



# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn: Rosenfeldthusene

Dato for generering af rapport: 21-11-2022

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Organisation og ledelse	6
Kriterium 8	6
Kriterium 9	8
Økonomi	12
Økonomi 1	12
Økonomi 2	13
Økonomi 3	13
Spindelvæv	14
Datakilder	14
Interviewkilder	15
Observationskilder	15



## Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

## Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Basisinformation

Tilbuddets navn	Rosenfeldthusene
Hovedadresse	Rosenfeldt 2 3600 Frederikssund
Kontaktoplysninger	Tlf.: 21768273 E-mail: jstch@frederikssund.dk Hjemmeside: <a href="http://www.rosenfeldthusene.frederikssund.dk">http://www.rosenfeldthusene.frederikssund.dk</a>
Tilbudsleder	Jetta Stage Christiansen
CVR-nr.	29189129
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Pladser i alt	17
Målgrupper	Udviklingshæmning

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Nanna Jensen René Lykke Jensen
Tilsynsbesøg	25-08-2022 12:00, Anmeldt, Rosenfeldthusene

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Afdelinger
Rosenfeldthusene	Udviklingshæmning	17	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2



## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

---

Socialtilsynet har været på uanmeldt driftsorienteret tilsyn på Rosenfeldt husene den 6 januar 2022, som er blevet fulgt op af et anmeldt tilsyn den 25 august 2022, samt et dialog møde den 26 september 2022. Ud over interviews af henholdsvis ledelsen, medarbejderne og pårørende har socialtilsynet benyttet spørgeskemaer for medarbejderne ved de to tilsynsbesøg og for pårørende ved tilsynet den 25 august.

Borgerperspektivet er inddraget gennem fysisk besøg og dialog, samt observation ved rundvisning og besøg i en lejlighed. Informationer fra tilsynene samt dialogmødet indgår i den samlede triangulering af data. Tilsynsrapporten har inden offentliggørelse været i høring hos tilbuddet.

Botilbuddet Rosenfeldthusene er oprettet efter Almenboliglovens § 105 stk. 2, hvor borgerne modtager støtte efter Servicelovens § 85. der bor 17 Borgere der er fysisk og psykisk udviklingshæmmede, hvor borgerne derudover kan have psykiatriske diagnoser, demens eller hørenedsættelse. Målgruppen er i alderen fra 22 år til 85 år. Tilbuddet har vågen nattevagt. Rosenfeldthusene har eksisteret siden 2001 og indgår som en integreret del af almennyttigt boligbyggeri i udkanten af Frederikssund.

I forbindelse med tilsynsbesøget har socialtilsynet foretaget en konkret risikovurdering af tilbuddets samlede kvalitet, herunder sammenhæng mellem tilbuddets målgruppes behov, de valgte faglige tilgange og metoder samt kompetencer, ligesom der er foretaget en aktuell risikovurdering af tilbuddets drift, ledelse og kompetencer. Det er socialtilsynets samlede konklusion, at kvaliteten i tilbuddet er på et lavt niveau.

Der har ved tilsynet den 6 januar og den 25 august 2022 været fokus på tema 5 organisation og ledelse, øvrige temaer er overført fra tilsynet d. 24 marts 2021. Derudover har der den 26. september været afholdt dialogmøde med tilbuddet, hvor socialtilsynets bekymringer fra tilsynene blev fremlagt. På dialogmødet blev det aftalt at tilbuddet inden den 1. december skal fremsende en handleplan i forhold til de konkrete tiltag tilbuddet iværksætter, for at kunne løfte kvaliteten for borgerne.

Socialtilsynet vurderer stadigvæk, at tilbuddets nye leder står overfor at sikre driftsmæssige udfordringer, som tilskrives tidligere forhold og ikke nuværende leder. Socialtilsynet ser en tendens gennem mange år, hvor tilbuddet har været præget af høj personalegennemstrømning, højt sygefravær og højt vikarforbrug, hvilket der har været stillet udviklingspunkter på igennem årene. Samtidig er daglig leder igennem årene udskiftet ca. hvert andet år, hvilket har medført at tilbuddet ikke er lykket med de tiltag der igennem tiden er forsøgt. Der har været skift i ledelsen 3 gange inden for det sidste år. Tilbuddet har i 2022 også oplevet en ændring ved at tilbuddet er gået fra delt ledelse, til at nuværende leder nu er alene leder på tilbuddet. Tilbuddets personalegennemstrømning og sygefravær er forsat højt både i forhold til faste medarbejdere, dog ses der ikke på nuværende tidspunkt samme gennemstrømning af fastansatte vikarer og tilbuddet oplyser på dialogmødet, at seneste faste medarbejders ophør på tilbuddet dateres i juni måned 2022. Tilbuddet har forsat et højt vikarforbrug, som er steget i det første halvår af 2022 på baggrund af det høje sygefravær og personalegennemstrømningen, men også på grund af tilbuddets rekrutteringsvanskeligheder. Socialtilsynet vurderer at vikarerne i lav grad kender borgerne og deres behov. Socialtilsynet vurderer, at der er store udfordringer i forhold til at den høje personale gennemstrømning har medført, at kun få medarbejder har været i tilbuddet igennem længere tid, hvilket ikke er foreneligt med borgernes behov. Tilbuddet har derudover en borger uden for målgruppen.

