis med egne grænser for at blive talt til på den måde, i frygt for at optrappe konflikt
- BB har i vagten opholdt sig meget i stuen omkring tv' et. BB har talt pænt til de andre og personalet har kunne sige til BB at det ikke er smart at prikke en medbeboer i armen med en blyant.
- BB tager glad imod personale ved afhentning i lejligheden. På vej til bussen bliver personalet afledt og dette er nok til BB ændrer humør. BB er stille i bussen. Mørk da BB når frem. Dette observerer personalet og der lægges skinner ud allerede i garderoben. På BBs plads ved bordet står fejlagtig en kop op og BB reagerer med vrede. Allerede den 1 time er der optræk til flere konflikter. Der prioriteres 1 til 1 kontakt i videst mulig omfang resten af dagen og BB reagerer med overskud og humor. (Tiden "stjæles" fra andre)

Kompleksiteten af AA og BB's udfordringer, gør det svært for tilbuddet at klæde vikarerne på i et tilstrækkeligt omfang til at håndtere den uhensigtsmæssige adfærd, og derved have mulighed for at forebygge konflikter.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i høj grad.

Ved bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

Jvf. tilbudsportalen oplyses det at der er ansat pædagoger, social – og sundhedsassistenter, værkstedsassistenter, omsorgs – og pædagogmedhjælpere, sygehjælpere, pædagogiske assistenter og ergoterapeuter. Socialtilsynet har i forbindelse med tilsynet bedt tilbuddet om at indsende oversigt over medarbejdernes faglighed, anciennitet og kompetencer.

Ledelsen fortæller, at alle fastansatte har gennemført e-learning om gældende regler om magtanvendelse. Alle vikarer og nyansatte får samme kursus som en del af introduktionen.

Ledelsen fortæller, at flere medarbejdere har grundforløb i KRAP og at det spreder sig på tilbuddet via sidemandsoplæring.

Siden sidste tilsyn har størstedelen af medarbejderne været afsted på det grundlæggende KRAP-kursus. I efteråret skal de resterende medarbejdere afsted. Daglig leder fortæller at *”det skal være den grundlæggende pædagogik til borgerne – vi kan blive mere skarpe på at bruge redskaberne ind i indsatsen”*. Daglig leder fortæller desuden at de primært anvender ressourceblomsten og kognitiv sagsformulering. Det gode ved ressourceblomsten og søjleskemaet er at borgeren kan være med til at udfylde den. Daglig leder afslutter emnet ved at fortæller *”Vi har adgang til skemaer, som kan bruges i forskellige situationer”*

Under tilsynet fortæller centerleder at der er god tilbagemelding på det materiale der er udarbejdet til nye medarbejdere. Der er fortsat udfordringer med at målgruppen ikke kan beskrives i et tilstrækkeligt omfang på papiret, hvilket betyder at der er vikarer/nye medarbejdere, som kun har en enkelt vagt eller to inden de stopper igen.

Lederen fortæller at de har skiftet kollegial supervision ud med professionel respons. Dette er både ledelse og medarbejderne glade for. Medarbejderne fortæller at professionel respons virker rigtig godt, og at de er glade for at det kan bruges på tværs af bodel og dagtilbud. Daglig leder fortæller at der skulle have været afholdt en temadag i professionel respons, men at dette er blevet udsat til september 2021. Dog er de gået i gang med træningsseancerne som har været i egne teams grundet Corona.

Der er fokus på at borgerne får et større plejebæhov, og derfor er der blevet ansat social- og sundhedsassistenter til at varetage det større plejebæhov samt medicinering. Der skal uddannes to forflytningsvejledere både grundet at borgerne bliver ældre, men også fordi enkelte af de helt unge borgere sidder i kørestol.

En stor del af medarbejdergruppen har været på kursus i epilepsi, dette skyldes at særligt en borger er meget udfordret af sin epilepsi.

Under interviewet fortæller den ene daglige leder at det er besluttet at uddanne forflytningsvejledere samt uddanne praktikvejledere.

