



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Botilbuddet Robert
Jacobsens Vej

Tilsynet er gennemført: 22-02-2017

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg



Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	10
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	13
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	17
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	21
Vurdering af temaet Kompetencer	25
Vurdering af temaet Fysiske rammer	27
Økonomisk Tilsyn	29
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	30

Rapporten er udskrevet

22-02-2017



Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om 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 tilbuddet selv har indberettet bl.a. stamoplysninger.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten hos 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 hos et tilbud med flere afdelinger. Ligeledes kan tilsynet været administrativt og ikke indeholde et konkret tilsynsbesøg. Det fremgår af tilsynsrapporten hvorvidt der har været et fysisk tilsynsbesøg, hvor henne og hvorvidt de var anmeldt eller uanmeldt.

Efter endt høringsperiode vil udvalgte oplysninger fra tilsynsrapporten blive publiceret på Tilbudsportalen. Det drejer sig om den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår.

Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten hos tilbuddet ud fra en Kvalitetsmodel, som er beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen er et dialogbaseret redskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. 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 et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har den fornødne kvalitet. 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 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.

Temaer

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Sundhed og Trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysiske rammer

I kvalitetsmodellen er både 'Gennemsnitlig bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet ud fra 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.

Vurderingen af temaerne bygger på kvalitetsbedømmelsen, og der kan, afhængigt af tilbudstype og målgruppe, inddrages andre relevante forhold, som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer.



Stamoplysninger om tilbuddet	
Tilbuddets navn	Botilbuddet Robert Jacobsens Vej
Hovedadresse	Granvej 14 2880 Bagsværd
Kontaktoplysninger	Tlf: 40493250 E-mail: ZX4G@sof.kk.dk Hjemmeside: centeramager.kk.dk
Tilbudsleder	Luisse Marie Bak
CVR nr.	
Virksomhedstype	Offentlig
Tilbudstyper	§ 108 (almindeligt længerevarende botilbud til voksne)
Pladser i alt	48
Målgrupper	30 til 85 år (forandret virkelighedsopfattelse, alkoholmisbrug, misbrug af centralstimulerende rusmidler, misbrug af cannabis, stofmisbrug) 18 til 85 år (forandret virkelighedsopfattelse, andre psykiske vanskeligheder, dømt til strafferetlig foranstaltning)



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	22-02-2017

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Bjarne Ruberg Larsen (Tilsynskonsulent) Thommi Nielsen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	09-01-17: Granvej 14, 2880 Bagsværd (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Socialtilsynet har været på anmeldt tilsyn på Botilbuddet Robert Jacobsens Vej d. 9. januar 2017 . Tilbuddet beskriver sig selv som et botilbud med målgruppen: "Målgruppen i botilbuddet er borgere med sindslidelse som primærdiagnose samt misbrug. Der er som udgangspunkt tale om borgere, som er særligt vanskeligt stillede – og deres sindslidelse og misbrug påvirker deres liv i en sådan grad, at det har negative konsekvenser for deres livskvalitet, hvis de ikke modtager massiv støtte i hverdagen".</p> <p>På baggrund af tilsynsbesøget og interview med ledelse, medarbejdere og beboere vurderer tilsynet ikke, at der er overensstemmelse mellem de beskrevne indsætter og de indsætter, der faktisk sker i tilbuddet. Det vurderes ikke, at tilbuddet lever op til egne beskrivelser, ligesom der er stor forskel i ledelsens, medarbejdernes og beboernes oplevelse af den indsats der ydes.</p> <p>Det vurderes, at tilbuddet er påvirket af overgang til centerfællesskab i Center Amager, hvor en række instrukser, arbejdsprocesser og arbejdsbeskrivelser er ændret. Efter overgangen til det nye center er der sket udskiftning på alle lederstillinger og på næsten alle medarbejderstillinger. I 2016 har der været en medarbejderudskiftning på omkring 70 %, ligesom der er flere ubesatte stillinger, hvilket samlet vurderes meget bekymrende.</p> <p>Den store medarbejderudskiftning påvirker arbejdsmiljøet, samtidig udfordre det relationen til borgerne, så udviklingen for borgerne faktisk er gået i stå. Der foregår ifølge ledelsen ingen misbrugsbehandling i botilbuddet. Det vurderes, ikke at den koordinerede indsats med behandlings systemet fungerer tilfredsstillende, hvorfor behandlingsindsatsen i forhold til borgerne ikke er optimal.</p> <p>Det har igennem en årrække været planlagt, at tilbuddet skulle flytte til nye lokaler på Amager i 2016/2017. Denne udflytning er nu udsat på ubestemt tid. Der er altså ingen konkrete planer for udflytning, hvilket vurderes helt utilfredsstillende for de tilknyttede borgere. Det sætter samtidig beboere, pårørende, medarbejdere og ledelse i en usikker position. Socialtilsynet skal anbefale, at der snarest muligt findes en holdbar løsning for botilbuddet, så beboerne opnår en sikkerhed i forhold til fremtidig bolig og medarbejderne opnår en sikkerhed for fremtidig arbejdsplacering.</p> <p>På baggrund af ovenstående er Socialtilsynet bekymrede for om tilbuddet har den fornødne kvalitet i forhold til målgruppens behov.</p>


Særligt fokus i tilsynet
Tema 3: Målgruppe, metoder og resultater Tema 4: Sundhed og trivsel Tema 5: Organisation og ledelse Tema 6: Kompetencer



Opmærksomhedspunkter

--



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte parathed og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det seneste tilsynsbesøg har ikke givet anledning til ændring af tilsynets vurderingen af dette tema, i forhold til det tidligere tilsynsbesøg. Der kan dog være foretaget evt. redaktionelle ændringer i form af sproglige formuleringer samt rettelser af stave- og kommafejl i teksten.</p> <p>Det er Socialtilsynets vurdering, at botilbuddet arbejder aktivt med borgernes beskæftigelse. Der er eksempelvis gode muligheder for at få tilpasset jobfunktion til borgerens ressourcer. Det kan dog være svært at fastholde borgernes interesse i beskæftigelsen, hvilket kan være kendetegnende for målgruppen samt ud fra det faktum, at alle borgere er førtidspensionister.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3

Udviklingspunkter

Kriterium 01	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>
Bedømmelse af kriterium	



Det seneste tilsynsbesøg har ikke givet anledning til ændring af tilsynets bedømmelse af dette kriterium og underliggende indikatorer, i forhold til det tidligere tilsynsbesøg. Teksten på kriterium og indikator niveau er derfor i udgangspunktet overført fra det tidligere tilsynsbesøg. Der kan dog være foretaget redaktionelle ændringer.

Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i middel grad støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Ledelsen fortæller, at man igennem aktivitetsafdelingen har mulighed for at lave skærmet beskæftigelse for borgerne. Der er pt. tre borgere i beskæftigelsesforløb. Derudover har man borgere, som f.eks. sørger for at vaske viskestykker, tørre og lægge dem sammen. Dette er to gange om ugen. Derudover passer en borger tilbuddets krukke om sommeren. Der er dusørløn for arbejdet. De skriver under på en kontrakt ligesom alm. medarbejdere. Den ene afdelingsleder fortæller, at en borger udviser interesse for at arbejde, men der endnu mangler lidt motivation

I forhold til målene i borgerens pædagogiske sundhedsplan udarbejdes disse i forhold til en vurdering af og med den konkrete borger.

Ledelsen oplyser, at alle tilbuddets borgere er førtidspensionister, og dermed er ingen på kontanthjælp.

Medarbejderne giver udtryk for, at uddannelse og beskæftigelse ikke fylder ret meget i hverdagen. Det handler primært om at få hverdagen til at fungere. Der er selvfølgelig et vist fokus på beskæftigelse i kraft af aktivitetshuset på matriklen. En medarbejder fortæller om konkrete eksempler på borgere, som udfører forskellige funktioner. Det er medarbejdernes oplevelse, at man er gode til at opfinde og tilpasse jobs til borgerens evne, således at det giver mening for såvel borgere som medarbejdere.

En medarbejder fortæller, at man afdækker borgernes ressourcer og evner igennem livshistorien. Der oprettes fokusområder for borgerne, hvis der er behov for det. Medarbejderne har forskellige erfaringer for, om der har været mål og fokus på beskæftigelse.

Socialtilsynet har modtaget dokumentation for tre borgere, hvoraf der fremgår beskrivelse af borgerens ønsker til beskæftigelse. Der er ikke oprettet fokusområde på beskæftigelse/uddannelse for nogle af disse tre borgere. Der er desuden ikke dokumenteret løbende opfølgning eller evaluering af emnet.

Indikator 01.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.a

Data fra 2015:

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.

Ledelse såvel som medarbejdere oplyser, at der kan udarbejdes mål for borgernes beskæftigelse.

Socialtilsynet har modtaget og gennemgået dokumentation for tre borgere. For alle borgerne er uddannelse/beskæftigelse beskrevet. Beskæftigelse sker med udgangspunkt i borgerens ønsker. Der foregår ikke løbende opfølgning på uddannelse/beskæftigelse, hvis det ikke er et fokusområde, hvilket ikke er tilfældet for de tre borgere i stikprøven.

Indikator 01.b	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.b

Data fra 2015:

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad lever op til indikatoren.

Ledelsen giver udtryk for, at der på tidspunktet for tilsynsbesøget ikke er ret mange borgere i beskæftigelse.

Det er medarbejdernes oplevelse, at en overvejende stor del af borgerne har været beskæftiget på en eller anden måde i tilbuddet.

Indikator 01.c	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
-----------------------	-------------------------------------





Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.</i></p> <p><i>Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv.</i></p> <p><i>Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod disse mål, og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.</i></p> <p><i>Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgerne i deres relationer til familie og øvrige netværk. For børn og unge er det væsentligt, at tilbuddet har opmærksomhed på at understøtte gode relationer til eventuelle søskende og til venner. Det er desuden centralt, at børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det seneste tilsynsbesøg har ikke givet anledning til ændring af tilsynets vurderingen af dette tema, i forhold til det tidligere tilsynsbesøg. Der kan dog være foretaget evt. redaktionelle ændringer i form af sproglige formuleringer samt rettelser af stave- og kommafejl i teksten.</p> <p>Det er Socialtilsynets vurdering, at botilbuddet på relevant vis arbejder med borgernes sociale kompetencer og i en vis udstrækning også borgernes selvstændighed. Det bemærkes dog, at de nuværende fysiske rammer ikke understøtter borgernes selvstændighed, og botilbuddet har da også en forventning om, at de kommende fysiske rammer i højere grad vil understøtte dette.</p> <p>Botilbuddet understøtter borgernes netværk i det omfang, borgerne ønsker dette. Dog bemærker såvel medarbejdere og ledelse, at det kun er ganske få borgere, som har et egentligt netværk udenfor botilbuddet. Der arbejdes aktivt på at træne borgerne i at benytte byens tilbud som frisør, foddame mv. på lige fod med andre borgere i samfundet. Socialtilsynet vurderer i den sammenhæng, at medarbejderne har relevante overvejelser og redegør på faglig vis, hvordan de støtter borgerne heri.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,3

Udviklingspunkter

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
Bedømmelse af kriterium	



Det seneste tilsynsbesøg har ikke givet anledning til ændring af tilsynets bedømmelse af dette kriterium og underliggende indikatorer, i forhold til det tidligere tilsynsbesøg. Teksten på kriterium og indikator niveau er derfor i udgangspunktet overført fra det tidligere tilsynsbesøg. Der kan dog være foretaget redaktionelle ændringer.

Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i overvejende middel grad styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Ledelsen oplyser, at borgernes selvstændighed er tyngt af de fysiske rammer, idet borgerne deler toilet og bad. Derfor ser man frem til at flytte, hvor borgerne får selvstændige lejligheder med eget bad og toilet. Der vil blive udarbejdet et fokusområde for den enkelte borger i relation til flytningen, således at alle borgere sikres en god overgang og tryghed i flytningen.

Ledelsen oplyser, at ganske få borgere har lidt netværk, og at tilbuddet støtter op om borgernes kontakt til netværk og relationer. Der er ikke ret mange borgere, som gør brug af det omgivende samfund. Enkelte borgere besøger Christiania. Ledelsen supplerer, at en stor del af borgerne bruger Aktivitetscentret på Botilbuddene Granvej, hvor borgerne ser hinanden internt i de tre tilknyttede tilbud.

Medarbejderne fortæller, at de er gode til at lytte til den enkelte borgers ønsker. I første omgang handler det om relationen mellem medarbejder og borger, hvor medarbejderen gennem det fælles tredje får afdækket borgerens ressourcer og begrænsninger. Ud fra den platform taler medarbejder og borger om, hvordan borgeren kan gøre brug af sit netværk og sine ressourcer mv. Medarbejderen begrundede vigtigheden i at holde fast i det netværk, man har, ligesom det er vigtigt at få skabt nye relationer, både internt og eksternt, da det giver en positiv livskvalitet. Medarbejderne tilkendegiver, at borgerne ikke er gode til at søge det omgivende samfund, hvorfor medarbejderne søger at støtte og motivere borgerne til at være ude af huset og bruge samfundet rundt om. Støtten kan f.eks. være, at medarbejderen hjælper borgeren til at kontakte netværk. En medarbejder kommer med et eksempel på, hvordan man søger at bruge det omgivende samfund, og i stedet for at få "foddamen" ind i tilbuddet, så tager medarbejder og borger til "foddame" i byen. Medarbejderen beskriver, at vedkommende fulgte borgeren til byen for at lave aftalen, og at borgeren efterfølgende selv gik ned til sin aftale. Det samme gælder for f.eks. frisør. Generelt motiverer medarbejderne til, at borgerne bevarer netværk i det omgivende samfund. En medarbejder fortæller om en konkret borgers mål, som omhandler kontakten til netværket udenfor tilbuddet.

