



# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn: Rosenfeldthusene

Dato for generering af rapport: 06-06-2023

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	6
Målgruppe, metoder og resultater	7
Kriterium 3	7
Sundhed og trivsel	9
Kriterium 4	9
Kriterium 5	10
Kriterium 6	11
Kriterium 7	12
Organisation og ledelse	13
Kriterium 8	13
Kriterium 9	14
Kompetencer	17
Kriterium 10	17
Økonomi	19
Økonomi 1	19
Økonomi 2	20
Økonomi 3	20
Spindelvæv	21
Datakilder	21
Interviewkilder	21
Observationskilder	22



## 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	Anden fysisk funktionsnedsættelse Anden intellektuel/kognitiv forstyrrelse Anden udviklingsforstyrrelse Angst Depression Hjerneskade, medfødt Udviklingsforstyrrelse af sansemotoriske færdigheder Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog Udviklingshæmning

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Nanna Jensen René Lykke Jensen
Tilsynsbesøg	30-01-2023 09:00, Anmeldt, Rosenfeldthusene 29-01-2023 16:00, Uanmeldt, Rosenfeldthusene

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Afdelinger
Rosenfeldthusene	Udviklingshæmning, Hjerneskade, medfødt, Anden udviklingsforstyrrelse, Udviklingsforstyrrelse af sansemotoriske færdigheder, Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog, Anden intellektuel/kognitiv forstyrrelse, Angst, Anden fysisk funktionsnedsættelse, Depression	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 29 januar 2023, som er blevet fulgt op af et anmeldt tilsyn den 30 januar 2023.

Borgerperspektivet er inddraget gennem fysisk besøg og dialog, samt observation ved rundvisning og under aftensmaden i 2 af husene og besøg i en lejlighed. 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 18 år til 99 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, men at tilbuddet er i en process hvor der ses tegn på fremgang i forhold til at stabilisere medarbejder gruppen, så tilbuddet derved kan forbedre den samlede kvalitet i tilbuddet.

Udover den overordnede samlede kvalitetsvurdering har nærværende tilsyn konkret fokus på den årlige gennemgang af tilbuddets økonomi og fire af kvalitetsmodellens temaer:

- Målgruppe og metoder
- Sundhed og trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer

Øvrige temaer er ikke gennemgået og vurderinger fra tidligere tilsyn er fortsat gældende.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddets leder har sikret en mere stabil personalegruppe og derved til dels sikret at borgerne i højere grad end tidligere mødes af kendte medarbejdere. Tilbuddet er stadig udfordret af de tidligere driftsmæssige udfordringer, som tilskrives tidligere forhold og ikke nuværende ledelse.

Tilbuddets personalegennemstrømning og sygefravær var i 2022 højt, men socialtilsynet ser også en tegn på en mere stabil medarbejdergruppe. Alle vakante stillinger er besatte og siden august 2022 er ingen fastansatte medarbejdere stoppet.

Tilbuddet har fortsat et højt vikarforbrug i 2022 på baggrund af det høje sygefravær og personalegennemstrømningen, men tilbuddet har i 2 halvår af 2022 formået at mindske forbruget af eksterne vikarer til fordel for interne vikarer.

Socialtilsynet vurderer at både fastansatte medarbejdere og ikke fastansatte medarbejdere har et mindre kendskab til borgerne og deres behov. Socialtilsynet vurderer, at der er store udfordringer i forhold til at den høje personale gennemstrømning har medført, at kun få medarbejdere har været i tilbuddet igennem længere tid, hvilket ikke er foreneligt med borgernes behov. Tilbuddet har derudover en borger uden for målgruppen, som får pædagogiske støtte eksternt fra.

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

Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddets samlede dokumentation kun i begrænset omfang viser, hvilke indsatser der arbejdes ud fra. Dokumentationen er endvidere endnu ikke struktureret på en sådan måde, at det tydeligt fremgår, hvordan metoder og tilgange understøtter positive resultater for borgerne. Endvidere fremgår der kun i begrænset omfang faglige vurderinger og evalueringer i den dokumentation, som socialtilsynet har haft til rådighed. Dermed kan det ikke tydeligt identificeres, hvordan dokumentationen anvendes til forbedring af indsatsen.

Socialtilsynet er fortsat bekymret i forhold til kvaliteten i tilbuddet, men ser også tegn på den proces som leder har sat i gang, for at sikre en stabil medarbejder gruppe er ved at lykkes.

Socialtilsynets samlede tilsyn med tilbuddet viser, at tilbuddets økonomiske kvalitet er tilfredsstillende.

## Særligt fokus i tilsynet

Generet kvaliteten i tilbuddet i forhold til sidste års tilsynsbesøg. Fokus på flere teamer



## Sanktioner

---

### Påbud

---

Ingen påbud

### Vilkår

---

Ingen vilkår



## 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 fortsat, at tilbuddet har en klar målgruppebeskrivelse og arbejder med relevante tilgange og metoder, som afstemmes i forhold til den enkelte borgers behov. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet skal forsætte proces med at kvalificere indsatsen med kontinuerlig dokumentation, systematisk evaluering og opfølgning på målarbejdet samt sikre, at der er opdateret handleplaner på alle borgerne. Socialtilsynet bemærker, at leder har meget fokus på at sikre denne proces, og at der sat tid af til at medarbejderne kan fordybe sig.

Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddets samlede dokumentation kun til begrænset omfang viser, hvilke indsats der arbejdes ud fra. Dokumentationen er endvidere endnu ikke struktureret på en sådan måde, at det tydeligt fremgår, hvordan metoder og tilgange understøtter positive resultater for borgerne. Endvidere fremgår der kun i begrænset omfang faglige vurderinger og evalueringer i den dokumentation, som socialtilsynet har haft til rådighed. Dermed kan det ikke tydeligt identificeres, hvordan dokumentationen anvendes til forbedring af indsatsen.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 1,8

### Opmærksomhedspunkter

Borgernes delmålene bør fremstå mere konkrete. Sikre en øget systematik i dokumentationspraksis og sikre, at der er en rød tråd fra den visiterende kommunes mål, indsatsmål til den daglige dokumentation, til brug for læring og forbedring af indsatsen hos borgerne

### Kriterium 3

*Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der arbejdes med afsæt i en målgruppe af udviklingshæmmede, der dog stadig har en stor aldersspredning. Tilbuddet har opmærksomhed her på og understøtter de fællesskaber, der opstår således at relationer på tværs i tilbuddet skabes uanset alder.

Det vurderes endvidere, at tilbuddet i mindre grad arbejder systematisk med faglige tilgange og metoder, som fører til positive resultater for borgerne. Socialtilsynet lægger i den forbindelse vægt på, at det ikke fremgår helt tydeligt, hvordan tilbuddets dokumentation bruges som afsæt for faglige drøftelser med henblik på at understøtte en fælles forståelse for, hvordan den daglige praksis reelt skaber positive resultater.

Socialtilsynet vurderer samtidig, at de anvendte faglige tilgange og metoder er relevante for målgruppen. Socialtilsynet anerkender ledelsens fokus på den fælles referenceramme som er neuropædagogik og TEACCH, og strategien for hvordan kompetencer i medarbejdergruppen sikres. Socialtilsynet anerkender også at tilbuddet er i gang med en proces med fokus på systematisk dokumentation, samt at få opdateret borgernes mål.

### Indikator 3.a

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

**Bedømmelse** 2

#### Bedømmelse af Indikator 3.a

Jf. Tilbudsportalen henvender tilbuddet sig til voksne udviklingshæmmede. Borgergruppen er i øvrigt meget bred og for de fleste gælder, at borgernes kognitive funktionsniveau, gør at borgerne ikke kan læse og har behov for støtte til at fungere i praktiske og sociale sammenhænge. Dette understøttes af, at ledelsen og medarbejderne beskriver, at tilbuddet har en bred målgruppe, hvor der arbejdes ud fra individuelle tilgange. Socialtilsynet vægter, at i dialogen med medarbejderne oplyses, at de arbejder ud fra en neuropædagogisk tilgang og TEACCH og er opmærksomme på at den pædagogiske tilgang varierer i forhold til borgerne.

Medarbejderne kan komme med eksempler på hvordan der arbejdes med borgerne, men kan udvikle et fagligt sprog, som dermed vil løft den pædagogiske tilgang. Ledelsen er opmærksomme på dette og har sat gang i et fagligt løft både i forhold til neuropædagogik, men også i forhold til autisme tilgange.

Socialtilsynet oplever ved besøget at medarbejderne havde en anerkendende tilgang, og det relationelle arbejde ses også i mødet med borgerne. På baggrund af overstående sænkes scoren til i lav grad, men Socialtilsynet er opmærksomme på, at tilbuddet allerede har handlet og er i gang med et kompetence løft til medarbejderne.



### 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 2

##### Bedømmelse af Indikator 3.b

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på fremsendelsen af eksempler på dokumentation, samt medarbejdernes beskrivelse af tilbuddets dokumentation. Endvidere er der lagt vægt på ledelsens og medarbejderes udtalelser, som bekræfter, at tilbuddet har fokus på dokumentationen, og er i en proces med at udvikle en dokumentationspraksis, der kan medvirke til at understøtte den faglige indsats.

Det vægter, at fremsendte eksempler viser, at alle borgerne har en baggrundsbeskrivelse.

Målene i de pædagogiske planer er individuelle og mindre konkrete, og sammenhæng mellem indsats og de daglige tilgange og metoder fremstår ikke tydeligt. Socialtilsynet ser, at observationer løbende dokumenteres, men notaterne er overvejende dagbogsnotater, som omhandler borgeres trivsel og dagligdag, og det er derfor ikke tydeligt, hvordan observationerne kan medvirke til læring og forbedring af indsatsen.

Dato for evaluering af målopsætningen fremgår af ikke af dokumentationen, der ses derved ikke en konsekvent opfølgning eller evaluering af indsatsen til brug for løbende læring og forbedring af indsatsen.

Socialtilsynet vægter at både medarbejdere og ledelsen beskriver hvad det er man kan bruge dokumentationen til og derved hvad det er tilbuddet skal bruge dokumentation til. Det beskrives at dokumentationen skal bruges til at understøtte den pædagogiske tilgange, så indsatsen ikke bygger på den enkeltes medarbejder relation og viden, men en fælles faglig forståelse.