Under samtale med daglige ledere fortæller de at medarbejderne efterspørger uddannelse. De forklarer samtidigt at *”vi uddanner som arbejdsgrupper, der fungerer bedst i stor organisation”*. De fortæller endvidere at hvis nogle ønsker noget individuelt uddannelse, så er mulighederne ikke store. Der har været stor udskiftning blandt medarbejdere, så der er mange som mangler at komme på KRAP

De daglige ledere fortæller endvidere at kommunen fortsætter med besparelser, hvilket har betydet at ledelsen har lavet en prioritering af SKAL og KAN opgave, således at det bliver nemmere for personalet at navigere i. Skelbæk Centret benyttet sig af frivillighed i form af frivillige fra det kristne gymnasium. Dette har været på stand by siden nedlukningen af samfundet i foråret 2020 men det er planen at det starter op igen efter sommerferien 2021. Typisk bruges de frivillige på gåture, spille spil, besøg, cykeltur, hobby fx strik og maling. Det er op til den enkelte besøgsven, om de vil have kontakt på sociale medier – ofte har de det. De fleste af de frivillige har deres gang på Satellitten.

Medarbejderne beskriver at de både efterspørger MUS-samtaler, da de ikke har været afholdt i flere år, samt relevant efteruddannelse. En medarbejder fortæller at vedkommende tænker at det kunne være relevant med kompetencer inden for psykiatri, neuropædagogik eller pædagogisk psykologi, og at denne viden skulle bredes ud i medarbejdergruppen. Medarbejderne fortæller at flere har fået afslag på uddannelse med begrundelsen om at der ikke var råd til dette. En medarbejder fortæller at vedkommende har haft *”kollegaer, som har sagt op, da de havde ambitioner, som de ikke har fået opfyldt hér”*.

Med afsæt i målgruppen kompleksitet fortæller medarbejderne at de ikke har været på konflikthåndteringskursus, men at det er et ønske. Medarbejderne fortæller at der er konflikter ugentligt, og udbyder "Jo bedre vi er klædt på, så klarer vi arbejdet bedre". Medarbejderne fortæller at der er forskellige årsager til at der opstår en konflikt, de nævner at en konflikt kan eskalere, hvis man ikke får afledt i rette tid eller et skifte i overløb kan medføre reaktion med borger.

Under opsamling med ledelsen fortæller den ene daglige leder at det er korrekt at medarbejderne ikke tilbydes konflikthåndteringskurser, men at de bruger risikovurderinger på de borgere hvor det er relevant/giver mening.

Indikator 10.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

I bedømmelsen, er det tillagt vægt, at under tilsynsbesøget observeres der flere relationer mellem borger og medarbejder. Det observeres at borgerne er glade og tillidsfulde over for medarbejderne, og at medarbejderne kommunikerer i en positiv og anerkende tone samt har et indgående kendskab til den enkelte borger.

Ledelsen fortæller, at alle fastansatte har gennemført e-learning om gældende regler om magtanvendelse. Alle vikarer og nyansatte får samme kursus som en del af introduktionen.

Ledelsen fortæller, at flere medarbejdere har grundforløb i KRAP, og at det spreder sig på tilbuddet via sidemandsoplæring.

Ledelsen fortæller, at den valgte faglige metode KRAP, vil være et tema til MUS-samtaler, for at ledelsen får en fornemmelse af hvordan og i hvilket omfang KRAP anvendes i den daglige praksis. Ledelsen fortæller endvidere, at den måde at fremme implementeringen af KRAP er at drøfte de forskellige skemaer til personalemøderne, og evt. få medarbejderne til at udfylder dem for hinanden, for at skabe en et bedre kendskab til metoden.

Ledelsen fortæller at en medarbejder, som har årskurset i KRAP, har tilbudt at lave en pixi-udgave om KRAP til vikarerne.

Ledelsen fortæller, at MUS-samtalerne er under afvikling. Derudover er der planer om GRUS samtaler med medarbejderne fra dagtilbuddet, da de har fået ny konstitueret afdelingsleder.

Forhold der trækker ned i bedømmelsen:

Konflikthåndtering

Ved dette års tilsyn fortæller medarbejderne at de er udfordret af særlig to borgere, fra to forskellige teams. Medarbejderne fortæller, at de ikke er klædt på til at kunne håndtere konflikterne. Adspurgt hvordan de forholder sig til borger-borger konflikter, fortæller de at de afventer situationen, og håber at den ikke eskalere. Det forklarer uddybende, at de er bekymrede for, at hvis de blander sig, at de endte forværrer situationen mod den ene borger eller at det går ud over medarbejderen.

Implementering/viden om valgte tilgange og metoder

Medarbejderen fortæller at flere af de øvrige medarbejdere er bange for BB, fordi BB går tæt på medarbejdere og råber dem ind i hovedet.