Socialtilsynet konkluderer, at borgerne er påvirket af den stor udskiftning i medarbejdergruppen og de mange vikarer, og at dette påvirker borgernes dagligdag og generelle trivsel.

Socialtilsynet er forsat bekymret i forhold til borgerens trivsel på tilbuddet og vil også i den komme tid følge Rosenfelthusene tæt.

Socialtilsynets samlede tilsyn med tilbuddet viser, at tilbuddets økonomiske kvalitet i lav grad er tilfredsstillende. Det skyldes, at tilbuddets nuværende økonomiske forhold ikke umiddelbart giver mulighed for en bæredygtig drift, at den faglige kvalitet i tilbuddet ikke vurderes tilfredsstillende og at der ikke er tilstrækkelig gennemsigtighed i tilbuddets økonomiske forhold.

## Særligt fokus i tilsynet

---

### Sanktioner

---

#### Påbud

---

Ingen påbud

#### Vilkår

---

Ingen vilkår



## 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 har fået ansat en kompetent leder for tilbuddet, med relevante viden og erfaring. Daglig leder har kompetencerne og viljen til at skabe nødvendige forandringer på Rosenfeldthusene, men det bekymrer socialtilsynet at tilbuddet nu har "alene" ledelse. Rosenfeldthusene har haft en stor gennemstrømning af ledere, hvilket har haft betydning for den stabilitet som Rosenfeldthusene har haft behov for på ledelsesplanen.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddets nye leder står overfor, at sikre driftsmæssige udfordringer, som tilskrives tidligere forhold og ikke nuværende ledelse. Der har været skift i ledelsen 3 gange inden for de sidste år og personalegennemstrømningen er meget højt og sygefraværet er højt både i forhold til faste medarbejdere og ansatte vikarer. På baggrund af dette har forbruget af interne og eksterne vikarer, som kun i meget lav grad kender borgerne og deres behov været højt. Socialtilsynet vurderer, at der er store udfordringer i forhold til at den høje personalegennemstrømning har medført, at kun få medarbejdere har været i tilbuddet igennem længere tid, i forhold til at understøtte borgernes behov. Socialtilsynet vurderer at borgerne ikke har tilstrækkeligt kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 1,7

#### Opmærksomhedspunkter

- Tilbuddet skal arbejde med konkret tiltag, for at sikre en stabil medarbejdergruppe ved at nedbringe personale gennemstrømningen og sygefraværet, således at borgerne i højere grad sikres medarbejdere med relevante kompetencer.
- Tilbuddet skal arbejde på at nedbringe bruget af ikke kendte medarbejdere i forhold til borgerne - dette både i forhold til fastansatte og ikke fastansatte medarbejder
- Tilbuddet skal sikre at målgruppen stemmer overens med godkendelses grundlaget
- Tilbuddet skal sikre en stabil ledelsesstruktur
- Tilbuddet skal sikre at både fastansatte medarbejder og ikke fastansatte medarbejder har kendskab til magtanvendelse lovgivningen.

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fået ansat en kompetent leder for tilbuddet, med relevant viden og erfaring. Leder har relevante kompetencer og viden om målgruppen. Daglig leder har kompetencerne og viljen til at skabe nødvendig forandring på Rosenfeldthusene, men det bekymrer socialtilsynet at tilbuddet nu har "alene" ledelse. Rosenfeldthusene har haft en stor gennemstrømning af ledere, hvilket har haft betydning for den stabilitet som Rosenfeldthusene har haft behov for på ledelsesplanen.

Opgavens omfang med mange års lederskifte, hvor medarbejdergrupper deraf har været selvforanstaltede med deraf mulighed for fejludvikling i organisationen. En meget høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær kan tolkes som medarbejdernes svar på hvad organisationen skaber, hvilket i nogen grad sandsynligt er afmagt. Opgaven er stor og sandsynligt vil nogle medarbejdere kunne have overforbrug af forsvarsmekanismer herunder en mulig grad af ledelsesresistens. Ledelsen skal så præcist som muligt vide hvad de har med at gøre, for at reducere mulig ledelsesafmagt.

Personalegennemstrømningen, sygefraværet, højt forbrug af vikarer som ikke kender borgerne, borger uden for målgruppen og en uklarhed omkring målgruppen påvirker borgerne i negativ grad, hvilket borgerne i følge medarbejderne viser tegn på.



## Indikator 8.a

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

Tilsyn august 2022

Siden tilsynet i januar 2022 har tilbuddets ledelse ændret sig. Leder var ved tilsynet i januar delt leder imellem Rosenfeldthusene og et andet tilbud i kommunen og er nu kun leder for Rosenfeldthusene. Derudover er der nu ikke længere delt ledelse på tilbuddet. Frederikssund kommune har valgt at den anden leder deles ud imellem alle tilbud i Frederikssund kommune i forhold til, at støtte lederne i det sundhedsfaglige. Dette betyder at den anden leder stadigvæk kommer på tilbuddet ca. 4 timer om ugen i forhold til det sundhedsfaglige. Både medarbejdere og pårørende giver udtryk for, at tilbuddet har fået en leder, som er nærværende og er tilstede på tilbuddet, endvidere ytrer medarbejderne og de pårørende stor tiltro til lederen. Medarbejderne giver samtidig udtryk for, at leder har travlt, hvilket bevirker at medarbejderne ikke altid får svar på deres mail, og at når der skal tages beslutninger kan dette tage lang tid, da det, ifølge medarbejderne, ofte virker som om det skal forbi flere personer før en beslutning kan træffes. Medarbejderne omtaler positivt, at leder sommetider tager vagter i weekenden, hvis det ikke er muligt at få vikarer ind. Leder tilkendegiver at dette sker hvis der ikke er andre muligheder.

Socialtilsynet har kigget tilbage til 2013 da Socialtilsynet begyndte at føre tilsyn med tilbuddet, og ser at daglig leder på tilbuddet er stoppet ca. hvert andet år, hvilket betyder at tilbuddet ikke har haft en kontinuerlig leder igennem mange år.

Socialtilsynet vurderer at nuværende daglig leder har kompetencerne og viljen til at skabe nødvendig forandring på Rosenfeldthusene, men det bekymrer socialtilsynet at tilbuddet nu har "alene" ledelse. Rosenfeldthusene har haft en stor gennemstrømning af ledere, hvilket har haft betydning for den stabilitet som Rosenfeldthusene har haft behov for på ledelsesplanet.

Socialtilsynet fastholder scoren i lav grad opfyldt på baggrund af, at selvom nuværende leder er blevet bedre forankret og har følgeskab af medarbejderne, så er det en stor opgave at føre Rosenfeldthusene vel videre, skabe stabilitet i medarbejdergruppen og højne trivslen hos borgerne. Det bliver skrøbeligt at processen skal bæres af "alene" ledelse.

Fra tilsynet januar 2022

Tilbuddet har siden sidste tilsyn udskiftet flere gange på ledelse posten. Tidligere leder er stoppet den 1 oktober 2021, hvorefter en midlertidig leder sad i stolen indtil tilbuddet den 1.1 2022 fik ny ledelse som er konstitueret indtil den 1.6.2022. Tilbuddets ledelse vil fremover være delt i 2, hvor 1 leder har den overordnede daglige ledelse og har ansvaret for medarbejderne og det pædagogiske. Den anden vil have ansvar i forhold til den sundhedsfaglige del og har relevant kompetencer inden for den sundhedsfaglige. For begge ledere gælder det at deres ledelse vil være delt imellem at være leder i tilbuddet og en anden opgave. Lederen som har det overordnede ansvar vil udover at være leder i Rosenfeldt husene også være leder på et af kommunen andre tilbud, leder har relevant baggrund i forhold til relevante kompetencer til at bedrive ledelse, samt erfaring og viden i forhold til tilbuddets målgruppe. Leder har erfaring med voksne med autisme og har 5 års ledelses erfaring. Den nye sundhedsfaglig leder har ingen ledelse erfaring. Ledelsen vil blive støttet af konstitueret områdeleder, som har mange års erfaring inden for ledelsen og det specialiseret område.

Medarbejdere giver udtryk for at de savner en nærværende ledelse, som kan være med til at give retning både i forhold til det faglige men også i forhold til organisering af dagligdagen. En medarbejder beskriver, at på baggrund af den manglende ledelse opstår der selvledelse blandt medarbejderne, hvor medarbejderne blandt andet selv vælger pædagogikken og metoden. Flere medarbejdere giver også udtryk for at den skiftende ledelse har medført, at aftaler som er lavet med tidligere ledere ikke bliver overholdt eller fulgt op, både i forhold til den enkelte medarbejder og som gruppe. Derudover giver medarbejderne udtryk for en manglende tiltro til ledelse på baggrund af de mange skift de seneste par år.

Socialtilsyn kan på nuværende tidspunkt ikke vurdere ny ledelses kompetencer i udført ledelse.

På baggrund af overstående, og med vægt på ledelsesskift, delt ledelse, ny leder uden erfaring og medarbejdernes manglende tiltro til ledelsen sænkes scoren til i lav grad opfyldt.



## Indikator 8.b

---

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 8.b

Tilsyn august 2022

Tilbuddet har endnu ikke opstartet supervision. Der forligger dog nu en supervisionsplan som opstarter i september 2022, her er det planlagt at hvert team vil komme til at modtage supervision. Supervisionen er sagssupervision og skal understøtte faglig udvikling og fælles fagligt ståsted.

Leder fortæller at hun får sparring fra de andre leder i kommunen samt centerchefen.

Socialtilsynet fastholder scoren fra januar 2022 i og med at supervisionen endnu ikke er opstartet og vurderer samtidig, at leder skal være opmærksom på om der også er brug for en anden type supervision, som understøtter samarbejdet og kulturen i medarbejdergruppen for at sikre stabiliteten.

Fra tilsynet januar 2022

Medarbejderne fortæller at de har haft supervision 3 gange i 2021, og det står uklart for medarbejderne hvilket formål supervisionen havde.

Største delen af dem giver udtryk for at supervision og sparring får de med kollegaerne. Der er forventning fra medarbejderne angående at kunne sparre med den nye leder.

På baggrund af overstående sænkes scoren til i lav grad opfyldt.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet er udfordret af en meget høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær, som begge vurderes at være en del højere end på sammenlignelige tilbud. Der udover er tilbuddet udfordret af, at største delen af de fastmedarbejder kun har været i tilbuddet i under 2 år.

Hertil har tilbuddet et højt forbrug af vikarer samt vanskeligheder med at fastholde og rekruttere medarbejder.

Medarbejderne fortæller ved tilsynet i januar, at en borger får besøg af hjemmeplejen 17 - 20 gange i døgnet, som leverer §83 støtte til tre borgere, og hvor en stor del af disse hjemmeplejere ej heller har kendskab til borgerne, hvilket også har betydning for de faste medarbejdere, da de derved også hjælper når der kommer nye hjemmeplejere. Der er i ledelsen en overvejelse i forhold til en evt. revisitering af borgerne, og om at tilbuddet selv skal varetage ydelser efter serviceloven § 83, da det giver anledning til uro for borgerne og medarbejderne, at der kommer et stigende antal medarbejdere udfra i huset.

Ledelsen oplyser at tilbuddet har flere klager fra pårørende, som ikke er blevet behandlet, og en af disse er efterfølgende sendt direkte til Borgermesteren. Leder tilføjer i høringsvaret " *Ledelsen oplyser, at tilbuddet har modtaget en klage til områdets direktør klagen omhandlede også aktivitets center. Denne klage har været baggrund for samarbejds møder. Derudover er leder kendt med, at anden pårørende har sendt et skriv til medlem i social og sundhedsudvalget hvor der ønskes opmærksomhed vedr. konstruktion og andet. Dette skriv er leder informeret om af pårørende*"

Ledelsen er opmærksom på at der skal handles på disse klager. Derudover oplyser ledelsen at tilbuddet har en borger som er uden for målgruppen, ledelsen er blevet opmærksomme på dette og vil kigge på tilbuddets målgruppe jævnfør godkendelsesgrundlaget i forhold til hvilke ændringer der skal ske.





## Indikator 9.a

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

### Bedømmelse 1

#### Bedømmelse af Indikator 9.a

Fra Tilsynet August 2022

Der er i tilbuddet i fra januar 2022 - juni 2022 stoppet 10 medarbejdere, og ansat 6 medarbejdere inkl. ny leder. I følge medarbejderlisten er der 23 medarbejder ansat inkl. 1 leder og 2 medarbejdere i administrationen. Af disse er der kun 5 som har været ansat i over 2 år i juni måned 2022, hvoraf 2 af medarbejderne er i administrationen. Tilbuddets medarbejderanciennitet er derfor faldende i forhold til de medarbejdere som borgerne møder.

Derudover møder borgerne stadig i meget høj grad ikke fastansatte medarbejder, og socialtilsynet bemærker at på baggrund af 2 borgere med særtakst, mødes de andre borgere i højere grad af ikke fastansatte medarbejder, i det at borgerne med særtaksten i følge medarbejderne skal mødes af fastansatte medarbejder.

Både leder og medarbejdere fortæller at pr 5. september kommer der ny arbejdsplan, som hænger sammen i det at der er blevet tilført 12 ekstratimer pr uge, det kræver dog at alle stillinger kan besættes. De pårørende giver udtryk for at de udfører mange opgaver for borgerne, da opgaverne ellers ikke vil blive gjort. Pårørende fortæller at det drejer sig om daglige opgaver som oprydning og hygiejne, men også større opgaver. Blandt andet en borgere som ikke er på tilbuddet i weekenden, eller besøg hos læger eller andet. Leder fortæller i forhold til borgeren, at der er blevet udarbejdet en plan hvor borgeren er på tilbuddet en weekend om måneden, men erkender også at hvis borgeren skal til at være der flere weekender, hænger vagtplanen ikke sammen. Derudover fortæller leder på dialog mødet at leder ikke er fuldt bevidst om de evt mange opgaver som de pårørende påtager sig, hvilket også kan have betydning for vagtplanen.

Et andet eksempel som de pårørende fortalte er en borgere hvor de pårørende køre borgeren ugentlig til fysioterapeut, leder forklarer til dette at borgeren har en hjemme dag hvor disse ting skal foregå. Socialtilsynet vurderer at tilbuddet ikke kan stille krav til at alle borgernes aftaler skal ligge på borgernes hjemmedag og derved ikke kan få hjælp i løbet af ugen til at komme ud af huset.

På baggrund af overstående sænkes scoren til i meget lavt grad, med vægt på, at en stor del af borgerne i højere grad mødes af ikke fastansatte medarbejder, samt at tilbuddets personalegennemstrømning stadig er højt.

Fra Tilsynet Januar 2022

Af medarbejderlisten fremgår det, at der er tilknyttet 28 stillinger til tilbuddet, fordelt med 16 pædagoger, 6 pædagogisk medhjælper, 1 Sosu, 1 social og sundhedsmedhjælper, 3 i flex job og 1 administrativ leder. Socialtilsynet bemærker at af de i alt 28 medarbejder har de 19 været ansat i under 2 år.

Det ses af medarbejderlisten af størstedelen af medarbejderne har en pædagogiske uddannelse.

Tilbuddet har hertil haft et stort forbrug af vikarer. Både interne vikarer samt vikarer fra bureau. Af fremsendte opgørelser fremgår, at udgiften til vikarer svare til 20 procent af vagterne er besat af vikarer. Størstedelen af disse vikarer kommer udefra og har derved ikke kendskab til borgerne eller de metoder som tilbuddet bruger. Derudover ses også en stor gennemstrømning hos de interne vikarer - 11 ud 15 vikarer er stoppet i 2021. Ved det uanmeldte tilsynsbesøg i januar 2022 så socialtilsynet på tavlen med overblik over medarbejdere, at der i den ene afdeling var 2 vikarer på fra vikarbureau, udover disse var der ingen på afdelingen. .

Hertil har tilbuddet vanskeligt ved at rekruttere medarbejdere og af fremsendte medarbejderoversigt ses, at tilbuddet også har en udfordring med at fastholde medarbejder. Af fremsendte medarbejderoversigt ses således, at der i 2021 er fratrukket 29 fastansatte medarbejder. 18 af disse havde været ansat under 1 år.

Ancienniteten på tilbuddet er således meget lav. Ud af 28 fastansatte medarbejdere, har kun 9 været ansat over 2 år.

Medarbejderne giver udtryk for at den store personale gennemstrømning og forbruget af vikarer, skaber mangel på stabilitet og pædagogisk praksis. Derudover påvirker det borgerne, at medarbejdere ikke har kendskab til hvilke behov de har. Over halvdelen af medarbejderne svare, at der er mangel på stabile medarbejdere, som har tid til borgerne. Medarbejderne beskriver derudover at der er mange opgaver som ikke direkte er relateret til borger kontakt, hvilket betyder at der dagligt skal prioriteres, hvilke opgaver der ikke kan udsættes og hvilke som kan.

Socialtilsynet vægter, at størstedelen af tilbuddets medarbejdere har været ansat i kortere tid. Hertil har tilbuddet jf. indikatorerne 9.b og 9.c en høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær. Dette genererer et højt forbrug af vikarer, hvilket forstærker det forhold, at borgerne ikke mødes af medarbejdere med relevante kompetencer jf. indikator 9.d

Scoren sænkes og indikatoren bedømmes opfyldt i lav grad.



## Indikator 9.b

---

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

### Bedømmelse 1

#### Bedømmelse af Indikator 9.b

Fra Tilsynet August 2022

Der er lagt vægt på at i følge medarbejderlisten er der stoppet 10 medarbejdere i perioden januar 2022 - juli 2022, hvilket svare til en personale gennemstrømning på 30 procent (årsbasis = 60%) Leder oplyser ved opfølgning at tilbuddet har 2 vakante stillinger som det ikke har været mulighed for at besætte trods gentagende opslag, derudover vurderer tilbuddet at personale gennemstrømning er reduceret. Socialtilsynet bemærker at der ved seneste antal medarbejdere er 5 fastansatte ud af 23 medarbejder som har været ansat i over 2 år, heraf 2 i flex.

Socialtilsynet vurderer stadig at personalegennemstrømningen er højere en på sammenligning lig tilbud, og fastholder scoren i meget lav grad.

Fra Tilsynet Januar 2022

Der er lagt vægt på, at der er en personalegennemstrømning i 2020 på ca. 35%, hvilket er højere end sammenlignelige arbejdspladser. Ved forrige tilsyn i oktober 2019 var den på 25%. Ud fra medarbejderlisten ses der en personalegennemstrømning på ca. 50% i 2021. Tilbuddet har i en årrække haft en høj personalegennemstrømning. Derudover fortæller medarbejderne der ikke er mange fastansatte medarbejdere som har der har været der i over 2 år - socialtilsynet kan i følge medarbejderlisten se at 6 fast ansatte medarbejder ud af 27 medarbejder har været der i over 2 år, heraf 2 i flex.

Lederen fortæller at det vil være et fokuspunkt for dem at få nedbragt personalegennemstrømning. Her igennem også at være opmærksom på hvorfor medarbejderne ønsker at stoppe.

Scoren sænkes begrundet i meget høj personalegennemstrømning. Indikatoren er opfyldt i meget lav grad.

## Indikator 9.c

---

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 9.c

Fra Tilsynet August 2022

Sygefraværet fra januar til og med juni 2022 er på gennemsnittet 10,5 procent - hvilket svare til 27,3 dage pr medarbejder på årsbasis. Socialtilsynet fik i januar mdr. oplyst at sygefraværet for 2021 var på 26,2 pr medarbejder men i følge årsrapporten for 2021 er tallet her 19 dage pr medarbejder. Socialtilsynet kender ikke til årsagen til denne forskel. Men ud fra de oplyste tal vurderer socialtilsynet at det totale tal for 2022 ikke vil være lavere end for 2021. Ledelsen har i tilbuddets opfølgning på opmærksomhedspunkter givet i januar 2022, oplyst at det korte sygefravær er faldet. Socialtilsyn forholder sig til det samlede sygefravær og fastholder derfor scoren og indikatoren er opfyldt i meget lav grad.

Fra Tilsynet Januar 2022

Sygefraværet var på 18 dage pr medarbejder i 2020, hvilket er en minimal stigning fra 2019, hvor det var på 14,19 dage. I følge liste fra tilbuddet vil sygefraværet fra 2021 blive på 26,2 dage pr medarbejder. Socialtilsynet er klar over at der på baggrund af Covid 19, vil kunne ses et højre sygefravær.

På baggrund af overstående sænkes indikatoren til i lav grad at være opfyldt, med vægt på at der i 2021 også ses en stigning i sygefraværet, som er højt i forhold til sammenlignelige tilbud.



## 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

Fra Tilsynet August 2022

I følge oplysningerne fra leder er der i perioden fra januar til juni brugt 1.050.000 kr på vikarer, hvor ca. halvdelen af dem er på eksterne vikarer. Dette svarer til det dobbelt af forbruget i 2021. Forbruget svarer til ca. 109 timer pr. uge i gennemsnittet, hvilket svarer til ca. 20 procent af det samlede ugentlige normeringstal i følge tilbudsportalen. Tilbuddet har 2 borgere med særtakst, hvor der primært er faste medarbejdere på, hvilket betyder at de øvrige borgere i højere grad møder ikke fastansatte medarbejder og hvor vikarerne i høj grad arbejder alene med borgerne, hvilket gælder både de eksterne og interne vikar. Socialtilsynet mødte en vikar under tilsynsbesøget, som havde været ansat i et par måneder som sad og hyggede sig sammen med en borger. Socialtilsynet bemærker dog at vikarerne fortæller, at vedkommende ikke er blevet introduceret til magtanvendelse lovgivningen.

De pårørende fortæller at deres indtryk af vikarerne er, at de ikke kender borgerne og ikke forstår deres behov og ikke altid virker interesseret i, at vide hvad borgerne kan være interesseret i.

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen fra januar, på baggrund af at mange borgere mødes af mange ikke fastansatte medarbejder som ikke kender deres behov, og at tilbuddet ikke har sikret sig at ikke fastansatte medarbejdere kan udøve en systematisk pædagogiske indsats. Derudover bemærker socialtilsynet at vikarforbruget forventes at blive markante højere i 2022 end i 2021. På dialog mødet 26.09.2022 oplyser tilbuddet, at forbruget af eksterne vikarer er reduceret.

Fra Tilsynet Januar 2022

Socialtilsynet vægter at alle medarbejderne i meget høj grad beskriver, at de arbejder sammen med vikarer. De beskriver endvidere, at en stor del af disse vikarer kommer fra vikarbureau og derved arbejder uden at have fået oplæring og have et kendskab til borgerne. Medarbejderne beskriver, at de faste vikarer får 2 introvagter og resten hviler på at de faste medarbejdere kan hjælpe vikarerne under vagten. Vikarerne må ej heller give medicin, hvilket betyder at denne opgave påhviler de fastansatte medarbejder.

I forhold til medarbejderlisten kan socialtilsynet se at tilbuddet har 7 vikarer ansat på tilsynsdagen, og at der er i 2021 er stoppet 15 vikarer. 11 ud af de 15 vikarer er stoppet igen efter kort tid. Tilbuddet har igennem en årrække arbejdet på at nedbringe forbruget af vikarer. I 2020 var udgiften på vikarer faldet til 113.015 kr., men der ses samtidig et øget forbrug af personaleudgifter, som kan tyde på, at det derved er det faste personale som har taget "vikarvagterne". I 2021 er vikarforbruget steget til 1.140.879,14 kr, over halvdelen af disse udgifter bliver brugt til eksterne vikarer / vikarbureau. I forhold til budgettet for 2021 svarer forbruget af vikarer til at ca. 20 procent af alle vagterne besættes af ikke fastansatte medarbejder.

Medarbejderne beskriver, at det påvirker borgerne med det store forbrug af vikarer og vikar fra vikarbureau, som ikke har kendskab til borgerne. Medarbejderne beskriver at borgerne er utrygge ved de mange vikarer, som ikke kender den enkelte borgers behov og rutiner. En medarbejder fortæller at borgerne er tiltagende mere og mere frustreret og har også oplevet aggressivitet fra borgerne af. Derudover er der nogen borger som nægter at modtage hjælp fra ukendte vikarer.

Socialtilsynet vurderer på den baggrund at tilbuddet ikke har sikret sig at ikke fastansatte medarbejdere kan udøve en systematisk pædagogiske indsats. På baggrund af overstående er indikatoren i meget lav grad opfyldt.



## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

#### \*Overordnet konklusion

- Socialtilsynets samlede tilsyn med tilbuddet viser, at tilbuddets økonomiske kvalitet i lav grad er tilfredsstillende. Det skyldes, at tilbuddets nuværende økonomiske forhold ikke umiddelbart giver mulighed for en bæredygtig drift, at den faglige kvalitet i tilbuddet ikke vurderes tilfredsstillende og at der ikke er tilstrækkelig gennemsigtighed i tilbuddets økonomiske forhold.

- Endelig er det Socialtilsynets vurdering, at der er en lav sammenhæng mellem pris og indsats, som primært skyldes, at tilbuddets udgifter til administration overstiger udgifterne i andre tilbud efter lov om socialtilsyn i Socialtilsyn Hovedstaden.

Socialtilsynet har ved konklusionen lagt vægt på, at tilbuddets drift for 2021 fremstår med et væsentlig underskud (som vil få konsekvenser for driften og taksten for 2023), at tilbuddets udgifter til administration er højere end i andre tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden, at tilbuddet har en række vakante stillinger, herudover er det i forbindelse med det udførte tilsyn i juli 2022 konstateret, at forbruget af medarbejdere og vikarer i 2022 er væsentlig højere end det indsendte budget for 2022, hvorfor Socialtilsynet vurderer, at der er en væsentlig risiko for at tilbuddet ikke er bæredygtigt.

Herudover har Socialtilsynet lagt vægt på, at det fremgår af kommunens revisionsberetning for 2021, at revisor har udført revisionen i overensstemmelse med god offentlig revisionsskik, herunder generelle interne kontroller, forretningsgange og forvaltningsrevision, som ikke har givet anledning til væsentlige bemærkninger, samt at regnskabet for kommunen er påført en blank påtegning.

#### Vurderingsgrundlag

Vurderingen af tilbuddets økonomi omfatter en gennemgang af tilbuddets (1) budget for 2022, der sammenholdes til budget 2021, (2) budget for 2021, der sammenholdes til nøgletal, regnskab og kommunens beretning for 2021, samt (3) oplysninger på Tilbudsportalen og oplysninger modtaget i forbindelse med det løbende økonomiske tilsyn.

Ved godkendelse af budgettet lægges vægt på om:

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

\*Budgettet indeholder uvedkommende omkostninger

\*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler

I den samlede vurdering af tilbuddets økonomi lægges vægt på om:

\*Tilbuddet er bæredygtigt og om økonomien er gennemsigtig

\*Der er sammenhæng mellem budgettet og de modtagne oplysninger i kommunens beretning, nøgletal og Tilbudsportalen.

#### Opfølgingspunkter i efteråret 2022

Socialtilsynet vil i forbindelse med det løbende økonomiske tilsyn følge op på, at tilbuddets økonomiske vilkår forbedres, så det bliver muligt for tilbuddet, at hæve kvaliteten i tilbuddet.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

Økonomisk bæredygtigt?

#### Vurderingsgrundlag

Den økonomiske bæredygtighed indeholder en vurdering af om tilbuddets økonomi hænger sammen, herunder om de opgjorte takster for tilbuddet kan sikre, at tilbuddet levere ydelser af fornødne faglige kvalitet, og at kan opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

#### Konklusion

Det er Socialtilsynets vurdering, at de indrapporterede nøgletal sammen med de af kommunen oplyste sammenhænge i tilbuddets langsigtede økonomi ikke viser et tilbud, der økonomisk hænger sammen.

Socialtilsynet vil på baggrund heraf følge op på om tilbuddet har mulighed for at hæve den økonomiske kvalitet i tilbuddet, herunder at budgettet for 2023 vil blive korrigeret, så det bliver muligt for tilbuddet at levere ydelser af den fornødne faglige kvalitet.

Det er herudover Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet qua sin status som kommunalt tilbud ikke er udfordret i forbindelse med den økonomiske stabilitet.



## Økonomi 2

---

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

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet har d 23-08-2022 godkendt tilbuddets årsbudget for 2022, idet der er lagt vægt på følgende 3 forhold:

- \*Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger til varetagelse af opgaver, som ligger uden for serviceloven.
- \*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.
- \*Tilbuddets budget giver mulighed for at sikre den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

### *Afvielser*

Socialtilsynet har i forbindelse med budgetgodkendelse for 2022 bedt tilbuddet om at forklare afvigelser mellem budget 2022 og 2021, hvilket har betrygget os i, at kommunen som driftsherre vil understøtte tilbuddets drift for 2022, og sikre den faglige indsats overfor borgerne. Der er indikationer på, at tilbuddet ikke er tilstrækkeligt bæredygtigt, hvilket vi vil følge op på i forbindelse med det økonomiske tilsyn for 2022 og 2023.

## Økonomi 3

---

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at der i nogen grad er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi qua de modtagne budgetter og nøgletal der indberettes til Tilbudsportalen.

Det fremgår ikke entydigt af kommunens beretninger for perioden 2018-2021, at revisor har foretaget revision af det takstbelagte område efter lov om socialtilsyn, men det fremgår af beretningen - senest i 2019 - at revisor har foretaget forvaltningsrevision af indtægtsdækket virksomhed, men det fremgår ikke om botilbudsområdet har været en del af denne revision.

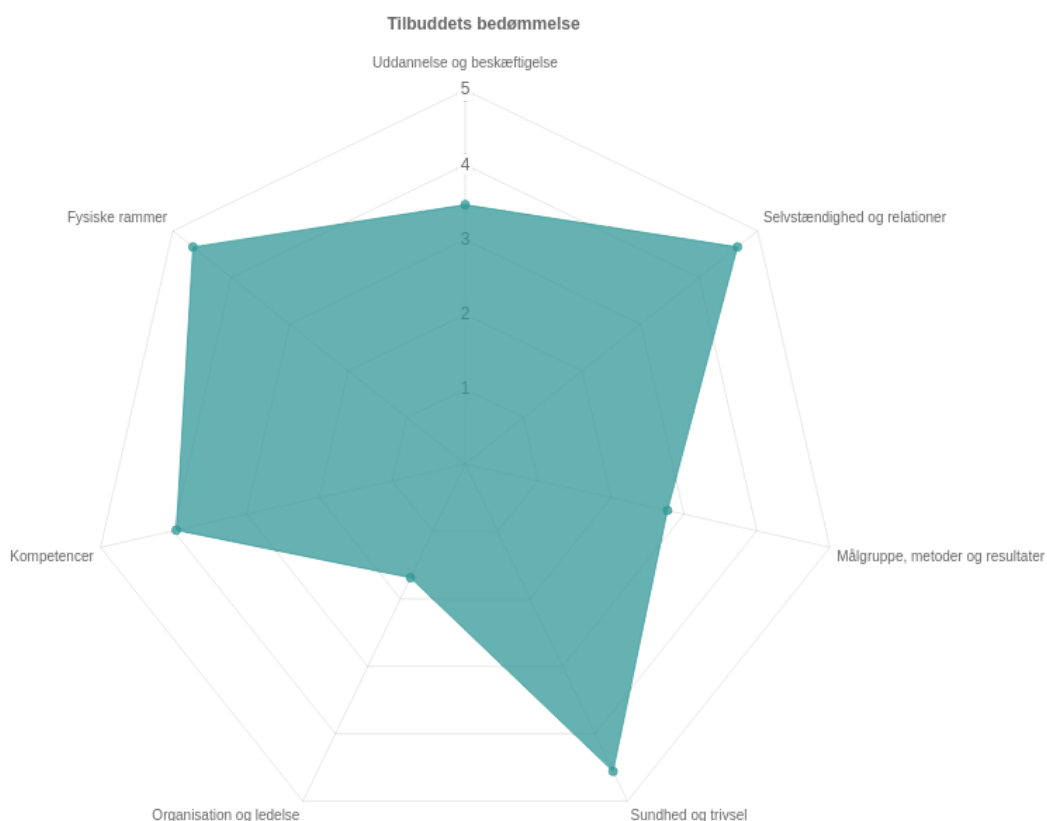
Socialtilsynet vurderer derfor, at der er behov for en øget gennemsigtighed i den udførte revision med området, hvorfor Socialtilsynet i 2023 vil bede kommunes revision om oplysninger, der kan belyse, om administration af botilbudsområdet - helt generelt - har været omfattet af revision i perioden.

### *Efterregulering*

Socialtilsynet vil i 2023 følge op på om underskuddet for 2021 indgår i tilbuddets budget for 2023.



## 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

- Opgørelse af sygefravær
- CV på ledelse/medarbejdere
- Medarbejderoversigt
- Tilbudsportalen
- Borgeroversigt
- Tidligere tilsynsrapport
- Budget
- Øvrige dokumentkilder
- Kompetence og anciennitetsoversigt

### Beskrivelse

- Spørgeskema medarbejder - Januar og august 2022
- Spørgeskema pårørende . August 2022
- Sygefravær januar og juni 2022
- Medarbejderoversigt januar og juni 2022
- Notatark januar 2022
- Tidligere tilsyns rapporter tilbage 2013
- udgifter til vikar Januar, juni og august 2022
- opfølgning på opmærksomhedspunkter stillet i januar 2022



## Interviewkilder

---

### Kilder

- Pårørende
- Ledelse
- Medarbejdere
- Borgere

## Observationskilder

---

### Kilder

- Borgere
- Medarbejdere