Socialtilsynet har modtaget dokumentation for tre borgere, og kan konstatere, at tilbuddet i to tilfælde har forholdt sig til borgerens sociale forhold som sociale kompetencer, netværk og fritidsinteresser.

Indikator 02.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.a

Data fra 2015:
Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.

Ledelsen oplyser, at der endnu er et stort arbejde med dokumentationen. En stor del af arbejdet handler om at få konkretiseret mål og indsats.

Medarbejderne tilkendegiver, at der er fokus på at arbejde med sociale relationer og selvstændigheder, men at man pt. ikke får dokumenteret målene, idet der er mere fokus på den somatiske pleje. Medarbejderne tilkendegiver, at man pt. har nået et mætningspunkt i dokumentationen, hvor man kan have svært ved at rumme flere fokusområder. Dertil supplerer de, at det ikke betyder, at man ikke arbejder med sociale relationer og selvstændighed.

Socialtilsynet har fået fremsendt dokumentation for tre tilfældige borgere. Af denne dokumentation kan det konstateres, at der for to borgere er beskrevet sociale forhold, netværk og fritidsinteresse for borgeren. I et tilfælde er det ikke vurderet, hvorvidt temaet er relevant eller ej for borgeren. Der er ikke udarbejdet fokusområder for nogle af borgerne i relation til dette emne, hvorfor der heller ikke er dokumenteret løbende opfølgning.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.b

Data fra 2015:


Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.



Ledelse og medarbejdere redegør for, at borgerne generelt ikke har ret meget at gøre med hinanden. Særligt efter rygelovens ikrafttræden har man oplevet, at borgerne opholder sig mere i boligen. Enkelte borgere benytter fællesarealerne eller mødes i det interne aktivitetshus.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.c	
Data fra 2015: Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i høj grad opfylder indikatoren. Ledelse og medarbejdere giver samstemmende udtryk for, at borgerne generelt ikke har ret meget kontakt til eventuelle netværk. I de tilfælde hvor der er netværk, understøtter medarbejderne, at borgerne bevarer kontakten, i det omfang borgeren ønsker dette.	
Indikator 02.d	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
Indikator 02.e	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>



Temavurdering	
	<h3>Målgruppe, metoder og resultater</h3> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.</i></p>

Vurdering af tema



Det er Socialtilsynets vurdering, at Botilbuddet Robert Jacobsensvej arbejder ud fra en forholdsvis klar målgruppebeskrivelse, hvor borgerne er sindslidende borgere med misbrugsproblematikker. Der anlægges en recovery-orienteret tilgang til målgruppen, som ifølge ledelse og medarbejdere kombineres med forskellige metoder, der er individuelt tilpasset den enkelte borger. I interview med ledelsen beskrives tre borgere som ikke umiddelbart hører ind under målgruppen.

Tilbuddet beskriver i forskellige stillingsannoncer deres indsats som: "...Psykosocial rehabiliterende indsats er det vores formål at støtte beboerne i en for dem defineret recovery proces. Vi støtter op om, hvad der er "det gode liv" for den enkelte, og arbejder for at gøre beboerne i stand til at flytte til en mere selvstændig boform. Med velfunderet og målrettet faglig indsats støtter vi beboerne i at skabe rammen omkring et aktivt og værdigt liv; et liv hvor deres drømme og ønsker er i fokus for tilrettelæggelsen af indsatsen. Indsatsen omfatter endvidere en bred variation af pædagogiske opgaver samt pleje og omsorgsopgaver alt afhængig af den enkelte beboers behov".

På Tilbudsportalen beskriver tilbuddet målet for deres indsats som: ... "et mål for Robert Jacobsens Vej indsats i forhold til målgruppen at yde en støtte, der muliggør øget selvoplevet livskvalitet og større grad af selvstændighed og aktivt medborgerskab. Ydermere arbejdes der på Robert Jacobsens Vej på, at borgerne forbedrer deres funktionsevne eller hvis der ikke er mulighed herfor, fastholder den funktionsevne de måtte have..."

Socialtilsynet vurderer, at den overordnede pædagogiske referenceramme er relevant, ligesom det vurderes relevant, at tilbuddet fortsætter med at udvikle den pædagogiske indsats, således at medarbejderne får et fælles fagligt udgangspunkt. Socialtilsynet vurderer samtidigt, at der igennem det seneste år er sket en så stor personalemæssig udskiftning, at det er vanskeligt, at bibeholde den ønskede indsats. Det er således Socialtilsynets vurdering, at der ikke er overensstemmelse mellem den beskrevne indsats og den indsats som tilbuddet reelt yder. Beboerne beskriver hverdagen og tilbuddets indsats på forskellig måde, men samlet set vurderes det ikke, at tilbuddet opnår de mål, som de ønsker. Uanset valgte metodetilgange og evt. øgede ressource tilførelse vurderer socialtilsynet, at det vil være en stor udfordring i de nuværende rammer. Alene at samle så mange borgere i en lokalitet med samme problematik som sindslidelse i kombination med stofafhængighed i utidssvarende lokaler vil efter socialtilsynets vurdering ikke understøtte recovery processer og mål.

Personale og ledelse beskriver en hverdag, der er påvirket af mange konflikter mellem beboerne, de beskriver at der bliver tilkaldt politi en eller flere gange ugentligt, bl.a. i forbindelse med stofsalg, indlæggelser eller konflikter mellem beboerne. De beskriver ligeledes, at der har været flere brande i tilbuddet, der i et tilfælde har betydet, at et beboerværelse er udbrændt.

Det er således socialtilsynets vurdering, at det er nødvendigt, at have fokus på den pædagogiske indsats og medarbejdernes trivsel, så der bliver mulighed for at udvikle en praksis og indsats, der kan give reel udvikling af borgerne. Under de nuværende forhold vurderes det vanskeligt, at udvikle fagligheden, ligesom det vurderes vanskeligt, at udvikle borgernes ressourcer og opnå de mål, der er sat for borgernes udvikling. Det er socialtilsynets vurdering, at der er behov for en ekstraordinær ledelsesmæssig indsats, der understøtter medarbejdernes pædagogiske arbejde med beboerne. I en periode vurderes det, at der kan være behov for, at tilføre ekstra personalemæssige ressourcer, så det faste personale kan udvikle relationen til beboerne. Det vurderes yderligere, at samarbejdet med relevante eksterne aktører skal styrkes gennem koordinerende indsatser. Medarbejderne beskriver dette som en vanskelig opgave på nuværende tidspunkt.

Gennemsnitlig vurdering	2,5
--------------------------------	-----

Udviklingspunkter

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har beskrevet de metodiske tilgange, således at medarbejderne får et fælles fagligt udgangspunkt. Der er behov for, at den teoretiske beskrivelse omsættes i daglig pædagogisk indsats.

Tilbuddet bør intensivere kontakten og relations arbejdet i forhold til borgerne, så konflikter så vidt muligt udgås.

Samarbejdet med behandlingspsykiatrien og misbrugsbehandlingstilbud bør intensiveres, så der kan opnås egentlige behandlingsmæssige fremskridt gennem koordinerede indsatser

Kriterium 03

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



Bedømmelse af kriterium

Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i overvejende høj grad arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse. De faglige tilgange og metoder vurderes ikke i øjeblikket at føre til positive resultater for borgerne.

Ledelsen fortæller, målgruppen er sindslidende borgere med misbrugsproblematikker. Der er plads til 48 borgere. Leder oplyser, at der ikke er fuld belægning. Det kan være svært at rumme 48 i de fysiske rammer, ledelsen oplyser i hørings svar, at tilbuddet ikke indskriver mere end 40 borgere med den nuværende beliggenhed. Den aktuelle målgruppe rummer desuden flere borgere, som ikke matcher tilbuddets målgruppe og som derfor venter på andre tilbud.

Ifølge ledelse og medarbejdere er målgruppen psykisk syge borgere med misbrug. Målgruppen er primært voksne fra 30 år og opefter.

Når det gælder dokumentationen, kan Socialtilsynet konstatere, at tilbuddet arbejder ud fra den pædagogiske sundhedsplan, som tager sit udspring i borgerens VUM-udredning. På baggrund af den pædagogiske sundhedsplan udarbejdes relevante fokusområder, hvor medarbejderne løbende forholder sig til borgerens udvikling. Stikprøven er på to borgers dokumentation.

Medarbejderne oplyser at koordinationen med andre relevante aktører, særligt behandlingspsykiatrien ikke fungerer understøttende for de konkrete borgere

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 03.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad lever op til indikatoren.

Ledelse og medarbejdere kan redegøre for målgruppebeskrivelsen samt de faglige og metodiske tilgange, som tilbuddet vil benytte sig af. Medarbejderne beskriver en individuel tilgang til borgerne, hvor der i høj grad er tale om motivationsarbejde. Samtidig erkendes det, at det kan være vanskeligt, at omsætte tilgang og metoder til praktisk pædagogisk handling.

Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 03.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad lever op til indikatoren.

Ledelsen fortæller, at der er fokus på at udvikle kvaliteten i dokumentationen, således at tilbuddet kommer til at flugte med standarden i resten af Center Amager.

Dette betyder bl.a., at der afholdes CSC-værksted ved udviklingssygeplejerskerne for medarbejderne med henblik på at bidrage til at højne det faglige niveau i dokumentationen. Der er tillige købt ekstern supervisor ind, hvor den enkelte medarbejder kan få støtte i læreprocessen.

Socialtilsynet har modtaget dokumentation for tre borgere, og finder, at den pædagogiske sundhedsplan i to tilfælde er overvejende velbeskrevet. I et tilfælde er den pædagogiske sundhedsplan mangelfuld udfyldt, og der savnes sammenhæng til oprettede fokusområder.

Generelt er fokusområderne velbeskrevet med fokus på en handlevejledende beskrivelse af indsatsen. Dog er der i et fokusområde meget overordnet beskrivelse af tilgang og metoder, idet der blot nævnes "recovery understøttende tilgang" og "rehabiliterings metode." Disse begreber kan med fordel beskrives mere uddybende, således at den leverede indsats - til en vis grad - er uafhængig af medarbejderen.

Der foretages løbende opfølgning på fokusområderne.

Det skriftlige sprog er generelt fagligt og objektivt.

Endelig konstaterer Socialtilsynet, at borgernes deltagelse i planen er dokumenteret, ligesom der er begrundelse, hvis en borger ikke ønsker at deltage.

Indikator 03.c	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 03.c



Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i lav grad opfylder indikatoren.

På baggrund af oplysninger givet i interview med ledelse, medarbejdere og borgere, vurderes det ikke, at der for øjeblikket opnås positive Socialtilsynet kan dog konstatere, at tilbuddet løbende sikrer dokumentation af borgernes fokusområder.

Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.d

Indikatoren bedømmes til i lav grad af være opfyldt.

I interview med ledelse og medarbejdere oplyses det, at der samarbejdes med forskellige aktører indenfor psykiatri og misbrug. Det beskrives samtidig, at den koordinerende indsats i forhold til regionen til tider er problematisk, ligesom der ikke er tid til, at følge op på alle forhold i forhold til relevante parter.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Sundhed og Trivsel</h2> <p><i>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 og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. 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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at borgerne trives i mindre grad. En enkelt borger udtrykker tilfredshed med botilbuddet og støtten. Borgeren fortæller samtidig, at familien i høj grad støtter i hverdagen. De øvrige borgere, som socialtilsynet taler med beskriver at der ikke er meget støtte i det daglige, de beskriver derudover, at de føler sig usikre i dagligdagen. De beskriver desuden et højt konflikt niveau og et tilbud præget af misbrug af alkohol og stoffer. Der har i 2016 været fire dødsfald, som dels har haft somatiske årsager, og i et enkelt tilfælde skyldes fejlmedicinering i tilbuddet. Borgerne beskriver videre, at stofsalg i tilbuddet betyder, at en del af dem har fast stofgæld indbyrdes i tilbuddet.</p> <p>I relation til borgernes medindflydelse er det Socialtilsynets vurdering, at borgerne medinddrages og har indflydelse på eget liv samt livet i botilbuddet. Der er mulighed for at deltage i husmøderne og aktiviteter i tilbuddet, hvilket en lille gruppe af borgerne gør.</p> <p>Der er tilbud om sund og varieret kost samt muligheder for motion i tilbuddets egen motionscenter. Beboerne deltager dog i mindre grad i tilbuddet spiseordning, ligesom det er få, der benytter mulighederne for aktiviteter i og udenfor tilbuddet.</p> <p>Der sker enkelte magtanvendelser i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne forholder sig reflektivt til brugen af magt, og formår at omsætte det til relevante eksempler i drøftelserne med Socialtilsynet.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	2,8

Udviklingspunkter

Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.