Jf. fremsendt dokumentation fremgår det af dagbogsnotater for borger BB "BB kommer ned til bordet med sin mad og cola i hånden, hvor alle beboer og personaler sidder. Ut tager colaen og siger med et blink i øjet "Ej BB har du taget den cola med til mig?". I det ut siger det siger BB "Nej" og tager sin arm og truer med den. Ut siger okay og kigger væk..."

Medarbejderne fortæller at AA har brug for kendte fagpersonerne omkring, og at hun derfor reagere på at der fortsat er udfordringer med at medarbejdergennemstrømningen er høj. AA kan godt være hård ved vikarerne, og kalder dem eksempelvis for "møgludere". Medarbejderne fortæller at AA ligeledes har fået bevilget ekstra timer, og det betyder at de timer hvor AA ikke dækkes 1:1 så løber hun i hælene af medarbejderne fordi hun ikke forstår at der ikke er tid til hende. Medarbejderne fortæller, at de i nogen grad kan forebygge konflikter med AA, når de er 1:1 med AA, når AA kommer retur til tilbuddet fra sit arbejde.

Medarbejderne fortæller, at ledelsen har været lyttende langt hen ad vejen, og forsøgt at afhjælpe udfordringer for både AA og BB. Men når synspunktet er ud fra de øvrige borgere, fortæller medarbejderne at det ikke er godt, "at trods pædagogiske tiltag og risikovurderinger, så går det alligevel galt"

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 de fysiske rammer tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.

Det vurderes, at dagtilbuddene har fysiske rammer der giver borgerne mulighed for at arbejde med mange forskellige opgaver og aktiviteter.

Døgntilbuddene giver borgerne mulighed for at deltage i fællesskabet samt at trække sig ind til sig selv og være alene hvis behovet opstår.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og imødekommer deres særlige behov.

Derudover vurderes det, også at borgerne på døgntilbuddene har mulighed for at indrette deres egne lejligheder efter deres ønske.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.a

Indikatoreren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt positiv vægt på følgende:

Borgerne fortæller, at de er tilfredse med de fysiske rammer.

En borger viser rundt på Hatkjærhus og fortæller med glæde om alle de muligheder der er på stedet. Borgeren er meget tilfreds med de fysiske rammer og omgivelserne.

Borgerne på døgntilbuddene giver udtryk for tilfredshed med de fysiske rammer. Borgerne kan både være i fællesrummene og trække sig ind i egne lejligheder.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikatoreren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt positiv vægt på følgende:

Socialtilsynet observerer, at borgerne på døgntilbuddene har mulighed for at opholde sig i egne lejligheder og i fællesrummene alt efter hvad de har behov for. På dagtilbuddene er der mulighed for at trække sig i små rum hvis borgeren har brug for det.

Indikator 14.c

De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.c

Indikatoreren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Ved bedømmelsen har socialtilsynet lagt negativ vægt på følgende:

Socialtilsynet observerer, at indretningen af fællesrummene på botilbuddene afspejler, at det er borgernes hjem. Endvidere observerer Socialtilsynet, at borgernes lejligheder er forskellige indrette, efter borgernes ønsker, hvilket understøttes af borgernes oplysninger.

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Konklusion

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi er bæredygtig og delvis gennemsigtig samt at forholdet mellem prisen og den socialfaglige kvalitet er nogenlunde rimeligt overordnet set. Men umiddelbart er der en tendens til, at de budgetterede borgerrettede timer på Holmelunden ikke leveres på Holmelunden.

Vurderingsbaggrund

Vi har vurderet økonomien ud fra det godkendte budget for 2022 og tilbuddets årsrapport for 2020 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 102 %. Belægningen overstiger 100 %, da tilbuddet har et par indskrevet i en af de godkendte lejligheder.
- Tilbuddets økonomiske bæredygtighed og likviditet understøttes af den kommunale økonomi.

Sammenhæng mellem pris og kvalitet

Vi vurderer, at der overordnet set er nogenlunde sammenhæng mellem pris og kvalitet af 4 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 overskud.
- Personaleindberetningen på Tilbudsportalen tilkendegiver, at de budgetterede timer på Holmelunden ikke leveres på Holmelunden, og dermed at der ikke er fuldt ud sammenhæng mellem pris og kvalitet.