Tilbuddet fortalte ved tilsynet i 2021 at tilbuddet stadigvæk er i gang med få flyttet gamle mål ind i det nye system, hvor medarbejderne også fortæller at en hel del mål skal opdateres. Det nye system underbygger den proces tilbuddet er i gang med i forhold til, at skabe en systematik for på den måde at kunne skabe læring og viden.

På baggrund af overstående fastholdes scoren til i lav grad opfyldt, men socialtilsynet anerkender at tilbuddet er igang med proces, for at sikre en god dokumentations praksis.

### Indikator 3.c

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

#### Bedømmelse 1

##### Bedømmelse af Indikator 3.c

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at der i de fremsendte eksempler i dokumentationen fremgår, at borgerne har pædagogiske mål, der ligger i forlængelse af de mål, som er opsat af visiterende kommune. Det vægter også, at der ikke konsekvent er sket opfølgning og evaluering af indsatsen, og Socialtilsynet kan således ikke se tydelige eksempler på, at tilbuddet har opnået positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.

Medarbejderne kunne ikke under interviewet redegøre for hvorfor målene ikke var opdateret. På denne baggrund kan det være svært for socialtilsynet, at se der opnås positive resultater i forhold til opfyldelse af mål som kommuner stiller.

Det fremgår ikke af fremsendt dokumentation, at der foreligger bestillinger (VUM) for alle borgerne. Ved tilsynet i 2021 var cirka halvdelen af bestillingerne over 2 år gammel.

Medarbejderne og ledelsen fortæller både ved dette tilsyn og sidste tilsyn, at tilbuddet er i proces i forhold til at sikre en systematisk dokumentations praksis, men at denne ikke er opnået endnu.

På denne baggrund fastholdes scoren til i meget lav grad opfyldt.

### Indikator 3.d

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

#### Bedømmelse 2

##### Bedømmelse af Indikator 3.d

Tilbuddet samarbejder med fodterapeuter, fysioterapeuter, seksuel vejleder samt pårørende. Det fremgår ikke, om samarbejdspartnere er involveret i at understøtte borgernes mål. Tidligere har tilbuddet oplyst, at der samarbejdes med borgernes arbejdspladser omkring borgernes mål. Der ses dog ingen eksempler på aktivt samarbejde med eksterne aktører omkring et mål i det modtagne materiale.

På baggrund af overstående sænkes scoren til i lav grad opfyldt, med vægt på at tilbuddet ikke aktivt samarbejder med eksterne aktører i forhold til mål.





## 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 tilbuddet arbejder med relevante faglige tilgange og metoder der forebygger magtanvendelser. Medarbejderne fremstår reflekserive og undersøgende på tiltag der forebygger dette. Ligeledes vurderer socialtilsynet, at der er fokus på borgernes selv- og medbestemmelse og også her forholder medarbejderne sig nysgerrige til deres strukturelle magt.

Socialtilsynet vurderer også at tilbuddet har faglige tilgange og metoder, der sikre borgernes mentale og fysiske sundhed, men at borger med større behov får hjælp fra eksterne medarbejder.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,2

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet til dels understøtter borgernes selv og medbestemmelse i forhold til eget liv og hverdagen i tilbuddet.

Tilbuddet har stadig aflåste køkkenskabe, ikke på grund af indhold men på grund af vane fra medarbejderne.

### Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 4

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Socialtilsynet vægter, at under tilsynsbesøget observerede socialtilsynet samspil imellem borgere og medarbejdere. Medarbejderne virker lyttede, hjælpsomme og med respekt for borgernes ønsker for støtte. Under tilsynet observeres en humoristisk tone mellem borgere og medarbejdere. Borgerne laver sjov med medarbejderne og relationen observeres tryk og genkendelig for borgerne.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse, og at emnet langt hen ad vejen indgår i de pædagogiske overvejelser og indsatser. Medarbejdere og ledelsen er i dialogen med socialtilsynet, reflekterende i forhold til at give borgerne selv- og medbestemmelse, samt over de dilemmaer der kan opstå i den proces. Men samtidig kan tilbuddet i den proces de har gang i, reflektere over hvordan den pædagogiske tilgang i højere grad kan understøtte borgernes selv og medbestemmelse.

På baggrund af ovenstående ændres bedømmelsen til i høj grad opfyldt.



## Indikator 4.b

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

**Bedømmelse** 3

### Bedømmelse af Indikator 4.b

Socialtilsynet vægter at der afholdes husmøder kontinuerligt en gang om uge, hvor borgerne på demokratisk vis har indflydelse på deres hverdag i tilbuddet, men at det ses i referatet og udsagn fra medarbejderne at det ikke er alle som deltager i disse husmøder. Det fremgår ikke tydeligt af referatet eller udsagn fra medarbejdere, hvordan de borger som ikke deltager i husmøderne bliver hørt.

Derudover bemærker socialtilsynet at de borger som får hjælp udefra ikke har mulighed for f.eks at komme i seng tidligere hvis de har et ønske om dette, men skal vente til f.eks hjemmeplejen kommer.

Medarbejderne fortæller om en borger som ønsket sig en parfume, hvilket ikke kan lade sig gøre på grund af parfume allergi. Socialtilsynet bemærker at medarbejderne oplever at man snakker med borgerne om det, men ikke hvordan man så kan understøtte den borger i f.eks at dufte godt.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet er i proces med at oparbejde en kultur, hvor borgernes ønsker understøttes af en pædagogisk faglighed, så borgerne føler at ønsker og drømme kan opfyldes.

På baggrund af overstående sænkes scoren til i middelgrad opfyldt.

## Kriterium 5

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer også i indeværende tilsyn, at tilbuddet understøtter borgenes fysiske og mentale sundhed, men at de borgere som har brug for mere hjælp, bliver hjælpen varetaget udefra.

Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har opmærksomhed på somatiske ændringer hos de enkelte borgere og støtter borgerne ved lægebesøg og hospitalsundersøgelser.

Socialtilsynet vurderer at borgerne til dels trives i tilbuddet, men samtidig at borgerne er påvirket af de mange ikke kendte medarbejdere, som det har været tilfældet i tilbuddet igennem flere år.

## Indikator 5.a

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 3

### Bedømmelse af Indikator 5.a

Socialtilsynet vægter at både medarbejdere og ledelsen ved dette tilsyn, og tilsynene fra januar 2022 og august 2022 beskriver hvordan borgernes trivsel har udviklet sig. Socialtilsynet bemærker samtidig at både medarbejdere ved dette tilsyn og sidste tilsyn vurderer borgernes trivsel som middel.

Medarbejderne begrundet trivslen med den store personale gennemstrømning, samt at borgernes mødes af mange ikke kendte medarbejder i form af nye medarbejdere, vikarer samt af medarbejdere udefra. ved tilsyn 2022 beskrives, at borgerne "ikke gider nye medarbejdere". Socialtilsynet bemærker også, at der er difference imellem hvordan medarbejderne vurderer borgerenes trivsel ved dette og sidste tilsyn, i forhold til at medarbejdere som kender borgerne igennem længere tid vurderer borgernes trivsel lavere end de medarbejder som kun har kendt borgerne i kort tid.

Borgerne er derudover også påvirket af de mange eksterne, som kommer i tilbuddet for at hjælpe borgerne, herunder hjemmeplejen.

Derudover bemærker socialtilsynet at af tilsendte referater fra borgermøder ses, at to borgere har et ønske om at flytte, samt en som giver udtryk for ikke at trives.

Tilbuddet har i 2022 begyndt på en proces med at sikre stabiliteten i tilbuddet, så det sikres at borgerne mødes af kendte medarbejdere.

Socialtilsynet vurderer at personalegennemstrømning, forbrug af nye medarbejdere og interne og eksterne vikarer bevirker en naturlig reaktion i at borgernes trivsel. Socialtilsynet vil følge op på om borgernes trivsel forbedres i takt med at medarbejder gruppen bliver mere stabil.

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



## Indikator 5.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 5.b**

Socialtilsynet vægter, at medarbejderne oplyser, at der er fokus på borgernes sundhedsmæssige forhold, og at de støtter borgerne i kontakt med læger, tandlæger, psykiatere med flere. Tillige ledsages borgerne ved behov for dette og i samarbejde med pårørende eller andet netværk. Medarbejderne beskriver, at de har uddannelse i medicinhåndtering, ligeledes ses der en opkvalificering her af i årsplanen.

Det vægtes også, at det af den fremsendte medarbejderliste fremgår, at der kun er en medarbejder med sundhedsfaglige kompetencer på tilbuddet, udover den sundhedsfaglige leder.

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

## Indikator 5.c

---

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

**Bedømmelse** 3

### **Bedømmelse af Indikator 5.c**

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed ved borgere som er udfordret heraf. Medarbejderne har pædagogiske kompetencer til at varetage aktiviteter og støtte i forhold til både fysisk og mental sundhed. Derudover har tilbuddet et godt samarbejde med relevante sundhedsinstanser, samt andre eksterne samarbejdspartnere, og der gives tilbud om ledsagelse til sundhedsmæssige foranstaltninger.

Socialtilsynet vurderer dog at tilbuddet kan varetage lette opgaver vedrørende borgerne sundhed, men så snart at borgerne bliver mere udfordret kan medarbejderne ikke varetage denne opgave og opgaven bliver herefter varetaget eksternt fra.

Det vægtes også, at tilbuddet har fokus på fysiske aktiviteter og der observeres ved rundvisningen, at borgerne har mulighed for fysiske aktiviteter både på tilbuddet og ved gå og cykelturer i det omgivende miljø. Socialtilsynet ser også, at borgerne tilbydes sund kost, som er valgt i samarbejde med borgerne.

Tilbuddet har en sundhedsfaglig leder ansat 4 timer om ugen til at understøtte det sundhedsfaglige på tilbuddet. De borgere som har behov ekstra hjælp, bliver varetaget af hjemmeplejen.

På baggrund af overstående sænkes scoren til i middelgrad opfyldt.

## Kriterium 6

---

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet har fokus på at forebygge og håndtere magtanvendelser. Der er udarbejdet procedure og retningslinjer vedrørende magtanvendelse, og de nye regler er gennemgået.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har relevant opmærksomhed på magt, der befinder sig i "grå zonen" og på magtbegrebet generelt. Tilbuddet har ikke haft en magtanvendelse siden 2020.



## Indikator 6.a

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 6.a

Der er i en årrække ikke forekommet episoder med fysisk magtanvendelse i tilbuddet, hvilket socialtilsynet tilskriver både borgergruppen, men også medarbejdernes tilgang. Medarbejderne bevarer respekten i tilgangen til borgerne, også i tilspidsede situationer og de beskriver, at de nedtrapper konflikter ved at give borgerne tid, mulighed for at trække sig og mulighed for dialog og støtte, når borgeren er klar.

Socialtilsynet vægter også, at medarbejderne beskriver hvordan de forholder sig reflektivt til magt i gråzonerne og magtbegrebet generelt.

Socialtilsynet bemærker dog samtidig at tilbuddet stadig har aflåste skabe i nogle af køkkenerne, hvilket mere virker som en vane end at medarbejderne bevidst låser borgernes ting ind.

På baggrund af overstående Indikatoren bedømmes fortsat til i høj grad at være opfyldt.

## Indikator 6.b

*Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.*

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 6.b

I bedømmelsen af denne indikator er der lagt vægt på interview med ledelsen og medarbejderne. Ledelsen og medarbejderne oplyser at de kender regler og procedurer for indberetning af eventuelle magtanvendelser, og socialtilsynet har derudover lagt vægt på, at tilbuddets sidste magtanvendelse er fra 2020.

Socialtilsynet bemærker dog at køkkenlåger stadig er aflåst, ikke på baggrund af indhold men nok mere af vane fra medarbejdere.

På baggrund af overstående sænkes bedømmelse og indikatoren er opfyldt i høj grad.

## Kriterium 7

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer på det forligende materiale at tilbuddet kun i lav grad har et overblik over, hvilke episoder der sker og hvordan der evt. kan handles på disse. Og på denne baggrund derfor ikke sikre en forbyggende pædagogiske indsats i forhold til, at sikre at borgerene ikke udsættes for vold, overgreb eller lignede.

## Indikator 7.a

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

**Bedømmelse** 2

### Bedømmelse af Indikator 7.a

Socialtilsynet bemærker at der i tilsendt oplysningsskema oplyses, at der ingen episoder har været i 2022 imellem borgerne, samtidig med at der i det tilsendte materiale fra borgernes dagbog ses flere eksempler på episoder. Medarbejderne giver også udtryk for under samtalen, at episoderne finder sted, men at disse ikke bliver registreret. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over at nogle borgere også kan "små mobbe" hinanden.

Socialtilsynet vurderer at det ikke udelukket handler om at tilbuddet ikke understøtter pædagogisk indsats i forhold til vold og overgreb imellem borgere eller imellem borger / medarbejder, men at det i høj grad handler om at tilbuddets pædagogiske tilgange, herunder den måde hvorpå at tilbuddet registrerer disse episoder. Tilbuddet er i gang med en proces i forhold til, at få en systematisk dokumentations praksis. Hvilket betyder at tilbuddet ej heller har en systematik i forhold til at dokumentere og derved kan bruge denne dokumentation i forhold til læring.

Tilbuddet kan med fordel samtidig med den proces være nysgerrig på, hvornår episoder skal registreres og hvordan denne registrering skal være.

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



## 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 de nødvendige forandringer på Rosenfeldthusene. Rosenfeldthusene har igennem en længere årrække haft en stor gennemstrømning af ledere, hvilket har haft betydning for den stabilitet som Rosenfeldthusene har haft behov for på ledelsesplanet.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddets nye leder har sikret en mere stabil medarbejdergruppe og derved tildels sikret, at borgernes i højere grad end tidligere mødes af kendte medarbejdere. Tilbuddet er stadig udfordret af de tidligere driftsmæssige udfordringer, som tilskrives tidligere forhold og ikke nuværende ledelse. Personalegennemstrømningen er meget høj 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** 2,8

### Opmærksomhedspunkter

Socialtilsynet fastholder opmærksomhedspunkter.

Tilbuddet skal arbejde med konkret tiltag, for at sikre en stabil medarbejdergruppe ved at nedbringe personalegennemstrømningen 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 med målgruppen. Socialtilsynet vurderer at leder har kompetencerne og viljen til at skabe den nødvendig forandring på Rosenfeldthusene, og socialtilsynet kan allerede nu se at der tegn på at leders strategi, har sikret mere stabilitet i medarbejdergruppen. Men det bekymrer forsat socialtilsynet at tilbuddet har "alene" ledelse. Rosenfeldthusene har haft en stor gennemstrømning af ledere, hvilket har haft betydning for den stabilitet som Rosenfeldthusene stadig har behov for på ledelsesplanet.

Tilbuddet har en meget høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær, der kan tolkes som medarbejdernes svar på hvad organisationen skaber, hvilket i nogen grad sandsynligt er afmagt. Sandsynligt vil nogle medarbejdere kunne have overforbrug af forsvarsmekanismer, herunder en mulig grad af ledelsesresistens på baggrund af de mange skift i ledelsen. Ledelsen skal så præcist som muligt vide hvad de har med at gøre, for at reducere mulig ledelsesafmagt.



## Indikator 8.a

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 8.a

Tilbuddet har siden januar 2022 haft samme leder, i starten var tale om delt ledelse. Men fra maj 2022 er der kun 1 leder af tilbuddet. Derudover støtter en sundhedsfaglig leder op omkring det sundhedsfaglige på tilbuddet med få timer om mdr.

Medarbejdere og pårørende gav i september 2022 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, leder har medvirket til at skabe en stabilitet på tilbuddet. Leder oplyser at blive støttet både af egen leder, men også af lederkollega i kommunen.

Socialtilsynet er dog stadig bekymret i forhold til 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.

På baggrund af overstående hæves scoren til i høj grad. Socialtilsynet vil dog fortsat have opmærksom på om nuværende leder har følgeskab af medarbejderne. Det er fortsat en stor opgave at føre Rosenfeldthusene vel videre, skabe stabilitet i medarbejdergruppen og højne trivslen hos borgerne. Det er skrøbeligt at processen i høj grad bæres af "alene" ledelse.

## 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

Tilbuddet har i september 2022 opstartet supervision efter en fast plan. Hvert team har modtaget 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 har fået udleveret en plan for 2023, hvor tilbuddet skal have både et undervisningsforløb og supervisors forløb fra Servello.

På baggrund af overstående hæves scoren til i høj grad opfyldt. Socialtilsynet bemærker dog at leder skal være opmærksom på om der stadig er behov for supervision, som understøtter samarbejdet og kulturen i medarbejdergruppen for at sikre stabiliteten.

## Kriterium 9

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer på baggrund af udsagn fra leder og medarbejdere, at der er kommet mere ro på det seneste halvår, men samtidig at det stadig påhviler tilbuddets leder at sikre stabiliteten yderligere i tilbuddet. Tilbuddet har i 2022 haft 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 størstedelen af de faste medarbejdere kun har været på tilbuddet i under 2 år.

Hertil har tilbuddet et højt forbrug af vikarer, hvor forbruget af eksterne vikar dog er faldet.

Flere borgere modtager i høj grad hjælp fra eksterne medarbejder, enten i form af faste eksterne medarbejder som varetager den pædagogiske opgave vedrørende en borger eller hjemmehjælper som hjælper en borger i meget høj grad med blandt andet at komme ind og ud af sin seng.



## Indikator 9.a

---

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

**Bedømmelse** 2

### Bedømmelse af Indikator 9.a

I følge medarbejderlisten er der 23 medarbejder ansat inkl. 1 leder og 2 medarbejdere i administrationen, hvoraf halvdelen er startet i 2022. Af nuværende ansatte er der kun 5 som har været ansat i over 2 år.

Derudover møder borgerne stadig i meget høj grad ikke fastansatte medarbejder, hvilket for 2022 svare til ca 22 % af af alle de medarbejdere som borgerne har kontakt med. Derudover har 1 borger faste medarbejdere eksternt fra, da tilbuddet på nuværende tidspunkt ikke kan sikre faste medarbejdere med relevante kompetencer. Derudover får flere borgere hjælp af hjemmeplejen, 1 borger får blandt andet hjælp til alle hygiejne situationer, og til at komme ud og ind af sengen. Hvilket betyder at borgeren må vente på medarbejder fra hjemmeplejen for at kunne komme i seng.

På baggrund af overstående hæves scoren til i lavt grad, med vægt på, at en stor del af borgerne i højere grad mødes af ikke fastansatte medarbejder, samt medarbejder som kun har været ansat på tilbuddet i kort tid, men at socialtilsynet kan se at der er stabilitet i medarbejdergruppen.

## Indikator 9.b

---

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

**Bedømmelse** 1

### Bedømmelse af Indikator 9.b

Der er lagt vægt på at fra juli 2022 til januar 2023 er stoppet 2 medarbejdere. I perioden Januar 2022 - juli 2022 var der stoppet 10 medarbejdere, hvilket samlet set svarer til personalegennemstrømning på 50 % i 2022.

Leder oplyser ved tilsynet i januar 2023 at tilbuddet har alle stillinger besat, og at der er kommet mere ro på.

Socialtilsynet bemærker at 5 fastansatte ud af 23 medarbejdere har været ansat i over 2 år, heraf 2 i flex.

På baggrund af overstående vurderer socialtilsynet stadig at personalegennemstrømningen er højere en på sammenlignelig tilbud, og fastholder scoren i meget lav grad. Socialtilsynet kan se at personalegennemstrømning er mindre i andet halvår 2022.

## Indikator 9.c

---

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

**Bedømmelse** 2

### Bedømmelse af Indikator 9.c

Tilbuddets sygefravær er højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets seneste årsrapport på Tilbudsportalen, samt oplysninger fra leder. Sygefraværet for 2022 lå på 36,5 dage mod 19 dage i 2021. Det gennemsnitlige sygefravær på tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, som i 2021 var 16,0 dage. Det skal bemærkes, at der i opgørelsen af gennemsnitligt sygefravær også indgår fravær pga. barsel, hvilket gør det muligt at sammenligne med data fra tilbuddets årsrapport.

På baggrund af overstående fastholder socialtilsynet bedømmelsen og indikatoren score i lav grad opfyldt.



## 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

I følge oplysningerne fra leder er der i 2022 brugt hvad der svare til 139 timer pr uge i gennemsnittet på vikarer, hvilket svarer til at borgerne mødes 22% af tiden af ikke fastansatte medarbejdere pr uge. I første halvdel af året udgjorde eksterne vikar ca. halvdelen af dette forbrug, men tilbuddet har fået ansat flere vikarer så tallet nu er betydeligt mindre.

Tilbuddet har 1 borger som får støtten udefra, og hvor kun ganske få timer er dækket af tilbuddets fastansatte medarbejdere. Derudover får flere borgere i høj grad støtte af f.eks hjemmeplejen.

Leder fortæller at ikke fastansatte medarbejder gennemgår et introforløb, hvor de blandt andet bliver introduceret i medicin og magtanvendelses lovgivningen. Størstedelen af de ikke fastansatte medarbejder er ufaglærte.

I januar 2023 bliver der stadig gjort brug af eksterne vikar, men leder arbejder på at udfase denne del, dog er behovet der stadig i forhold til at sikre at der i tilfælde kan møde en medarbejder ind til borgerne. Leder fortæller at det store forbrug i 2022 blandt andet skyldes de mange vakante stillinger som tilbuddet havde.

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen, i meget lav grad 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 tilbuddet har fået oparbejdet en gruppe ikke fastansatte medarbejdere som nu dækker størstedelen af vikarforbruget på tilbuddet.





## Kompetencer

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

### Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har medarbejdere med de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, dog vurderer socialtilsynet, at andelen af medarbejdere med længere kendskab til tilbuddets metoder og borgere er lav. Tilbuddet bør sikre at medarbejder gruppen er stabil i forhold til målgruppens behov og kompleksitet, og derved sikre at borgernes mødes af medarbejdere som kender borgerne.

Tilbuddet har en øget opmærksomhed på kompetenceudvikling i forhold til at øge den faglige viden om metoder og målgruppens behov, idet mange medarbejdere ikke har længerevarende ansættelser.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 2,5

### Kriterium 10

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har medarbejdere med relevante faglige, personlige eller relationelle kompetencer. Dog bør tilbuddet sikre at andelen af kendte medarbejdere, med kendskab til tilbuddets faglige metoder og indgående kendskab til borgerne øges, i forhold til målgruppens kompleksitet og behov. Socialtilsynet vurderer også at ledelsen har et stort fokus på at sikre stabilitet i medarbejdergruppen.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har sat fokus på kompetenceudvikling, hvor medarbejderne tilbydes uddannelse og kurser i forhold til, at sikre de nødvendige faglige kompetencer.

Socialtilsynet observerer samspil imellem borgere og medarbejderne under tilsynet, og borgerne mødtes anerkendende og ligeværdigt.

Socialtilsynet er opmærksom på, at flere borgere i højere grad mødes af ikke fastansatte medarbejder, enten i forhold til specielle opgaver hos specifikke borgere eller som en del af tilbuddets vikarordning.



## Indikator 10.a

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 10.a

Socialtilsynet har indhentet oplysninger om normering og faggrupper på Tilbudsportalen samt modtaget oversigt over personale og kompetencer, hvilket ligger til grund for bedømmelsen.

Det vægtes, at 14 ud af 23 faste medarbejdere har relevant faglig uddannelse, dog har størstedelen af medarbejderne kun kort tid erfaring med tilbuddets borger. Tilbuddet har igennem de seneste år haft en meget høj personalegennemstrømning hvilket betyder at medarbejderne kun i lav grad har kendskab til borgerne og den viden og erfaring det kræver at arbejde med borgerne på tilbuddet. Socialtilsynet anerkender det arbejde, som ledelsen har lagt i at sikre stabilitet og kendte medarbejder på tilbuddet.

Socialtilsynet bemærker at 1 borger har faste medarbejdere, som ikke er ansat på tilbuddet, i det at tilbuddet ikke har kun sikre fastansatte medarbejdere til den pågældende borger.

Ledelsen oplyser at der er fokus på kompetenceudvikling, og at medarbejderne skal igennem et forløb med Servello, hvilket er incl supervision. Tilbuddet benytter sig af både en fast gruppe vikarer og vikarer fra eksternt vikarbureau. I følge medarbejder listen har størstedelen af de ikkefastansatte medarbejdere ingen relevante uddannelse. Tilbuddet benyttede sig af ikkefastansatte medarbejdere i 2022, hvad der svare til 22 % af de medarbejdere som borgerne mødte ugentligt. Herudover mødes borgerne også af vikarer fra vikarbureau.

På baggrund af overstående og med vægt på at borgerne mødes af medarbejdere som kun har lille kendskab til tilbuddets metoder og borgernes særlig behov, sænkes scoren til i lav grad opfyldt. Socialtilsynet bemærker også, at tilbuddet er i proces med at skabe stabilitet i medarbejdergruppen, og som herigennem vil sikre at borgerne mødes af medarbejdere, som har opdateret viden og kendskab til både borgerne og tilbuddets metoder.

## Indikator 10.b

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 10.b

Der er lagt vægt på, at socialtilsynet ved besigtigelse af de fysiske rammer og observation under aftensmaden får indtryk af et samspil imellem borgere og medarbejdere der bygger på ligeværdig og respektfuldt samspil. Videre vægtes at medarbejderne i dialog med tilsynet er reflekserive og er opmærksom på at den store personale gennemstrømning også haft en betydning for samspillet og kendskabet til den enkelte borger.

Socialtilsynet er dog forsat opmærksom på at størstedelen af medarbejdergruppen, kun har været ansat i tilbuddet i kort tid, hvilket også påvirker medarbejdernes samspil med borgerne.

På baggrund af overstående sænkes scoren til i middel grad opfyldt, begrundet ved, at der som tidligere i rapporten, er en del tid hvor borgere mødes af medarbejdere uden tilstrækkelige kompetencer.



## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

Socialtilsynets samlede tilsyn med tilbuddet viser, at tilbuddets økonomiske kvalitet er tilfredsstillende.

Socialtilsynet har ved konklusionen lagt afgørende vægt på revisors rapportering ved den samlede vurdering af tilbuddets økonomiske kvalitet. Det bemærkes hertil, at revisor har påtegnet kommunens regnskab uden forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger.

Socialtilsynet har påset, at kommunens regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at det fremgår af revisionsberetningen, at revisionen er foretaget i overensstemmelse med god offentlig revisionsetik. Socialtilsynet har herudover lagt vægt på, at det fremgår af revisionsberetningen for 2021, at *"I vores forvaltningsrevision vurderer vi med høj grad af sikkerhed, om de undersøgte systemer, processer eller dispositioner understøtter skyldige økonomiske hensyn ved forvaltningen af de midler og driften af de aktiviteter, der er omfattet af årsregnskabet. Hvis vi på grundlag af det udførte arbejde konkluderer, at der er anledning til væsentlige kritiske bemærkninger, skal vi rapportere herom i denne udtalelse.*

*anledning til væsentlige kritiske bemærkninger, skal vi rapportere herom i denne udtalelse" og "Vi har ingen væsentlige kritiske bemærkninger at rapportere i den forbindelse."*

Socialtilsynet har herudover lagt vægt på, at:

Tilbuddet vurderes økonomisk bæredygtigt"

- Tilbuddets budgetterede overskudsgrad i 2023 udgør 8,4%
- Tilbuddets realiserede overskudsgrad i 2021 udgør -14,7%
- Tilbuddet har foretaget efterregulering af tilbuddets takst i 2023, som følge af de væsentlige afvigelser, der er konstateret i tilbuddets drift for 2021.

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

- Tilbuddets gennemsnitlige døgn takst udgør 2.543 kr.
- Den gennemsnitlige støtteintensitet i tilbuddet udgør 1,1, svarende til 37,3 timer pr. beboer pr. uge
- Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 419 kr., hvilket ligger over niveauet for ABL § 105 tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden. Sammenhængen mellem pris og indsats er væsentligt påvirket af, at tilbuddet i 2021 har realiseret et underskud, som er efterreguleret i taksten for 2023, hvilket er helt i overensstemmelse med reglerne på området
- Kvaliteten i tilbuddet vurderes at ligge på middel niveau, hvilket medfører, at der samlet set er en lav sammenhæng mellem pris (høj) og indsats (middel)

Tilbuddets økonomi er gennemsigtig

- Socialtilsynet har modtaget de oplysninger, som vi har anmodet om i forbindelse med det økonomiske tilsyn
- Socialtilsynet har påset, at der er en intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets udgifter til løn til ledelsen er på niveau med gennemsnittet af tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

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 viser et tilbud, der økonomisk hænger sammen.

Det er 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 24.02.2023 godkendt tilbuddets årsbudget for 2023, idet der er lagt vægt på følgende 3 forhold:

- \*Budgettet indeholder umiddelbart 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 2023 gennemgået afvielser mellem budget 2022 og 2023, og afvielser mellem budget og årsrapport 2021, hvilket har betrykket os i, at budgettet for 2023 giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer. I forbindelse med modtagelse af årsrapporten for 2023 følger vi op herpå igen.

Den faglige kvalitet vurderes middel niveau. Det er socialtilsynets vurdering, at der er en lav sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og tilbuddets pris i forhold til målgruppen, og at dette skyldes efterregulering af taksten i forbindelse med et realiseret underskud i 2021.

## Økonomi 3

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

### **Bedømmelse af kriterium**

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

### *Efterregulering*

Tilbuddets drift for 2021 udviser et underskud på 1,2 mio. kr., svarende til 14,7% af tilbuddets omsætning for 2021. Socialtilsynet har eftersat, at budgettet for 2023 indeholder regulering af taksten i overensstemmelse med reglerne i takstfinansieringsbekendtgørelsen.



## 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

- Borgeroversigt
- Opgørelse af sygefravær
- Tidligere tilsynsrapport
- Dokumentation
- Godkendelsesbrev
- Medarbejderoversigt
- Kompetence og anciennitetsoversigt

## Interviewkilder

### Kilder

- Ledelse
- Borgere
- Medarbejdere



## Observationskilder

---

### Kilder

- Borgere
- Medarbejdere

### Beskrivelse

Samspil imellem borgere og medarbejder