Indikator 04.a *Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

Bedømmelse 2 (i lav grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 04.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i lav til middel grad. Generelt føler de fleste borgere sig hørt, respekteret og anerkendt. Men de oplyser samtidig, at de ikke kender medarbejderne og at medarbejderne ikke har tid til dem i det daglige. Flere af beboerne oplyser, at de føler sig fuldstændig sat udenfor indflydelse i forhold til fremtidig bolig. Flere udtrykker skuffelse og vrede over den beslutning, der er taget i forhold til flytning. En enkelt borger føler sig snydt til at bo på stedet, da han har fået lovet noget helt andet.

Indikator 04.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 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 04.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren. En medarbejder oplyser, at borgerne har formel indflydelse gennem beboermøderne. Dog er det få borgerne, der deltager i disse møder. Derudover har borgerne mulighed for indflydelse på flere forhold vedr. eget liv.

Kriterium 05 *Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

Bedømmelse af kriterium

Data fra 2015:

Ledelsen oplyser, at der kommer en psykiater i tilbuddet, og at borgerne selv kan vælge til og fra. Det sidste halve år har ledelsen oplevet, at psykiateren afslutter borgerne på grund af borgernes manglende lyst til at indgå i samarbejdet. Det er medarbejdernes oplevelse, at borgerne er velmedicineret.

Ledelsen oplyser videre, at borgerne tilbydes et sundhedstjek en gang om året ved egen læge. Det er ikke alle borgere, som ønsker dette. Derudover er man er ved at lave samarbejde med Gladsaxe Sundhedscenter.

Ledelsen fortæller, at gåture og motion er en integreret del af hverdagen, og at flere borgere gør brug af det interne motionscenter. Der er desuden mulighed for at få NADA i tilbuddet, dette skal dog lægeordineres.

En medarbejder fortæller, at vedkommende er meget optaget af sund kost og motion, og oplever, at vedkommende har mulighed for at arbejde med dette på tilbuddet – under hensynstagen til borgernes ønsker.

Indikator 05.a *Borgerne trives i tilbuddet.*

Bedømmelse 2 (i lav grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i lav grad lever op til indikatoren.

Socialtilsynet har talt med seks borgere under tilsynet, en enkelt borger udtrykker tilfredshed med indsatsen, men fortæller samtidig, at trivsel i høj grad skyldes en tæt familie relation og stor hjælp fra moderen. De øvrige borgere giver udtryk for at de ikke trives i tilbuddet. Flere fortæller, at de har fået det dårligere under opholdet, en fortæller at det er stressende at bo på stedet, da der ofte kommer politi og der er mange konflikter. Borgerne fortæller desuden, at de får for lidt støtte fra medarbejderne

Borgernes udsagn bekræftes af tilbuddets brugerevaluering og af medarbejderne, som oplyser at borgerne generelt ikke er tilfredse med tilbuddet.

Indikator 05.b *Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.*

Bedømmelse 3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.



Ledelse og medarbejdere redegør de forskellige samarbejdsrelationer, der eksisterer i tilbuddet, samtidig fortæller de om manglende koordinering med det psykiatriske behandlingssystem.

Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.c

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren. Ledelse og medarbejdere fortæller, at der tilbydes motion, ligesom der er fokus på, at borgernes tilbydes en varieret kost. Borgerne kan være på fuld kost eller blot enkelte måltider – afhængig af deres behov og økonomi. Flere borgere fortæller, at de ikke har penge til at deltage i tilbuddets kostordning.

Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium

Data fra 2015:

Ledelsen oplyser, at der forekommer magtanvendelser i tilbuddet, og kommer med to eksempler. En borger, som overfaldt to medarbejdere på personalekontoret. Der er på baggrund af denne episode truffet sikkerhedsmæssige foranstaltninger, ligesom man drøftede perioden efter. Borgeren er ikke i tilbuddet pt. Der er desuden et andet eksempel med en borger, hvor medarbejderne låste sig ind på grund af bekymring. I den forbindelse har man indgået en konkret, individuel aftale med borgeren om, at de må låse sig ind. Denne evalueres løbende, således at man ikke får denne praksis implementeret som en naturlig del i den pædagogiske praksis.

Ledelsen fortæller, at der er retningslinjer for, at der skal oprettes fokusområde på pædagogiske tiltag ift. magtanvendelse.

Episoder drøftes såvel individuelt og kollektivt på personalemøder med henblik på at sikre kollektiv læring.

Medarbejderne giver udtryk for, at der ikke foregår mange magtanvendelser på tilbuddet. Medarbejderne redegør for eksempler på, at de låser sig ind i borgerens bolig for at sikre, at borgerne er ok.

Under interviewet udfoldes der en refleksiv dialog om magtbegrebet, samt hvornår og med hvilke begrundelser, man benytter magtanvendelser. Medarbejderne tilkendegiver, at de gerne drøfter behovet for magtanvendelse med ledelse, f.eks. ved behov for en forhåndsgodkendelse af magt i forbindelse med bad, rengøring mv. Dette afføder en drøftelse af, om medarbejderne i højere grad skal søge om forhåndsgodkendelser til at benytte magt i visse situationer med henblik på at opnå en større indsigt i, hvornår magtanvendelser kan være lovlige. Medarbejderne understreger dog, at det er vigtigt, at der forud for en evt. magtanvendelse ligger en del motivationsarbejde for at få borgeren til eksempelvis at gå i bad selv.

Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 06.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i høj grad opfylder indikatoren.

Ledelse og medarbejdere kan på relevant vis redegøre for, hvordan man arbejder med at undgå magtanvendelser. Der er for flere borgere valgt en strategi, hvor der foretages afledning i konfliktsituationer.

Indikator 06.b	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 06.b

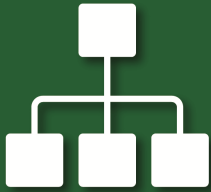
Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i høj grad opfylder indikatoren.

Ledelse og medarbejdere har kendskab til tilbuddets interne procedurer og retningslinjer for indberetning og håndtering af magtanvendelser. Tilbuddet har en fast procedure for opfølgning ved en magtanvendelse, som indeholder såvel mundtlig sparring med nærmeste kollega og leder, ligesom der foregår kollektiv sparring på førstkommande personalemøde.



Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
Data fra 2015:	
<p>Ledelsen redegør for en episode, hvor en borger overfaldt to medarbejdere på personalekontoret. Ledelsen oplyser derudover, at der kan forekomme overgreb borgerne imellem, og kommer med konkrete eksempler samt hvilke pædagogiske tiltag, der gøres for at undgå overgreb.</p> <p>Medarbejderne fortæller om flere tiltag for at sikre borgerne mod overgreb. Dette kan f.eks. være at lære dem at sige fra, benytte nødkald/alarm og hjælpe dem med at skelne mellem forskellige relationer. Derudover taler medarbejderne med borgeren om strategier, som kan hjælpe dem til at sige fra eller undgå, at de bringer sig i en potentiel situation ved f.eks. ikke at have kontanter liggende fremme eller lade være med at åbne døren. Endvidere støtter medarbejderne ved at hjælpe borgerne med at ringe til politiet og anmelde episoder, om end sidstnævnte kan være svært for borgerne af flere årsager. Ved overgreb mellem to interne borgere i tilbuddet, taler medarbejderne altid med begge parter. Hvis der er tale om overgreb fra en ekstern borger, kan medarbejderne være behjælpelige med at sætte regler for den eksterne borgers ophold på fællesarealer mv.</p>	
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i lav grad lever op til indikatoren.</p> <p>Medarbejdere og ledelse redegør for, hvordan man pædagogisk arbejder på at sikre, at overgreb så vidt muligt undgås. Dog bemærkes det, at borgerne oplyser, at der er mange konflikter i tilbuddet, ligesom det oplyses, at flere borgere er blevet bestjålet igennem året.</p>	
Indikator 07.b	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>



	Temavurdering
<h2>Organisation og ledelse</h2>	
<p><i>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.</i></p>	

Vurdering af tema

Det er Socialtilsynets vurdering, at botilbuddets ledelse står overfor massive ledelsesmæssige udfordringer, der kræver en ekstraordinær ledelsesmæssig indsats. Det er samtidig vurderingen, at tilbuddets ledelse er relevant uddannet og som sådan bør have forudsætningerne for, at løse opgaven. Socialtilsynet vurderer fortsat, at botilbuddet befinder sig i en omstillingsperiode, hvor der er stort pres på driften, hvilket fortsat påvirker medarbejdernes arbejdsmiljø. Det vurderes, at ledelsen har fokus på medarbejdernes trivsel, men dette arbejde bliver udfordret af en uforudsigelig hverdag, sygdom og personaleflugt. Socialtilsynet vurderer fortsat, at såvel ledelse og medarbejdere har ønske og vilje om at få bragt botilbuddet i en sund drift. Socialtilsynet opfordrer derfor parterne til at samarbejde om at finde løsningsmodeller, som både sikre medarbejdernes og beboernes trivsel.

Socialtilsynet vurderer, at personalegennemstrømningen ligger meget højt, hvilket til en vis grad vurderes, at have en forklaring i de forandringer, der sker i botilbuddet. Samtidig vurderes det at personaleflugten har en negativ indflydelse på arbejdsmiljøet og indsatsen for borgerne. Det er afgørende, at ledelsen får stabiliseret tilbuddet, så arbejdsmiljøet bliver højnet til gavn for borgerne. Det er afgørende, at tilbuddets ledelse har fokus på, at fastholde og udvikle medarbejdergruppen, hvis tilbuddet skal udvikle sig positivt.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne er indstillede på at indgå i de forandringer, der sker i botilbuddet, men samtidig kan det gå lidt for stærkt med implementeringen af nye tiltag. Dette er på den ene side en naturlig proces, når et tilbud optages i et nyt center, som har en række procedurer og kvalitetskrav, som centrets tilbud skal leve op til. På den anden side er det vigtigt at have øje for den konkrete personalesituation, hvor der i nærværende tilfælde er tale om en medarbejdergruppe, som oplever at være pressede. Høje krav til implementering og hurtig omstilling kan potentielt påvirke situationen yderligere negativt ligesom implementeringen kan blive u hensigtsmæssig. Derfor anbefaler Socialtilsynet fortsat, at ledelsen løbende afstemmer krav og tempo med medarbejdergruppen. De utidssvarende fysiske lokaliteter og et stort antal af borgere med sindslidelse i kombination afhængighed vil i sig selv massivt udfordre både ledelse og medarbejdere i at skabe et sundere og udviklingsorienteret miljø. Der var planer om flytning til nye lokaliteter. Det blev oplyst under tilsynet at dette var sat i bero indtil videre.

Gennemsnitlig vurdering	3
--------------------------------	---

Udviklingspunkter

Socialtilsynet vurderer, at det er afgørende, at tilbuddets ledelse får højnet medarbejdernes trivsel og får stoppet personaleflugten.

Socialtilsynet anbefaler fortsat, at ledelsen samarbejder med medarbejderne om at finde løsningsmodeller til håndtering af bemanningen både i den akutte situation og på sigt.

Socialtilsynet anbefaler, at ledelsen løbende inddrager medarbejderne i udvikling af tilbuddet, samtidig med, at ændringer og omstilling drøftes med medarbejdergruppen inden implementering.

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium



Data fra 2015 & 2016:

Socialtilsynet vurderer, at ledelsesteamet er ved at etablere sig. Under forrige tilsynsbesøg udtalte de to afdelingsledere, at de har været vant til en anden ledelsesstil. Det er deres oplevelse, at ledelsen er kommet lidt væk fra enhederne, hvor afdelingslederne tidligere havde kontor. Afdelingslederne finder, at medarbejderne nok vil give udtryk for, at ledelsesstilen er blevet mere lukket.

Medarbejderne oplever og italesætter under tilsynsbesøget d. 20. januar 2016, at der er en "kløft" mellem medarbejderne og ledelsen. Dog fortæller medarbejderne at de føler en opbakning fra ledelsen i forhold til håndtering af konfliktsituationer og herunder eventuelle utilsigtede hændelser. Ledelsen mener, at det medarbejderne italesætter som en "kløft" er et resultat af den bevidste omstrukturering der er sket i forhold til ledelsesressourcerne og ledelsesopgaverne på tilbuddet.

Leder fortæller, at hendes oplevelse af den tidligere ledelse var præget af, at afdelingslederne var lige så meget medarbejdere som afdelingsledere. Derudover var hendes oplevelse, at medarbejderne kunne fralægge sig ansvar ved at gå ind og spørge afdelingsleder frem for aktivt at forholde sig til det et spørgsmål selv.

Det beskrives, at man efter lukningen af Ringbo og etableringen af tre selvstændige tilbud, hvor Robert Jacobsens Vej er forankret i Center Amager, befinder sig i en form for opbrydningstid, hvor man på den ene side gør op med "Ringbo-tiden" samtidig med, at det er vigtigt, at medarbejderne får lov til at bevare den faglige stolthed over arbejdet på Ringbo.

Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 08.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.

Af fremsendte CV samt øvrige oplysninger, genereret under interviews med ledelse, fremgår det, at tilbuddets ledelse har en faglig relevant uddannelse og er i gang med sidste modul på sin lederuddannelse (diplom). Leder har desuden tidligere ledererfaring i Center Amager.

Medarbejderne udtaler under interview, at de oplever at arbejdsmiljøet er blevet dårligere. De føler sig derfor ret pressede.

Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 08.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i høj meget grad lever op til indikatoren.

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium	
--------------------------------	--



Data fra tilsyn 2015 & 2016:

Generelt oplever ledelse, at borgerne har kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer.

Medarbejderne fortæller, at de er tilgængelige for borgerne, dog har flytningen af personalekontorer betydet, at borgerne skal bevæge sig lidt længere eller gribe fat i en medarbejder på gangen.

Medarbejderne oplyser, at dem samlede personalegruppe har en række relevante kompetencer. Der er en overvægt af social- og sundhedsassistenter (ca. 2/3), mens det pædagogiske personale udgør resten. Der er endvidere ansat to ergoterapeuter.

Under tilsynet i 2015 orienterede ledelsen om den tilstedeværende udfordring, som tilbuddet stod i vedrørende bemanningen. Ledelsen redegjorde for forløbet med udarbejdelse og godkendelse af grundplanen for arbejdet, som dog alligevel ikke blev godkendt. Den manglende godkendelse af grundplanen resulterede i, at medarbejderne blev omlagt og pålagt ekstra vagter, idet der ikke var økonomi til at bruge vikarer og en prioritering af vigtigheden af at borgerne mødte medarbejdere de kendte frem for vikarer.

Under tilsynet i 2015 bekræftede medarbejderne ledelsens udlægning, og supplerede, at det tog hårdt på dem, at de havde været udsat for omlægninger og pålægning af ekstra vagter i den seneste tid. Medarbejderne oplyste, at ordningen var begyndt at give frustrationer hos medarbejderne, som både i krogene og mere åbent gav udtryk for, at det gør det svært at planlægge private aktiviteter som f.eks. deltagelse i familiesammenkomster til bryllup eller fødselsdag.

En yderligere frustration omhandlede medarbejdernes følelse af, at omlægningen også gik ud over den generelle dækning, idet omlægning og ekstra vagter skulle afspadsres.

Under tilsynet 2016 (to måneder efter) beskriver medarbejderne nogle af de samme problematikker og følelser. Grundplanen for arbejdet er indført og ledelsen fortæller om en mellemvagt fra 11-19, der blandt andet skal understøtte at det ikke er helt så indgribende at skulle forlænge en sådan vagt med et par timer i en af enderne i tilfælde af sygdom eller andet. Medarbejderne fortæller under interview, at de føler at mellemvagten er en besparelse og en "hverken eller- vagt". Tidligere havde de været minimum 4 medarbejdere på vagt - dag og aften. Nu er minimumdækningen tre medarbejdere på dag og aften og så mellemvagten fra 11-19.

Under tilsynet i 2015 oplever medarbejderne at de er pressede og efterspørger at ledelsen gerne må sætte tempoet lidt ned, mens implementering af faglig refleksion gerne må fremskyndes. Under tilsynet 2016 møder tilsynet medarbejdere der af flere grunde efterspørger ro på udviklingsfronten og tid til at følge med og komme sig. Ledelsen fortæller under interview i 2016, at de er opmærksomme på dette og at medarbejderne har en historie og en kultur, der skal tages hånd om og derfor er det særlig vigtigt at tage hånd om medarbejdergruppen for nuværende.

Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.a	
Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i lav grad lever op til indikatoren.	
Bedømmelsen sker bl.a. baggrund af ledelse-, medarbejder- og beboerinterview, hvor det oplyses, at medarbejdergruppen i høj grad er udskiftet. Medarbejderne har relevante grunduddannelser.	
Beboerne udtaler, at de ikke får den nødvendige personalemæssige opbakning.	
Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	1 (i meget lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.b	
Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i meget lav grad opfylder indikatoren. Det oplyses, at næsten hele personalegruppen er udskiftet. Der er sket en udskiftning på omkring 70 % i 2016.	
Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>



Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.c	
Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren. Leders og medarbejderes indtryk er, at sygefraværet er for højt.	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Kompetencer</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at der er en meget høj personaleudskiftning. Ledelsen oplyser, at udskiftningen i 2016 har været på omkring 70 % og medarbejderne oplyser, at der kun er tre kontaktpersoner tilbage fra den oprindelige personalegruppe.</p> <p>Tilbuddet er hele tiden i forandring pga. udskiftning og sygdom i ledelses- og personalegruppen. Medarbejderne beskriver, at de uafklarede personaleforhold påvirker både beboerne i negativ retning, hvilket bekræftes af beboerne.</p> <p>Det vurderes samtidig, at usikkerhed om fremtid placering betyder at arbejdsmiljø bliver presset, hvilket medfører højt sygefravær og høj personaleudskiftning.</p> <p>Personaleudskiftningen er accelereret i forbindelse med overgang til Center Amager. Der er indarbejdet en del nye retningslinjer i tilbuddet – Personalet beskriver, at procedure og retningslinjer og dokumentationen er blevet mere synlige.</p> <p>Det er Socialtilsynets vurdering, at der er fokus på at sikre, at medarbejderne har de rette personlige såvel som faglige kompetencer for at arbejde med målgruppen, men den store udskiftning og det høje sygefravær udfordre fagligheden og relationen til borgerne.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3

Udviklingspunkter

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	



Data fra 2015 & 2016:

Det vurderes, at tilbuddets medarbejdere grundlæggende besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

Ledelsen fortæller, at der arbejdes på en kompetenceplan for tilbuddet i 2016. Kompetenceplanen skal blandt andet indgå i leders LUS (ledelsesudviklingssamtale), og vil være gennemgående til medarbejdernes MUS (medarbejderudviklingssamtale).

Ledelse og medarbejdere fortæller, at der har været fælles uddannelse for såvel medarbejdere og ledelse indenfor MI (motiverende interview) og den kognitive tilgang. Nye medarbejdere får samme uddannelse, så alle har samme platform at arbejde ud fra.

I den kommende tid vil ledelsen sikre, at medarbejderne får opdateret kompetencer i forhold til dokumentation. Ligeledes skal den faglige refleksion prioriteres. Det er i øvrigt ledelsens oplevelse, at alle medarbejderne er dygtige, individuelle fagligheder, og man ønsker at fokusere mere på at få disse fagligheder i spil med hinanden.

Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 10.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren. Der er sket stor udskiftning i medarbejdergruppen og der er ansat mange nyuddannede og medarbejdere uden erfaring med målgruppen.

Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad lever op til indikatoren.


Socialtilsynet observerer i interviewet med medarbejderne lidt modløshed i forhold til arbejdet med borgerne. Der observeres dog også god kontakt mellem medarbejder og borgere i fællesrummet.

Kriterium 11	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	---

Kriterium 12	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	---

Kriterium 13	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	---



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Fysiske rammer</h2> <p style="margin: 0;"><i>De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det seneste tilsynsbesøg har ikke givet anledning til ændring af tilsynets vurderingen af dette tema, i forhold til det tidligere tilsynsbesøg. Der kan dog være foretaget evt. redaktionelle ændringer i form af sproglige formuleringer samt rettelser af stave- og kommafejl i teksten.</p> <p>Det er Socialtilsynets vurdering, at de fysiske rammer, som for nuværende er beliggende på Granvej i Bagsværd, ikke er tidssvarende, men dog stadig giver borgerne visse muligheder. Det anfægtes bl.a., at borgerne ikke har eget bad og toilet til boligen, men deler med hinanden. Der er dog stadig gode muligheder i tilbuddet, idet fællesarealer som køkken og stue giver mulighed for socialt samvær. Socialtilsynet bemærker, at tilbuddet skal flytte til nye fysiske rammer i 2017.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det seneste tilsynsbesøg har ikke givet anledning til ændring af tilsynets bedømmelse af dette kriterium og underliggende indikatorer, i forhold til det tidligere tilsynsbesøg. Teksten på kriterium og indikator niveau er derfor i udgangspunktet overført fra det tidligere tilsynsbesøg. Der kan dog være foretaget redaktionelle ændringer.</p> <p>Socialtilsynet har observeret de fysiske rammer, som er beliggende på Granvej i Bagsværd. Socialtilsynet er oplyst om, at bygningerne er fredet. Generelt er tilbuddet præget af lange gange, hvor borgerne har værelser. Der er fælles bad og toilet på gangene. Ligeledes er der fællesstue og køkken i nicher på gangene. Der er desuden udgang til terrasser. Socialtilsynet observerer en enkelt borger, som benytter terrassen. Generelt fremstår tilbuddet lidt upersonligt, idet væggene på gangene er hvide uden pynt. Fællesstuerne er indrettet med tv og sofagrupper. Der er taget højde for en borgers udfordringer i forhold til indretningen.</p> <p>Tilbuddet er beliggende i naturskønne omgivelser, hvor borgerne kan få sanserne stimuleret med farver og dufte. Ledelse og medarbejdere oplyser, at borgerne generelt ikke benytter fællesarealerne ret meget. Der spises i køkkenerne, mens fællesstue og opholdsrum ikke benyttes så meget. En medarbejder fortæller, at vedkommende forsøger at samle borgerne i fællesstuen til TV-hygge om aftenen, hvilket lykkes i mere eller mindre udtrækning.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad lever op til indikatoren.	



Ledelse og medarbejdere oplyser, at nogle borgere trives udmærket i de fysiske rammer, mens andre vil kunne få øget livskvaliteten i andre fysiske rammer.

Der opleves stor utilfredshed med beslutningen om at aflyse tilbuddets flytning.

Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.
Socialtilsynet observerer, at borgerne ikke har eget bad og toilet, hvilket ikke stemmer overensstemmelse med tidens krav til lignende botilbud.

Indikator 14.c	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 14.c

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.
Socialtilsynet har set flere af borgernes boliger. Der er stor forskel på indretning og rengøringsstandard.
Medarbejdere og ledelse giver udtryk for, at de respekterer, at det er borgernes hjem.



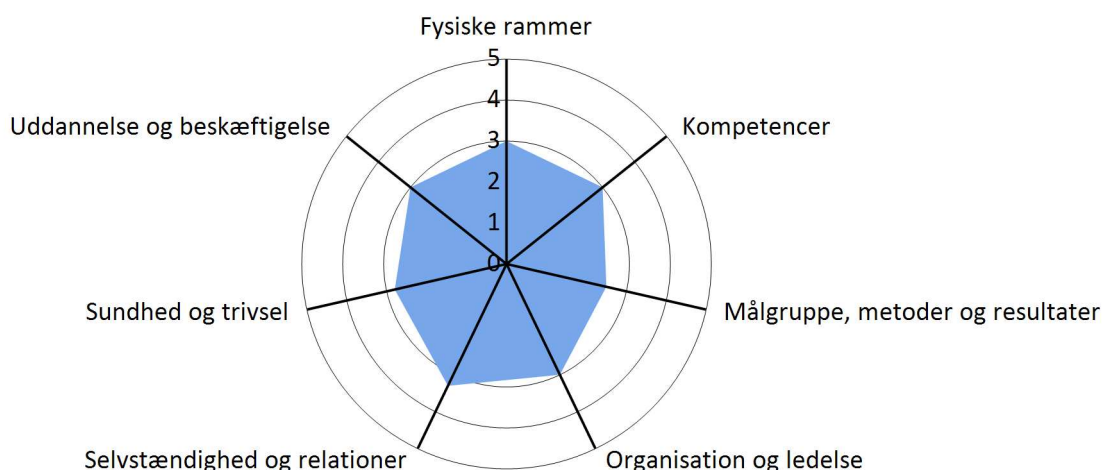
Økonomisk Tilsyn
Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi
Tilbuddet vurderes at være/er økonomisk bæredygtigt og giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe. Tilbuddets økonomi er gennemskuelig for socialtilsynet og for de visiterende kommuner.
Økonomisk bæredygtig?
Det vurderes, at der er et rimeligt forhold mellem tilbuddets forventede omsætning på den ene side og de samlede omkostninger samt planlagte investeringer på den anden side jf. tilbuddets budget.
Giver tilbuddets økonomi mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen?
Tilbuddets budget vurderes at afspejle tilbuddets målgruppe, metoder samt tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer.
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?
Tilbuddets økonomi er gennemskuelig for socialtilsynet og for de visiterende kommuner.



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	Hjemmeside Tilbudsportal Job annoncer Oplysningsskema Beboerliste pædagogiske sundhedsplaner Brugerevaluering
Observation	
Interview	Gruppeinterview med ledelse Gruppe interview med to medarbejdere Samtale med medarbejdere og beboere under rundvisning i tilbud Interview med tre beboere i beboerlejlighed Interview med beboer og pårørende i beboerens lejlighed.
Interviewkilder	Beboere Ledelse Medarbejdere Pårørende

Tilbuddets bedømmelse



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.