Økonomisk gennemsigthed

Den delvis økonomiske gennemsigthed understøttes af 2 væsentlige forhold:

- Budgettet hænger delvis 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:

- Et omsætningsstigning på 10,1 % som følge af omsætningsstigning på 17 % på Holmelunden, 3 % på Satelitten og 5 % på MSM, mens der er et omsætningsfald på 6 % på Hatkjærhus. Dette modsvarer af et omkostningsstigning på 10,1 %
- En omsætning på ca. 36,6 mio. kr.
- Et overskud på ca. 0 kr.
- Der er ikke fremført over- eller underskud fra tidligere år.
- At ca. 68,8 % af omkostningerne forventes anvendt på borgerrettet personale og borgerrelaterede aktiviteter.

Tilbuddets regnskab for 2020 viser:

- En omsætning 4,9 % højere end forventet i budget 2020.
- At personaleomkostningerne blev 4,5 % højere end forventet i budgettet.
- Et faktisk overskud på ca. 2,9 % 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 2020 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 68,8 % af tilbuddets samlede omkostninger til borgerrelateret personale og – aktiviteter. I 2021 var tallet 68,2 %.

Personaleindberetningen på Tilbudsportalen tilkendegiver, at de budgetterede timer på Holmelunden ikke leveres på Holmlunden, og dermed at der ikke er fuldt ud sammenhæng mellem pris og kvalitet.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

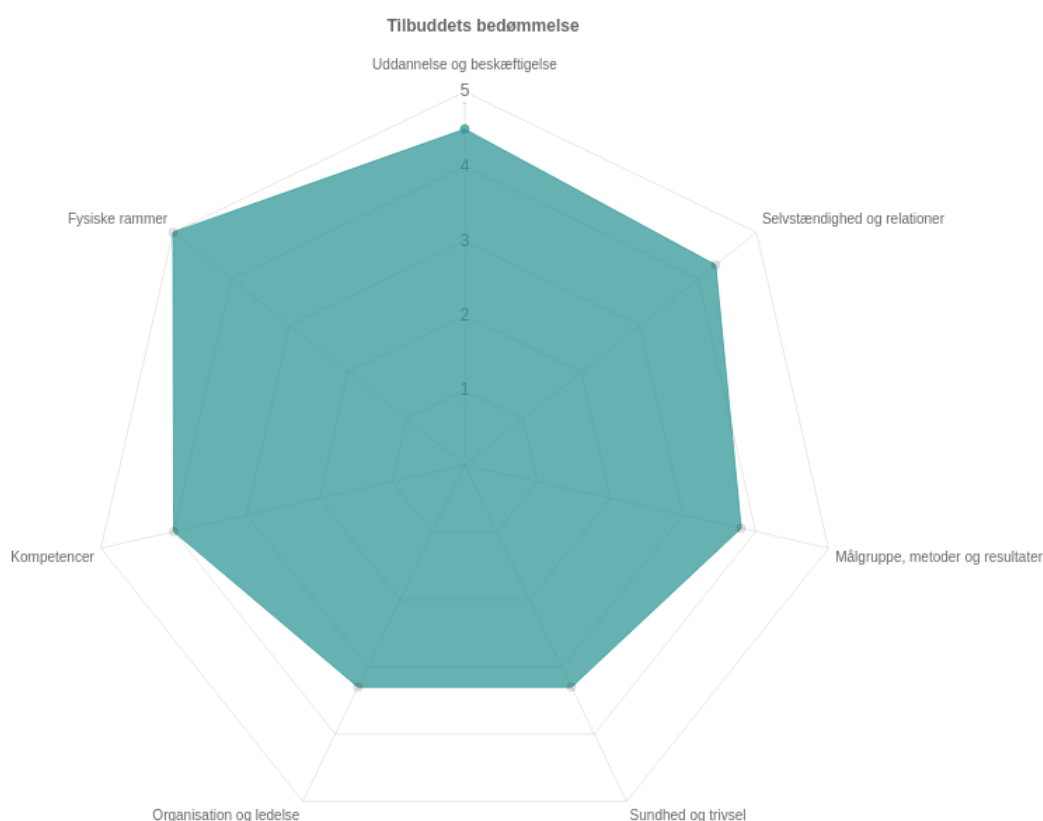
Bedømmelse af kriterium

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

Ved vurderingen har tilsynet lagt vægt på 2 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.

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
- Øvrige dokumentkilder
- Pædagogiske planer
- Dokumentation
- Borgeroversigt
- Magtindberetninger
- Medarbejderoversigt
- Opgørelse af sygefravær

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere