



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn: Lynghuset
Dato for generering af rapport: 17-08-2023
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
Sundhed og trivsel	7
Kriterium 4	8
Kriterium 5	10
Kriterium 6	12
Kriterium 7	13
Organisation og ledelse	15
Kriterium 8	15
Kriterium 9	17
Kompetencer	21
Kriterium 10	21
Økonomi	24
Økonomi 1	24
Økonomi 2	24
Økonomi 3	25
Spindelvæv	25
Datakilder	26
Interviewkilder	26
Observationskilder	26



Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Der henvises i øvrigt til www.socialstyrelsen.dk, hvor der kan findes yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.



Basisinformation

Tilbuddets navn	Lynghuset
Hovedadresse	Provstevej 4 2400 København NV
Kontaktoplysninger	Tlf.: 61388327 E-mail: Ly3n@kk.dk Hjemmeside: http://www.cossof.kk.dk
Tilbudsleder	Maibritt Goldman
CVR-nr.	64942212
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Aktivitets- og samværstilbud, § 104 Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Pladser i alt	58
Målgrupper	Multipel funktionsnedsættelse Udviklingshæmning

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Nanna Jensen René Lykke Jensen
Tilsynsbesøg	28-06-2023 15:00, Uanmeldt, Lynghuset 27-02-2023 16:00, Uanmeldt, Lynghuset

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Afdelinger
Lynghuset	Udviklingshæmning, Multipel funktionsnedsættelse	29	Aktivitets- og samværstilbud, § 104
		29	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsynet har den 27. februar været på uanmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg hos Lynghuset, samt på opfølgende tilsynsbesøg den 28. juni på baggrund af en bekymrende henvendelse. Socialtilsynet har efter det uanmeldte tilsyn den 28. juni, afholdt dialogmøde den 4. juli med ledelsen af tilbuddet på baggrund af alvorlig bekymring for tilbuddets kvalitet.

Borgerperspektivet er inddraget gennem fysisk besøg og observation ved rundvisning, samt under aftensmaden i 2 af afdelingerne og besøg i en lejlighed og udtalelser fra medarbejderne.

Lynghuset er et botilbud oprettet efter ABL § 105, stk. 2 hvor borgerne modtager støtte efter SEL § 85. Tilbuddet har 29 botilbudspladser samt 29 dagtilbudspladser jf. SEL § 104. Målgruppen er voksne borgere med udviklingshæmning og/eller multiple funktionsnedsættelser.

Der har ved dette tilsynsbesøg været fokus på følgende af Kvalitetsmodellens temaer:

- Tema 4 Sundhed og Trivsel
- Tema 5 Organisation og ledelse
- Tema 6 kompetencer

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

Det er socialtilsynets konklusion, at Lynghuset aktuelt er så præget af driftsmæssige udfordringer, at tilbuddet samlet har store udfordringer med, at sikre den fornødne kvalitet i Kvalitetsmodellens temaer. Socialtilsynet har modtaget en bekymrende henvendelse, samt fået udsagn fra medarbejder, der understøtter denne bekymring. Bekymringen handler især om afdeling 23 på tilbuddet. Tilbuddet er derudover præget af stor personalegennemstrømning, højt sygefravær og højt forbrug af vikarer. Socialtilsynet vurderer, at disse forhold har en negativ indflydelse på borgernes trivsel og på, om borgerne modtager relevant basal sundhedsmæssige og pædagogiske støtte.

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet igennem en årrække har haft et højt sygefravær og en høj personalegennemstrømning, hvilket har medført manglende viden i forhold til borgernes komplekse problemstillinger og en generel manglende viden i forhold til magtanvendelser, hvilket ses både i de registreringer som socialtilsynet har modtaget, men også i medarbejdernes forståelse af, hvornår de skal registrere samt hvad en magtanvendelse er.

Socialtilsynet kan ved begge tilsynsbesøg konstatere, at tilbuddet har mange udfordringer, som påvirker kvaliteten. Socialtilsynet har ved tilsynet den 28. juni især haft fokus på afdeling 23, hvor kvaliteten er meget lav, og hvor borgerne trives i meget lav grad. Socialtilsynet hørte her eksempler, om borger der blev glemt, ikke fik aftensmad eller ikke fik den hjælp de har brug for og borgere som ikke støttes i, at opretholde de færdigheder de har. Socialtilsynet vurderer, at dette hænger sammen med medarbejdernes manglende kompetencer, samt viden i forhold til målgruppen. Socialtilsynet vurderer, at medarbejdergruppen på afdeling 23 ikke er reflekterende i forhold til egen praksis, ligesom socialtilsynet ser tegn på forråelse.

Socialtilsynet er opmærksom på, at der er divergerende oplysninger i forhold til, hvor meget ledelsen har vidst om de alvorlige episoder samt kvaliteten af den indsats, som er tilstede på afdeling 23, hvor ledelsen gør opmærksom på, at de har søgt at handle på de problematikker de havde kendskab til og senest i forlængelse af den viden de har fået fra TV 2, har søgt aktivt at afkode problematikkerne og handle på disse. I følge medarbejderne er ledelsen blevet gjort opmærksom på og har dermed også haft kendskab til de alvorlig problemstillinger og udfordringer, der er med driften, men at ledelsen ikke har handlet tilstrækkelig på de udfordringer der er. Den daglige ledelse beskrives som ikke nærværende, af medarbejderne, og at de lægger ansvaret ud på medarbejderne i forhold til at løse eventuelle problemstillinger.

Samtidig bemærker socialtilsynet, at på trods af, at der også tidligere har været gode intentioner og konstruktive planer for stoppe personalegennemstrømningen og sygefraværet og derved sikre en højere kvalitet på tilbuddet, må socialtilsynet konstatere, at det kun i mindre omfang er lykkedes at rekruttere og fastholde medarbejdere med relevante kompetencer.

Tilbudsleder har, som beskrevet ovenfor, sammen med centerledelsen, udviklingskonsulent og afdelingsledelse udarbejdet en plan, i forhold til de problemstillinger og kvalitetsmangler der er i tilbuddet. Denne plan har specielt fokus på at sikre genopretningen af afdeling 23.

Socialtilsynet vurderer, at den største udfordring for tilbuddet er, at medarbejderne mangler viden i forhold til faglige metoder og tilgange. Noget af grunden til dette er at finde i, at andelen af medarbejdere med fagrelevant uddannelse er lav i forhold til målgruppen og dennes behov. Dette sammenholdt med den høje personalegennemstrømning, højt sygefravær og hertil et meget højt forbrug af vikarer, gør det meget svært, at sikre kontinuitet i tilbuddet og en stabil kvalitet.

På baggrund af denne omfattende bekymring for kvaliteten på tilbuddet, har Socialtilsynet på dialog mødet den 4. juli orienteret tilbuddet, om påtænkt afgørelse om skærpet tilsyn. Socialtilsynet har den 17 august truffet afgørelse om skærpet tilsyn, gældende fra den 17 august 2023

Særligt fokus i tilsynet



Sanktioner

Skærpet tilsyn

#	Årsag	Status	Dato for varsling	Dato for udstedelse	Frist for udløb
	Bekymrende lav kvalitet på i sær afdeling 23. Herunder foråelse i medarbejder gruppen, grundlæggende manglende viden	Udstedt		15-08-2023	16-02-2024

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår



Sundhed og trivsel

Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning samt uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det kan også være i forhold til færden på sociale medier. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at borgerne i mindre grad trives på tilbuddet. Dette gør sig i sær gældende for afdeling 23, hvor socialtilsynet vurderer at borgerne trives i meget lav grad. Tilbuddet er fortsat præget af stor personalegennemstrømning, højt sygefravær og et højt forbrug af vikarer, hvilket ikke imødekommer borgernes behov for kontinuitet i indsatsen. Socialtilsynet vurderer, at dette skaber utryghed blandt borgerne, og har en negativ indvirkning på borgernes trivsel.

Borgerne har adgang til relevante sundhedsydelser. Medarbejderne på tilbuddet er sammensat af både sundhedsfaglige og pædagogisk uddannede medarbejdere, men i meget høj grad også af ufaglærte medarbejdere. Tilbuddet er meget udfordret af, at det er svært at få medarbejdere med relevante faglige og sundhedsmæssige kompetencer. Socialtilsynet er generelt bekymret for borgernes trivsel og bekymret for, om borgerne i tilstrækkelig grad får en grundlæggende pædagogiske og sundhedsfaglige støtte, som borgerne har behov for.

Derudover vurderer socialtilsynet, at medarbejderne kun i mindre grad har viden om hvad en magtanvendelse er. Tilbuddet fik i 2021 et opmærksomhedspunkt i forhold til sikre at registrering af forhåndsgodkendelser. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet sender disse ind, men at der er stor forskel i systematikken i forhold til registrering, som ikke udelukkende bygger på, at medarbejderne glemmer at registrere, men også på medarbejdernes forskellige opfattelser af, hvornår de skal registrere. Derudover har socialtilsynet erfaret, at der er sket mindst et tilfælde af en akut magtanvendelse, som ikke er dokumenteret rettidigt. Socialtilsynet har ved dette tilsyn ikke behandlet hvordan tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse, samt hvordan tilbuddet forebygger vold og overgreb. Socialtilsynet vurderer dog ud fra den generelle kvalitet i tilbuddet, at tilbuddet kun i mindre grad arbejder med disse temaer.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,8

Opmærksomhedspunkter

Tilbuddet bør sikre, at registrering af magtanvendelser herunder fastspænding med stofseler, på baggrund af kommunal afgørelse, skal ske jf. lovgivning herom.



Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Kriterium 4 er ikke behandlet ved herværende tilsyn, og teksten er nedenstående overført fra tilsynsbesøget 2021. Men Socialtilsynet vurderer på baggrund af det uanmeldte tilsyn den 28 juni, at den generelle kvalitet i tilbuddet er lav henførende for afdeling 23. Socialtilsynet vil ved kommende tilsyn behandle kriteriet.

Tilbuddet fik i 2020 et udviklingspunkt vedrørende, at tilbuddet vil højne den faglige indsats ved at arbejde aktivt med kultur og etik i den faglige indsats.

I fremsendt notatark oplyser tilbuddet, at Lynghusets ledelse har arbejdet med Lynghusets statement som er en guideline for, hvordan alle skal opleve sig vigtige og inkluderet i enhver situation uanset om man er beboer, pårørende, medarbejder eller gæst.

MED udvalget har også arbejdet med en proces omkring Lynghusets Statement for at være med til at kvalificere dette. Det oplyses at processen med medarbejderne har været udskudt grundet covid-19, men det er planlagt til februar og marts 2021.

Ledelsen oplyser, at værdier og statementet alligevel italesættes i hverdagen igennem det ledelse og medarbejdere gør og skal gøre. Afdelingslederne har i deres nære ledelse en stor aktie i kontinuerligt at gøre opmærksom på at værdierne skal efterleves.

Derudover oplyses, at ledelsen er bevidste om i alle skriftlige beskeder- mails og nyhedsbreve med mere, at tale ude fra de værdier, der gør sig gældende i statementet.

I fremsendt strategiplan ses fokus på, at Lynghuset til enhver tid efterlever den gældende lovgivning i forhold til samtykke. Tilbuddet vil danne overblik over hvem der har hvilke værgemål og sikre at beboerne inddrages omkring eget liv i størst muligt omfang, hvor deres selvbestemmelses ret er i fokus i enhver situation.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i højere grad kan være nysgerrige på hvorledes borgernes kommunikation kan understøttes for så i højere grad at blive inddraget i eget liv.

Det vurderes, at tilbuddet har et fremtidigt fokus på hvorledes velfærdsteknologi kan give mening i forhold til målgruppen og at ledelsen erkender at tilbuddet generelt mangler kompetencer indenfor kommunikationsunderstøttende hjælpemidler.

Socialtilsynet vurderer borgerne mødes og omtales positivt og vurderer, der er en opmærksomhed på borgernes signaler og adfærd, som ud fra medarbejdernes tolkning, kan imødekommes. Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddets målgruppe fordrer et højt etisk niveau, da borgerne er afhængig af medarbejderes tolkninger og at tilbuddet fortsat bør sikre dette, herunder at kulturen i tilbuddet understøtter borgernes rettigheder og etiske overvejelser omkring arbejdet i borgernes hjem.



Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 4.a

Indikator 4a er ikke behandlet ved herværende tilsyn, og teksten er nedenstående overført fra tilsynsbesøget 2021. Men Socialtilsynet vurderer på baggrund af det uanmeldte tilsyn den 28 juni, at den generelle kvalitet i tilbuddet er lav henførende for afdeling 23, som ikke sikre at borgerne bliver hørt. Blandt i forhold til at der generelt beskrives at kommunikationspasset ikke benyttes, og medarbejderne derved i lav grad kommunikere med borgerne. Socialtilsynet vil ved kommende tilsyn behandle indikatoren.

Socialtilsynet bemærker ved det uanmeldte fysiske besøg at borgernes døre generelt står åbne ind til deres boliger på alle etager, trods de ikke er hjemme. Adspurgt til dette, oplyser afdelingsleder at de arbejder på kulturen og dette er et af områderne, hvor der er plads til forbedring.

Medarbejder oplyser at de har opmærksomhed på etikken omkring borgerne men at de i travlheden kan glemme, eksempelvis at lukke døren. Derudover kan døren også stå åben, da borgerne ellers ikke har mulighed for at åbne den.

Medarbejder oplyser tillige at de har øget fokus på tiltale, primært kollegerne imellem og at dette tillige afspejles i tilgangen til borgerne.

Socialtilsynet iagttog ved det uanmeldte tilsyn, at tiltalen til en borger var anerkendende og positiv og at medarbejder satte ord på handlinger.

Dog er der fortsat eksempler på en ældre kultur præget af at medarbejdere ikke i tilstrækkelig grad er modtagelig for kritik/ feedback.

Samstemmende oplyser medarbejdere dog, at dette er i fokus og i positiv udvikling.

Medarbejder oplyser at de tolker på borgernes signaler og adfærd og derigennem sikrer at borgerne bliver hørt. Adspurgt oplyser medarbejder at nogle borgere har kommunikationsunderstøttende hjælpemidler men ledelsen oplyser, at der mangler viden og indsigt omkring det generelt.

Af fremsendt kompetence skema fremgår at der er 6 medarbejdere der har kursus i tegn til tale.

På baggrund af tidligere tilsyn, udtrykker pårørende sig blandet i forhold til tonen på tilbuddet, samt om de pårørende oplever, at borgerne bliver respekteret og hørt. Alle pårørende udtrykker, at der er en rolig stemning på tilbuddet. Og at der er anerkendende og respektfulde medarbejdere. To pårørende kan dog også pege på medarbejdere, der opleves uetiske og mindre kvalificeret.

Ledelsen oplyser at de har et skærpet fokus på tale/ tonen i tilbuddet samt tillige i den skriftlige dokumentation, hvor ledelsen laver ledelsestilsyn, som efterfølgende kan drøftes på personalemøder eller med den enkelte medarbejder.

Ved herværende tilsyn fremstår medarbejderne med en positiv og anerkendende tone omkring borgerne.

På baggrund af ovenstående, fastholdes bedømmelsen og indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad.



Indikator 4.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 4.b

Indikator 4b er ikke behandlet ved herværende tilsyn, og teksten er nedenfor overført fra tilsynsbesøget 2021. Men Socialtilsynet vurderer på baggrund af det uanmeldte tilsyn den 28 juni, at den generelle kvalitet i tilbuddet er lav henførende for afdeling 23, hvor borgerne ikke inddrages og har indflydelse på beslutninger. Socialtilsynet bemærket at medarbejderne blandt at beskrev at borgerne ikke havde mulighed for at komme tidligere op fra stillings skifte, eller at borgerne kommer tidligere i seng på grund af manglende medarbejdere. Socialtilsynet vil ved kommende tilsyn behandle indikatoren.

Der er lagt vægt på, at medarbejder oplyser at de tolker på borgernes adfærd og signaler med henblik på at borgerne føler sig inddraget.

Medarbejder oplyser, at flere borgere kan godt give udtryk non-verbalt og gennem relations arbejde kan medarbejdere lære borgernes signaler at kende. Medarbejdere oplyser at som udgangspunkt er borgeren inddraget og med til det de kan. Det kan fx være at holde en pensel eller røre i skålen eller selv holde tandbørsten. Medarbejderne oplyser at de benytter +/- skemaer hvor de skriver erfaringer med hvad borgerne kan lide / ikke kan lide og skemaer revurderes jævnligt.

Medarbejdere er opmærksomme på borgernes kommunikation og det signal der tidligere betød ja, kan ændre sig og det har de fokus på. Ændringerne kan komme af små ændringer i borgernes hverdag samt ved eksempelvis medicinændringer. Derudover benyttes tegneserie til en borger, for at sikre forståelse af strukturen og hos andre borgere er der apps på borgernes Ipad. Dette er dog primært til brug som en aktivitet og ikke som et middel til kommunikation, medgiver medarbejdere.

Ledelsen oplyser at de samarbejder med en velfærdsteknologisk konsulent fra kommunen, som skal understøtte tilbuddet i at finde muligheder til at understøtte borgernes behov for dels hjælpemidler men til dels også borgernes kommunikation.

Det oplyses, at der skal opsættes IBG skærme på tilbuddet, således at der kan skabes begribelighed for borgerne ved at kunne gense oplevelser, menuplan etc. Tillige kan pårørende benytte disse skærme og understøtte samspillet med deres pårørende ved hjælp af fotos etc.

På baggrund af ovenstående og med fortsat fokus på, at tilbuddet har relevant fokus på at understøtte og udvikle borgernes kommunikation og herunder inddragelse, fastholdes bedømmelsen og indikatoren bedømmes fortsat opfyldt i høj grad.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på et tværfagligt samarbejde og tillige inddrager relevante aktører fra kommunen, der kan bidrage til relevant viden og indsigt i forhold til målgruppens behov. Det vurderes, at tilbuddet har et fokus på viden og implementering af dysfagi venlig mad samt er i gang med udarbejdelsen af sanseprofiler for at afklare og afdække behovet for en særlig indsats i forhold til eksempelvis stimuli.

Det vurderes dog, at personalegennemstrømning, manglende faglærte medarbejdere samt brug af vikarer, skaber mangel på kendte relationer samt kontinuitet for borgerne. Derudover vurderer socialtilsynet, at der er stor forskel på det som tilbuddet ønsker skal ske og det der sker ude praksis, hvilket betyder, at socialtilsynet generelt vurderer at tilbuddet ikke understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed.

Socialtilsynet har ved dette tilsyn har fokus på borgernes trivsel på afdeling som 23, hvor socialtilsynet vurderer, at borgerne ikke trives.

Socialtilsynet har fået fortalt flere eksempler hvor borgernes glemmes og hvor deres behov ikke varetages. Socialtilsynet vurderer derudover, på baggrund af normering på tværs af tilbuddet sammenholdt med mange vikarer, at dette påvirker borgerens generelle trivsel også på de øvrige afdelinger.



Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 1

Bedømmelse af Indikator 5.a

Socialtilsynet har ved dette tilsyn, juni 2023, i sær haft sin opmærksom på afdeling 23. Nedestående vil derfor i høj grad være baseret på afdeling 23, da medarbejderne fra de øvrige afdelinger vurderer, at borgerne i højere grad trives der, dog er socialtilsynet opmærksom på at normering på tværs af tilbuddet, sammenholdt med mange vikar generelt påvirker borgerens trivsel.

Socialtilsynet vurderer på baggrund af medarbejderes udtalelser, at borgernes trivsel i høj grad er påvirket på afdeling 23. Socialtilsynet har hørt mange eksempler såsom, at borgere er blevet glemt, borgerne får ikke den nødvendig træning i forhold til at sikre at fastholde færdigheder, borgere som har ligget i egen urin i mange timer endda med eksempler, hvor borger har urineret 3-4 gange.

Derudover bemærker socialtilsynet at flere medarbejdere omtaler, at medarbejderne på 23 arbejder efter hvad medarbejderne har lyst til og ikke efter borgernes behov.

Socialtilsynet er særligt opmærksom på, at tilbuddet har en borgergruppe, som ikke selv kan fortælle om, hvor vidt de trives til socialtilsynet. Socialtilsynet vurderer derfor, på baggrund af udtalelser fra medarbejdere, i hvor høj/lav grad borgerne trives.

Socialtilsynet er opmærksom på, at scoren ikke udtrykker den gennemsnitlig borger trivsel i tilbuddet, men udelukkende er på baggrund af trivlsen på afdeling 23.

På baggrund af overstående sænke scoren til i meget lav grad

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.b

Tilbuddet har ved tidligere tilsyn beskrevet, at borgere modtager den rette pleje og omsorg samt at der er de rette fag uddannede personaler omkring beboerne i den sidste tid. Derudover, at der forefindes klare vejledninger i forhold til sundhedsydelse. Tilbuddet samarbejder med den sundhedsfaglige konsulent i kommunen samt specialfysioterapeuten.

Tilbuddet har samarbejde med en praktiserende læge, som kommer på tilbuddet hver 14 dag.

Tilbuddet har ansat 4 SSA og en sygeplejerske.

Medarbejderne fortæller, at aftaler med sundhedsvæsenet kan glippe, men at det ikke sker ofte. Socialtilsynet vurderer på baggrund af det generelle kendskab som socialtilsynet har, at tilbuddets borgere som udgangspunkt har den fornødne kontakt til relevante sundhedsydelse, herunder læge, tandlæge etc., men på baggrund af det høje vikar forbrug samt høje antal af ufaglærte medarbejdere og manglende medarbejdere på vagten, vil borgerne ikke altid have den nødvendige støtte i forhold til kontakt til relevante sundhedsydelse

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



Indikator 5.c

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 5.c

Socialtilsynet lægger vægt på at tilbuddet i intro materialet for fastansatte og vikarer beskriver, at medarbejderne bliver introduceret til borgernes fysiske sundhed. Det er beskrevet i detaljer hvilke områder som medarbejderne skal lære. Derudover ses dette også i referater fra p-møder, at sundhedsfaglige indsatser vedrørende borgerne vendes.

Tilbuddet har ved tidligere tilsyn oplyst, at det er vigtigt at borgerne modtager korrekt kost og stimuleres korrekt i forhold til dysfagi træning. Tilbuddet beskriver, at det er ønsket, at tilbuddet med større viden sikres en højere kvalitet i opgaveløsningen hos de borgere, der har dysfagi også hos øvrigt personale.

Tilbuddets ene daglige leder har igennem mange år arbejdet som ergoterapeut, og har derved stor erfaring i forhold til borgernes sundhedsfaglige udfordringer.

Socialtilsynet oplever, at der ud fra medarbejder udsagn er forskel på fx hvad der beskrives i tilbuddets intro materiale om hvordan medarbejderne skal arbejde, og det som sker i praksis, hvilket i sær gør sig gældende på afdeling 23. På tilsynsdagen var der på afdeling 23 kun 1 medarbejder på arbejde imellem 15.00-16.00, hvilket betyder at hvis en borger har brug for hjælp er dette ikke muligt før enten, når der møder nye medarbejdere ind, eller hvis der kan tilkaldes hjælp fra anden afdeling. En medarbejder tilkendegiver, at det er svært at være alene, hvis borgere fx får et epileptisk anfald.

Derudover bemærker socialtilsynet, at flere medarbejdere beskriver, at medicin glemmes, eller at borgerne ligger i stillingsskifte længere på baggrund af travlhed og manglende medarbejdere.

Socialtilsynet vurderer jvf kriterium 9 at tilbuddet igennem længere tid har haft en høj personale gennemstrømning samt et højt forbrug af vikarer, samt at der ikke altid er de medarbejder på arbejde som burde være der, at borgerne ikke mødes af medarbejdere som har viden og erfaring i forhold til de komplekse behov som borgerne har.

På baggrund af overstående og med vægt på at tilbuddets viden ikke ses i praksis sænkes scoren til i lav grad opfyldt.

Kriterium 6

Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet i lav grad forebygger magtanvendelser. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i flere tilfælde benytter magt i stedet for pædagogiske løsninger, hvilket hænger sammen med medarbejdernes manglende viden omkring magtanvendelser.

Tilbuddet fik ved tilsynsbesøg i 2021 et opmærksomhedspunkt vedrørende, at tilbuddet bør sikre, at der arbejdes med afsæt i aktuelle reviderede forhåndsgodkendelser samt at brugen af de bløde bespændinger indberettes som beskrevet i lovgivningen. Tilbuddet indsender registreringerne til socialtilsynet, men socialtilsynet bemærker, at der er stor forskel imellem den systematik hvorpå registreringerne foregår afdelingerne imellem.

Indikator 6.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 6.a

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på at der er stor forskel på tilbuddets afdelinger. Men vurderer samtidigt, at der på flere afdelinger benyttes magt fremfor pædagogiske løsninger. Medarbejderne forklarer blandt andet, at en borger er glad for tilbuddets elevator, men på baggrund af dette er elevatoren aflåst, så borgeren ikke kan bruge den. Dette betyder, at alle borgerne på afdeling ikke selvstændigt kan bevæge sig uden for afdelingen, da flere sider i kørestol.

Socialtilsynet bemærker samtidigt at det samme gør sig gældende i forhold til forhåndsgodkendelse til en borger i hygiejne situationer, hvor medarbejderne giver udtryk for, at borgeren ikke har evner til at kunne lære ikke at slå ved tandbørstning. Der gives ikke udtryk for, at der er sket en pædagogisk indsats sideløbende for at forebygge, at borgeren slår, og der dermed undgås magtanvendelser.

Socialtilsynet bemærker yderligere, at den praksis som tilbuddet tidligere har haft i forhold til at spørge borgerne i forhold til de bløde bespændinger, er udskiftet med, at man blot registrerer, og at kommunikationspasset derved ikke anvendes mere.

På baggrund af ovenstående sænkes bedømmelsen og indikatoren er opfyldt i lav grad.



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 1

Bedømmelse af Indikator 6.b

Socialtilsynets har i bedømmelsen lagt vægt på at tilbuddet indsender registreringer i forhold til bløde bespændinger, men også i et tilfælde hvor en borger har en forhåndsgodkendelse i forhold til en hygiejnesituation. Socialtilsynet bemærker dog, at der er stor forskel i systematikken i forhold til disse registreringer, og at der er stor forskel imellem i afdelinger i hvor høj grad det registreres f.eks når en borger fastspændes. Socialtilsynet bemærker også i samtalerne med medarbejderne, at kendskabet og forståelsen af, hvornår der skal registreres er meget forskellig, hvilket forklarer, at der ikke ses ensartet systematisk registrering. Socialtilsynet bemærker derudover, i forhold forhåndsgodkendelsen til hygiejne situationer, at medarbejderne giver udtryk for, at der ikke arbejdes pædagogisk i forhold til, hvordan man undgår at benytte magtanvendelser i disse situationer.

Socialtilsynet har modtaget en bekymrende henvendelse, som beskriver, at der sker magtanvendelser som ikke registres. Ledelsen forklarer, at der er sket en, som efterfølgende er blevet registreret, da denne er blevet filmet. Medarbejderne giver udtryk for, at der ikke sker akutte magtanvendelser, men kommer i samtalerne ind på et andet eksempel med episoder som meget vel også kunne have været magtanvendelser, der skulle registreres. Socialtilsynet bemærker samtidig, at medarbejderne fortæller, at de ikke har modtaget undervisning i magtanvendelses reglerne eller er blevet introduceret til dette i forbindelse med deres intro. Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne generelt ikke har tilstrækkelig viden i forhold til om der sker magtanvendelse på tilbuddet, og vurderer derfor at tilbuddet ikke tilstrækkeligt kan håndtere- og kun i lav grad kan dokumentere magtanvendelser.

Ledelsen forklarer, at det er den socialfaglig koordinator der følger op på, om der bliver registreret i forhold til forhåndsgodkendelser, men at der ellers ikke sker en ledelse opfølgning. Socialtilsynet kan derudover se i intro materialet, at det også er fagkoordinator som skal undervise i magtanvendelser, men kan konstatere, at de gode intentioner i intro materialet ikke er implementeret og forankret.

På baggrund af overstående sænker socialtilsynet scoren til i meget lav grad.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Kriterium 7 er ikke behandlet ved herværende tilsyn, og teksten er overført fra tilsynsbesøget 2021. Men Socialtilsynet vurderer på baggrund af det uanmeldte tilsyn den 28 juni og den generelle kvalitet i tilbuddet herunder i sær afdeling 23 af tilbuddet ikke forbygger vold og overgreb på tilbuddet. Socialtilsynet vil ved kommende tilsyn behandle dette kriterium.

Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet forebygger tilfælde af overgreb. Der er lagt vægt på, at tilbuddet benytter trafiklys i forhold til at belyse hvilke tegn der bør være opmærksomhed på i henhold til forebyggelse. Disse fremstår i meget høj grad med afsæt i relevante pædagogiske refleksioner og med referencer til tilbuddets metoder.

Det vurderes fortsat at tilbuddet har fokus på løbende registreringer af udad reagerende adfærd og at der er ledelsesmæssig opfølgning på episoder i henhold til læring og forebyggelse.

Hertil registreres de tilfælde af udadreagerende adfærd, der måtte være, og der er ledelsesopfølgning på indsatsen.

Tilbuddet samarbejder fortsat med VISO efter behov, hvilket skal understøtte den pædagogiske indsats, særlig i henhold til borgere med selvskadende adfærd.



Indikator 7.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 7.a

Indikator 7a er ikke behandlet ved herværende tilsyn, og teksten er overført fra tilsynsbesøget 2021. Men Socialtilsynet vurderer på baggrund af det uanmeldte tilsyn den 28 juni og den generelle kvalitet i tilbuddet herunder i sær afdeling 23 af tilbuddet ikke forbygger vold og overgreb på tilbuddet. Socialtilsynet vil ved kommende tilsyn behandle indikatoren

Socialtilsynet vægter, at det af fremsendt oversigt over arbejdsskader fremgår, at der fra den 17.04 2019 - 17.04 2020 har været seks tilfælde mod medarbejder; fem af dem begået af borger og et tilfælde i forhold til en pårørende.

Registreringerne er i tre tilfælde fra stueetagen, et fra 1. sal og to tilfælde fra 3. sal.

Videre vægtes, at det af kompetenceskema fremgår, at syv medarbejdere i stuen, tre på 1. sal, seks på 2. sal, seks på 3. sal og to i O-Huset har konflikthåndteringskursus. Videre fremgår det at der har været planlagt et kursus i marts 2020, der er aflyst grundet corona.

Medarbejder oplyser, at der er beskrevet en forebyggende indsats for medarbejderne, der blandt andet beskriver omkring spejlneuroner, fx i forhold til bevidsthed på at medarbejderes uro eller stress som kan smitte af på borgere. Medarbejder oplever, at det er med til at mindske tilfælde af overgreb.

Ledelsen uddyber, at der ikke forekommer hændelser mellem borgerne, og at de tilfælde der i øvrigt forekommer, registreres i CSC og drøftes med AMR.

Adspurgt til konkret borger, hvor der i handleplanen står beskrevet indsats, der skal minimere udadreagerende adfærd oplyser ledelsen, at det er kontaktpersonen der følger op på den pædagogiske plan. Hertil laver afdelingsleder stikprøvekontrol i den pædagogisk plan samt samler op med teamet på teammøder omkring indsatsen og om noget skal justeres.

Scoren fastholdes, og indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.



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, på baggrunde af interviews med 14 medarbejdere, at Lynghuset er ramt af forråelse på afdeling 23. Det vurderes, at der er medarbejdere på afdelingen, som gør deres bedste for borgerne, men ifølge interviewsne bliver disse medarbejdere meget pressede, blandt andet på baggrund af, at en del medarbejdere på afdelingen er i forråelse.

Angiveligt er ledelsen løbende gennem de seneste år informeret omkring forholdene på afdeling 23, dels af nuværende medarbejdere på tilbuddet og ligeså ved medarbejdere, som efter ophør har oplyst ledelsen om kritiske forhold på afdelingen.

Socialtilsynet ser kritisk på ledelsens håndtering af de mange informationer omkring forholdene på afdelingen. De fleste interviewede medarbejdere oplyser, at de ikke ser meget til ledelsen og medarbejderne oplever, at det er nyttesløst at tale med ledelsen om problemer på tilbuddet.

Tilbuddet er ramt af høj personalegennemstrømning og højt sygefravær gennem de seneste år, hvilket bevirker højt vikarforbrug, hvilket presser tilbuddets indsats. Høj grad af uuddannede personaler på tilbuddet påvirker kvaliteten af fagligheden, hvilket især bringer pres på borgernes trivsel på afdeling 23.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,2

Opmærksomhedspunkter

Ledelsen bør arbejde med at sikre en stabil medarbejder gruppe og herunder sikre at borgerne mødes af kendte medarbejdere.

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at det er meget alvorligt, at mange af de interviewede medarbejdere på tilsynsdagen og dagene efter ved telefon interviews oplyser om, at ledelsen adskillige gange er informeret om forholdene på afdeling 23. Ledelsen er angiveligt løbende informeret af medarbejdere på tilbuddet, og ligeså har nogle medarbejdere ved ophør på tilbuddet angiveligt informeret ledelsen om problemerne.

Tilbuddet har fået ny afdelingsleder i sommeren 2022, hvilket har medført, at ingen af tilbuddets ledere har en pædagogisk baggrund.

Tilbuddet er organiseret med en botilbudsleder og to afdelingsledere. Botilbudsleder har også ansvaret for et andet tilbud i samme centerdannelse. Af fremsendt materiale fremgår således: "Lynghuset arbejder med DUO ledelse dvs. 2 afdelingsledere der varetager fællesledelse for hele Lynghuset i tæt samarbejde med tilbudsleder. I den forbindelse er der ansat en vagtplankoordinator samt en fagkoordinator til at understøtte afdelingslederne." Ledelsen oplyser, at de oplever, det har været en god beslutning, der har betydet, at de har fået frigivet tid til nærledelse ved at overdrage administrative opgaver til koordinatorerne. Dette har også betydet, at medarbejderne ikke har oplevet skiftet af afdelingsleder som betydningsfuldt, selvom det bliver bemærket, at tidligere afdelingsleder var dygtig. Eksempelvis deltager afdelingslederne på skift i de forskellige afdelingers personalemøder, således at de kan være en ligelig del af af alle afdelinger. Medarbejderne oplever ligeledes en mere nærværende ledelse, og er glade for den nye organisering.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet stadig er ganske udfordret på stabiliteten i medarbejdergruppen og brugen af ikke fastansatte medarbejder. Faste medarbejdere har mange opgaver og dermed travlt. Travlhed over tid giver eksempelvis udfordringer i forhold til den samlede indsats for borgerne.



Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 8.a

Tilbuddets ledelse består af en botilbudsleder og to afdelingsledere. Tilbuddets ene afdelingsleder er stoppet, og ny afdelingsleder er ansat. Ny afdelingsleder har været ansat på tilbuddet igennem mange år, og har været konstitueret siden sommeren 2022, men er nu fastansat. Ny afdelingsleder er uddannet ergoterapeut og forventer at starte på diplom i ledelse i 2024.

Det vægtes derudover, at botilbudsleder har været ansat i tilbuddet siden 1. januar 2020, er uddannet sygeplejerske og har fuld diplom i offentlig ledelse samt speciale i forandringsledelse. Den anden afdelingsleder har været ansat siden marts 2021, er uddannet håndarbejds lærer, og har fuld diplom i ledelse samt mange års erfaring med ledelse.

Derudover har tilbuddet 2 koordinator, en vagtplanlægger og socialfaglige koordinator.

Socialtilsynet bemærker at med ansættelsen af ny afdelingsleder, er der ingen i ledelsen der er pædagogiske uddannet.

Tilbuddet afdelingsledere er ikke ledere af en specifik afdeling, men kører dualedelse, hvilket betyder at opgaverne fordeles imellem afdelingslederne der derved deltager i de forskellige teammøder. Medarbejderne giver udtryk for at selvom de kan mærke at den ene afdelingsleder er stoppet, har det ikke betydet det store i det at afdelingslederne netop leder på tværs.

På det uanmeldte tilsyn den 28 juli fortalte de medarbejdere som socialtilsynet talte med, at de oplever de to afdelingsledere som mindre nærværende, og ofte sidder på deres kontorer med rødt skilt på. Det røde skilt oplevede socialtilsynet også på det uanmeldte tilsyn den 28 juni. Derudover fortæller medarbejderne, at når de er kommet til ledelsen med problemstillinger i forhold til kollegaer, dette i sær i forhold til de problemer som er i afdeling 23, er medarbejderne blevet bedt om at gå tilbage og løse det selv. Derudover giver de udtryk for, at man ikke kender tilbudsleder af andet end af navn.

Flere medarbejdere oplyser, at ledelsen gennem rigtig mange henvendelser fra forskellige medarbejdere gennem de seneste år er bevidst om forholdene på afdeling 23. Medarbejderne forklarer, at ledelsen kun handler på meget alvorlige forhold og ellers sker der ikke noget. Nogle af medarbejderne kalder det ledelsessvigt når ledelsen håndterer informationer med ligegyldighed, og at der i nogle tilfælde også er omsorgssvigt på afdeling 23.

På det uanmeldte tilsyn den 27 februar fortalte medarbejderne, at ny afdelingsleder er kommet godt fra start, og at det er positivt, at afdelingsleder har erfaring fra gulvet. Medarbejderne oplever, at afdelingslederne er nærværende, men kender ikke tilbudsleder andet end af navn.

Socialtilsynet vurderer, på baggrund af de problematikker som tilbuddet står i øjeblikket, at afdelingslederne, såfremt de havde været nærværende, burde have set problematikkerne på afdeling 23 samt handlet på disse, så de ikke udviklede sig.

Socialtilsynet bemærker endvidere, at ansvaret for blandt at sikre at forhåndsgodkendelserne er udfyldt korrekt, i sidste ende hviler på ledelsen, ligesom undervisning af magtanvendelse, der skulle være udført af faglig koordinator, også i sidste ende er ledelsen ansvar, da de skal sikre, at der er styr på, at medarbejderne bliver undervist i hvad en magtanvendelse er, samt følge op på, at der bliver registreret korrekt og systematisk ift. forhåndsgodkendelser.

Socialtilsynet vurderer, at nuværende ledelse kun i mindre grad har vist relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet forsvarligt, set i lyset af de problematikker som tilbuddet nu står i, samt problematikkerne i forhold til at sikre, at medarbejderne har de relevante kompetencer.

Socialtilsynet vurderer derfor ikke, at der udøves en ledelsesmæssig praksis, som skaber faglig udvikling og borger trivsel på afdeling 23.

På denne baggrund vurderes indikatoren opfyldt i lav grad.

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 8.b

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelsen oplyser, at de modtager ekstern supervision både på centerleder og mellemlider niveau.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet har interne netværk til sparring, og teammøder hver anden uge som både er borgerrettet, men også med andet fagligt indhold, og tilbuddet har tværfaglige samarbejdspartnere. Desuden har medarbejderne været på temadage blandt andet omkring kommunikation og feedback, men medarbejderne tilbydes ikke ekstern supervision eller sparring.

Socialtilsynet vægter, at medarbejderne oplyser, at de ikke modtager ekstern supervision eller ekstern faglig sparring, som er struktureret, målrettet og løbende understøtter dem i deres daglige opgaveløsning.

Med vægt på at medarbejderne forsat ikke får kontinuerlig ekstern supervision eller ekstern sparring fastholdes bedømmelsen af indikatoren opfyldt i middel grad.



Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er ramt af driftsforstyrrelser. Høj gennemstrømning og højt sygefravær gennem seneste år bevirker højt vikarforbrug, hvilket presser tilbuddets indsats. Høj grad af uuddannede påvirker kvaliteten af fagligheden, hvilket især bringer pres på borgernes trivsel på afdeling 23.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet også gennem rekrutteringsudfordringer og meget travlt miljø på afdeling 23 delvist kan være ramt af forråelse. Ca. 6-7 interviewede medarbejdere omkring afdeling 23 taler om forråelse på afdelingen.

Socialtilsynet vurderer at interviews, og telefoninterviews, på afdeling 23 viste, at en del af medarbejderne havde få nuancer omkring forholdene på afdelingen. De omtalte medarbejdere kunne stort set ikke genkende den kritik af forholdene, andre medarbejdere har, og ligesom den kritiske henvendelse fra LEV viser, som socialtilsynet modtog før tilsynet og forelagde medarbejderne uddrag af. At nogle medarbejdere har få nuancer omkring problemer kan fortolkes i retning af, at medarbejdere forenkler årsagssammenhænge, hvilket kan pege på mindre kapacitet hos nogle medarbejdere. Forholdene på afdeling 23 kan også fortolkes i retning af, at afdelingen kan være ramt af psykologiens knaphed, som kan opstå når medarbejdere er i afmagt. Psykologiens knaphed kan være forbundet til forråelse, da medarbejdere i knapheden benytter forsvarsmekanismer, for at passe på sig selv, men som kommer til udtryk ved fx manglende handlinger for borgere, og kan også komme til udtryk som hårdhed i forhold til samspil med borgere og kolleger.

Tilbuddet har et højt forbrug af både interne og eksterne vikar - hvad der svare til næsten en 1/3 af alle borgerrettet timer.

Tilbuddet fik i 2021 et opmærksomhedspunkt vedrørende høj personalegennemstrømning. Tilbuddet oplyser følgende i fremsendte notatarket med opfølgning på opmærksomhedspunkter: " Lynghuset har stor fokus på netop dette særligt grundet de store nationale udfordringer der findes på rekruttering og fastholdelse på vores område. Lynghuset samarbejder med en HR-konsulent omkring rekruttering og onboarding. Konsulenten befinder sig fysisk i Lynghuset og har et nært samarbejde med afdelingslederne.

Socialtilsynet vurderer at en stor del af medarbejderne især på afdeling 23 ikke har den relevant viden i forhold til at arbejde med borgergruppen, hvilket har betydning for borgernes trivsel. Derudover vurderer socialtilsynet på baggrund af 5-6 medarbejders tale om forråelse, at afdeling 23 er ramt af forråelse. Se evt. indikator 5.a.



Indikator 9.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.a

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at andelen af medarbejdere med relevant faglig grunduddannelse udgør knap en tredjedele af den samlede personalegruppe. Tilbuddets fremsendte materiale ligger til grund for bedømmelsen samt oplysninger på Tilbudsportalen, og her fremgår det, at tilbuddet har 36 stillinger som borgerne møder i dag og aften timerne er der 22 uden relevant faglig uddannelse, 4 SSA og 10 pædagoger. Socialtilsynet bemærker af hovedvægten af pædagogerne arbejder på afdelingen på 1 sal. Hvilket betyder at borgerne på de øvrige afdeling i højere grad mødes af medarbejdere uden faglige baggrund. Socialtilsynet bemærker at tilbuddet har et fokus på, at på at ansætte sundhedsfagligt personale set i forhold til borgernes betydelige nedsatte funktionsevne, som kræver omfattende behov for pleje herunder sygepleje og massiv hjælp til alle daglige funktioner. Men kan konstatere at det ikke er lykket på baggrund af den samlede andel af medarbejder uden relevant faglig uddannelse er steget.

Tillige vægter, at ledelse og medarbejderne samstemmende oplyser, at der er fokus på kompetenceudvikling og vidensdeling i tilbuddet, og socialtilsynet har talt med medarbejdere med forskellige faglige kompetencer, hvor alle medarbejdere har relevant viden om borgerne samt tilbuddets tilgange og metoder.

Medarbejderne giver også ved dette tilsyn udtryk for at der mangler tid til at kunne varetage borgerens livskvalitet så som at komme ud af huset, men at borgerne får dækket deres nødvendige behov. Medarbejderne føler at en del af den tid som før blev brugt på borgerne, nu går til mere administrative ting så som dokumentation. Medarbejderne gav også ved sidste tilsyn udtryk for at havde mindre tid til borgerne. Derudover bemærker medarbejderne at de pårørende kun i mindre grad hjælper til, hvilket har betydning i forhold til at kunne få løst alle opgaverne.

Socialtilsynet konstateret ved sidste tilsyn at i følge godkendelsesbrev fra 2016, at der er sket en nednormering i tilbuddet gennem årene.

Socialtilsynet bemærker derudover at der er sket en nednormering i dagtilbuddet så der nu kun er 2 medarbejder tilknyttet dagtilbuddet, medarbejderne fra det øvrige del af tilbuddet skal nu hjælpe til på dagtilbuddet. Samtidig bemærker socialtilsynet at medarbejderne forklarer at borgerne kun kan være i dagtilbuddet igennem kortere tid, hvilket betyder at borgerne i dagtilbuddet vil blive mødt af mange forskellige medarbejder som ikke kender borgerne. Dagtilbuddet har også eksterne borger udefra.

På den uanmeldte besøg den 28 juni 2023, var der en medarbejder på arbejde imellem 15.00 - 16.00 som varetog afdeling 23. Flere medarbejdere fortæller at dette ikke er udsædvanligt og det betyder at borgerne bliver lagt i stillingskifte tidligere end det er optimalt og kommer medarbejdere kommer senere op planlagt tilbage til borgerne. Generelt får socialtilsynet oplevelsen af at borgernes ikke mødes i deres behov, og at medarbejderne på flere af tilbuddets afdelinger ikke har de relevante kompetencer eller viden. Socialtilsynet bemærker blandt andet af største delen af de medarbejder som socialtilsynet talte med ikke er blevet introduceret til magtanvendelser bekendtgørelsen.

Socialtilsynet vurderer også ved dette tilsyn at den høje personalegennemstrømning og det høje sygefravær har betydning for medarbejdernes tid med borgerne, idet nye medarbejdere og vikarer skal læres op, hvilket kan være tidskrævende for de erfarne medarbejdere. Tillige kan viden og relationer gå tabt, hvilket kan have betydning for indsatsen til borgerne. Der udover er der et højt vikarforbrug, som Socialtilsynet vurderer, grundet oplysninger fra medarbejderne påvirker indsatsen til den enkelte borger.

På baggrund af ovenstående sænkes scoren, og indikatoren er opfyldt i lav grad. Socialtilsynet har bedømt at på enkelte afdelinger mødes borgerne af medarbejdere med relevante kompetencer.



Indikator 9.b

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

Bedømmelse 1

Bedømmelse af Indikator 9.b

Tilbuddets personalegennemstrømning er højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets seneste årsrapport fra 2022 på Tilbudsportalen, som viser en personalegennemstrømning på 36,1%, hvilket er et fald fra 2021 hvor personale gennemstrømning var på 47,9 %

Sammenholdt med den gennemsnitlige personalegennemstrømning på tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, som i 2021 var 18,2 pct.

Socialtilsynet vægter, at personalegennemstrømningen er høj, hvilket kan påvirke indsatsen til borgerne. En høj personalegennemstrømning kan betyde, at borgerne kan miste værdifulde relationer til medarbejdere, der endvidere var vidende om borgernes særkende, hvilket kan bevirke uforudsigelighed og utryghed hos borgere, og kan udfordre borgernes udvikling. Derudover mister tilbuddet viden, og det kan være ressourcekrævende at introducere nye medarbejdere både for medarbejdere og borgere.

Under dialogen med socialtilsynet tilkendegiver ledelsen, at de føler at personale gennemstrømningen er faldene, men stadig er høj. Ledelsen forklarer, at flere medarbejdere først efter ansættelsen finder ud af, at de ikke ønsker at arbejde med målgruppen og de opgaver som målgruppen har behov for.

Socialtilsynet bemærker at medarbejderne giver udtryk for at personalegennemstrømningen er højere på i sær afdeling 23 end i de andre afdelinger.

Tilbuddet arbejder forsat med deres procesplan for Onboarding og fastholdelse, som præsenterer en grundig introduktion til nye medarbejdere. Som nævnt i andre indikator får socialtilsynet det opfattelse at introduktionen ikke ses i praksis og introduktionen i praksis er mangelfuld.

På baggrund af at personalegennemstrømningen er høj men at der dog ses et fald i personalegennemstrømning, hvilket dog stadig har en betydning for indsatsen til borgerne, fastholdes bedømmelsen og indikatoren er opfyldt i meget lav grad.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.c

Tilbuddets sygefravær er højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets seneste årsrapport på Tilbudsportalen for 2022 som viser et sygefravær på 31,52 dage pr medarbejder i gennemsnit, hvilket er et lille fald i forhold til 2021 hvor tallet lå på 36 dage på medarbejder

Sammenholdt med 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.

Socialtilsynet bemærker i de fremsendte tal at i sær en afdeling er særlig ramt af længevarende sygefravær, hvor korttidssygefraværet ligger stabilt i alle afdelingerne og på gennemsnit med de øvrige tilbud som Socialtilsynet fører tilsyn med.

Ledelse tilkendegav både ved dette tilsyn og sidste års tilsyn, at sygefraværet er højt, og de oplyser samstemmende, at der arbejdes målrettet på flere områder med at nedbringe sygefraværet. Alle medarbejder som har takket ja er inviteret ind til en trivselssamtale, i forhold til at sikre at fastholde medarbejderne, men også være med til at komme med forslag hvordan sygefraværet sænkes.

På baggrund af tilsynsbesøget vurderes det derfor, at tilbuddets sygefravær medfører en middel risiko for tilbuddets kvalitet.

På baggrund af overstående med vægt på at sygefraværet er faldet en lille smule, men stadig højt i forhold til sammenlignelige tilbud, sænkes scoren til 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 2

Bedømmelse af Indikator 9.d

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere oplyser, at tilbuddet primært benytter egne vikarer, men der benyttes også vikarer fra eksternt bureau. Vikarer fra eksternt bureau har alle relevant faglig uddannelse, og det er ofte, de samme vikarer der kommer.

Tilbuddet brugte i følge årsrapporten i 2021 hvad der svare til 20,1 procent af ikke fastansatte medarbejder i borgerettet timer. Tilbuddet har for 2022 oplyst de timer der er brugt både på interne vikarer og eksterne vikar. Dette svare til 28,1 % procent af medarbejderne. Der bliver brugt eksterne vikar til hvad der svare til 15 % af det samlede vikar forbrug.

Tilbuddet benytter sig derudover også medarbejder med få time antal, som f.eks er fast hver 2 weekend, men som ikke deltager i personale møder eller andet som øvrige fastansatte. Socialtilsynet vurderer derfor at brugen af vikarer kan være højere når disse tælles med.

Det vægter forsat, at ledelsen har fokus på, at 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. Tillige har ledelsen fokus på, at ikkefastansatte medarbejdere får en god introduktion herunder følvagter, som dog ikke er på samme niveau som nye fastansatte medarbejdere, men der udleveres og gennemgås de samme intronapper. Derudover introduceres til SundNeuro og Kommunikationspas samt til dokumentation.

Socialtilsynet bemærker tillige at ikke fastansatte medarbejdere fortæller at de ikke har modtager undervisning i magtanvendelser, samtidig bemærker socialtilsynet at ikke fastansatte medarbejder heller ikke har den nødvendige viden i forhold til når de fortæller om registreringer i forhold til forhåndsgodkendelserne.

Tilbuddet har blandt andet udarbejdet et dokument på hvilke borgere som eksterne vikarer skal hjælpe, samt en beskrivelse i punktform for hvad borgerne skal have hjælp med. Socialtilsynet anerkender at tilbuddet er opmærksom på, hvilke borgere som eksterne kan hjælpe med, men tilbuddet skal være opmærksom på i forhold til tilbuddets høje forbrug, at det ikke er de samme borgere som altid får hjælp af eksterne vikarer eller vikarer generelt.

Ledelsens fokus på at ikkefastansatte medarbejdere skal være en del af medarbejdergruppen, og skal have samme informationer, vægter også, ligesom vikarmøderne der afholdes ca. hver femte måned, socialtilsynet bemærker dog at flere af dem er blevet aflyst på baggrund af manglende fremmøde.

Socialtilsynet anerkender ledelsen store fokus på, at 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. Men bemærker samtidigt at medarbejderne oplever udfordringer, i hverdagen, som følge af de høje vikarforbrug. Socialtilsynet oplevet på tilsynet den 28 juni af største delen af medarbejderne var vikarer, sammen med en enkelt fastansat på flere afdelinger.

Samtidig vægter socialtilsynet, at tilbuddet har et højt vikarforbrug, som også kan indbefatte vikarer fra eksternt bureau, hvor begge dele kan påvirke borgernes trivsel og behov for kontinuitet i indsatsen.

På baggrund af overstående og med vægt på at vikarforbruget er steget sænkes indikatoren til i lav grad opfyldt på baggrund af forbruget er steget og at borgerne mødes af næsten en 1/3 ikke fastansatte medarbejder.



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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på at få ansat medarbejderne med relevante kompetencer i forhold til fagrelevant grunduddannelse, viden omkring målgruppen og tilbuddets tilgange og metoder, men socialtilsynet vurderer fortsat, at andelen af medarbejdere med fagrelevant uddannelse er for lav på tilbuddet i forhold til målgruppens kompleksitet. Her til er kompetenceniveauet på tilbuddet udfordret af en høj andel af nye medarbejdere, jf. tema 5.

Det vurderes, at der på tilbuddet er fokus på vidensdeling, feed back kultur samt på at skabe en fælles faglig tilgang og med en implementering af et sundhedsfagligt fokus, som i høj grad imødekommer borgernes basale behov, men socialtilsynet vurderer at dette ikke ses i den praksis som udføres.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,0

Opmærksomhedspunkter

Tilbuddet bør fortsat arbejde på at sikre, at andelen af uddannede medarbejdere øges og alle medarbejder har tilstrækkelige kompetencer i henhold til borgernes behov.

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet fik i 2020 et udviklingspunkt vedrørende at tilbuddet med fordel fortsat kan arbejde på at sikre, at andelen af uddannede medarbejdere øges og alle medarbejder har tilstrækkelige kompetencer i henhold til borgernes behov. I fremsendt notatark fremgår, at Lynghuset er langt hen ad vejen kommet godt i mål om dette. Det vurderes, at ledelsen har fokus på sammensætningen af medarbejdere i forhold til kompetencer inden for det sundhedsfaglige, samt indenfor det pædagogiske, hvilket imødeser borgernes behov for en helhedsorienteret indsats.

Socialtilsynet vurderer på baggrund af fremsendt materiale, at tilbuddet fortsat bør sikre at medarbejderne har fagrelevante kompetencer og fortsat fokus på rekruttering af relevante kompetencer til de vakante stillinger, da medarbejder med relevant faglig uddannelse er faldet siden siden tilbuddet fik udviklingspunktet. Socialtilsynet bemærker endvidere at de medarbejder der har relevante kompetencer er samlet i særligt en afdeling.

Socialtilsynet vurderer tillige, at tilbuddet fortsat bør have fokus på borgernes retssikkerhed og etikken.



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

Af eftersendt oversigt over faste medarbejdere fremgår, at det faste personale består af i alt 50 fastansatte medarbejdere fordelt på stuen, 1 sal, 2 sal, 3 sal, dagtilbuddet, nattevagter og administration

Ud af de 36 medarbejdere som borgerne møder i dag og aften timerne er 22 uden relevant faglig uddannelse, 4 SSA og 10 pædagoger.

Det fremgår endvidere, at der i dagtilbuddet er ansat 2 pædagoger

Af selvsamme oversigt fremgår at 15 medarbejdere har efteruddannelse i neuropædagogik, 4 medarbejdere har kursus i tegn til tale og 2 medarbejder har kursus omkring RCØ.

Medarbejderne giver udtryk for at der stadig er en hensigt i forhold til ansættelse af pædagoger med høj faglighed til Lynghuset, for at sikre beboerne møder uddannet personale der er i stand til at varetage pædagogiske opgaver hos beboeren til hver en tid, og for at sikre kontinuitet i opgaveløsningen, relations arbejdet samt give beboeren muligheder for at udfolde sig i eget liv. En del af medarbejderne kan efter ansættelse på tilbuddet ikke kan se sig selv i arbejdet og stopper derfor hurtigt igen. Ud af de 50 som er ansat er 32 ansatte inden for de sidste 2 år ophørt.

Medarbejderne fortæller at de er opmærksomme på hvad den enkelte medarbejder kan bidrage med ind i fagligheden, og på den måde hinandens kompetencer.

I det medsendte intro materiale beskrives, at nye medarbejdere bliver introduceret til magtanvendelses lovgivningen herunder især forhåndsgodkendelserne. Men også i forhold til det mere sundhedsfaglige så som forflytninger. Hvilket også ses i kompetence oversigten, der er medsendt. Socialtilsynet bemærker at ved tilsynet den 28 juni har ingen medarbejdere modtaget undervisning i fx magtanvendelser. Socialtilsynet vurderer at introen ikke ses i praksis.

Medarbejdere oplyser desuden også under rundvisning og interview at der er mangel på medarbejdere med relevante kompetencer, og det kræver ekstra af de tilbageværende medarbejdere.

Socialtilsynet bemærker samtidigt at 4 medarbejder har kursus i tegn til tale, samt at tilbuddet har arbejdet med kommunikationspas at denne kompetence kun i meget lille grad bliver benyttet på tilbuddet. Medarbejderne fortæller at kommunikationspasset ikke benyttes.

Socialtilsynet bemærker samtidig at i følge årsrapporten for 2022 bliver der kun benyttet ganske få midler på kompetenceudvikling, dette sammenholdt med stor personalegennemstrømning og borgernes komplekse problemstillinger, vil socialtilsynet ved kommende tilsyn være undersøgende på om dette er nok for at sikre at både fastansatte og ikke fastansatte har de rette kompetencer.

På baggrund af ovenstående, og med vægt på at andelen af fagrelevant uddannede ikke vurderes tilstrækkelig i forhold til borgernes komplekse behov fastholdes indikatoren opfyldt i lav grad.



Indikator 10.b

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet har været på uanmeldt tilsyn den 27 februar hvor socialtilsynet observerede, spisesituationer på 2 forskellige afdelinger stuen og 1 sal. Borgerne blev i begge afdelinger hjulpet efter tur med at få noget og spise. Socialtilsynet vurderer at medarbejderne var opmærksom på at borgerne fik mad, og bemærkede også at der var opmærksom på de forskellige borgers særlige behov herunder hvilket bestik der benyttes. Men Socialtilsynet observerede samtidig, at der ikke blev kommunikeret med borgerne under maden. Medarbejderne fortæller under interviewet, at der tidligere blev brugt kommunikationspas, men at disse ikke bruges mere.

Socialtilsynet har ved tilsyn den 28 juni modtaget en bekymrende henvendelse vedrørende medarbejderne på afdeling 23. På baggrund af medarbejder udtalelser vurderer socialtilsynet at borgerne på afdeling 23 i mindre grad mødes af kompetente medarbejder. Socialtilsynet observerede ikke den 28 juni på afdeling 23.

Medarbejderne giver udtryk for at der bliver diskuteret borgerens særlig behov og herunder om der er de kompetencer der er behov for i medarbejdergruppen. Blandt fortæller medarbejderne at der benyttes metoden low arousal, som er med til at medarbejdernes ro smitter af på borgerne.

Socialtilsynet bemærker at i flere af de fremsendt personale mødereferater, vægter i sær det sundhedsfaglige tungt. Og at der er flere diskussioner i forhold til hvad vægter i forhold til borgernes behov.

Medarbejderne fortæller at de ikke har modtaget fx undervisning i magtanvendelser, hvilket ellers ses i det fremsendte intro materiale både for fastansatte og vikarer. Socialtilsynet vurderer at der er forskel i det som tilbuddet ønsker at medarbejderne skal introduceres i og det som medarbejderne reelt bliver introduceret i. På denne baggrund vurderer socialtilsynet, at tilbuddets ledelse ikke sikre at medarbejderne har den relevante viden i forhold til borgernes særlige behov.

Socialtilsynet vurderer at medarbejderne i deres samspil og faglighed generelt har fokus på, at borgerne får opfyldt deres basale og sundhedsfaglige behov, men at den pædagogiske del af arbejdet fylder mindre hos medarbejderne. Hvilket socialtilsynet vurderer hænger sammen med at normering er faldet.

Der vægtes, at der på rundvisning observeres oplysninger vedr. borgere, i fællesarealer. Af medarbejdere begrundes det med at der kommer mange vikarer, og de er nødt til at sikre viden i forhold til enkelte borgere.

På baggrund af overstående, sænkes scoren til lav grad opfyldt, med vægt på at medarbejderne generelt har fokus på borgernes basale behov, men ikke de pædagogiske kompetencer i samspillet herunder kommunikationen med borgerne, samt af medarbejderne ikke har tilstrækkelige viden i forhold til borgernes komplekse behov.



Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet til dels har den fornødne økonomiske kvalitet.

Socialtilsynet har lagt vægt på at:

- tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.
- tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.
- der er delvis gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Socialtilsynets vurdering er baseret på baggrund af at:

- der ifølge tilbuddets årsbudget for 2023 er et rimeligt forhold mellem den forventede omsætning og omkostningerne, men pågår afklaring omkring indregning af underskud fra 2020 og -21.
- tilbuddets årsbudget 2023 afspejler tilbuddets målgruppe og metoder og tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer.
- der er foretaget relevante tilpasninger af budgetposter efter socialtilsynets samarbejds møde med Københavns kommune og efterfølgende mailkorrespondance.
- der er flere punkter omkring administrationsomkostninger, ejendomsomkostninger, personaleomkostninger, kompetenceudvikling, borgerrelaterede omkostninger samt indregning af over/underskud som socialtilsynet vil følge op på som led i Årsrapport 2022 og budget 2024. Socialtilsynet vil således følge op på om driftsherrer reviderer sig og budgetterer i henhold til takstfinansieringsbekendtgørelsen nr. 219 af 10/02/2022.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynets vurdering er baseret på baggrund af at:

- der ses en klar sammenhæng mellem tilbuddets budgetterede indtægt og tilbuddets forventede omkostninger samt at de enkelte omkostninger fremstår retvisende, herunder den anvendte belægningsprocent.
- tilbuddet er kommunalt, med mulighed for fortsat drift i det omfang det er politisk besluttet.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Socialtilsynet vurderer dette på baggrund af:

- Tilbuddet økonomiske nøgletal på Tilbudsportalens fane med Årsrapport for 2021.
- Budget for 2023, som der pågår dialog med tilbuddet omkring godkendelsen af
- Ud fra de foreliggende oplysninger sikrer budgettet for 2023 den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

- at den socialfaglige kvalitet er på et middel niveau

Socialtilsynet lægger vægt på at:

- pris pr. borgerrelateret personaletime udgør ca. 420 kr.
- socialtilsynet har bedt om uddybning af afsatte midler til kompetenceudvikling som udgør 0,3 % af omsætningen for budgetåret 2023, hvortil tilbuddet har svaret, at der er mulighed for tilførsel af yderligere midler ud fra centralt afsatte puljer og engangsbevillinger.
- tilbuddet har adspurgt til ledelsesomkostninger oplyst, at samlet ledelse indeholder en forholdsvis andel af centerchef, tilbudsleder og afdelingsleder i COS.
- de borgerrelaterede omkostninger udgør ca. 2.200 kr. pr. plads pr. måned, hvoraf ca. ½ udgør ekstern rådgivning og behandling.
- af de administrative omkostninger udgør administrationsbidrag 9 % af omsætningen og de samlede udgifter 16 % hvilket er lidt over niveau med andre tilbud i kommunen.



Økonomi 3

Er der gennemsigthed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der er delvis gennemsigthed med tilbuddets økonomi.

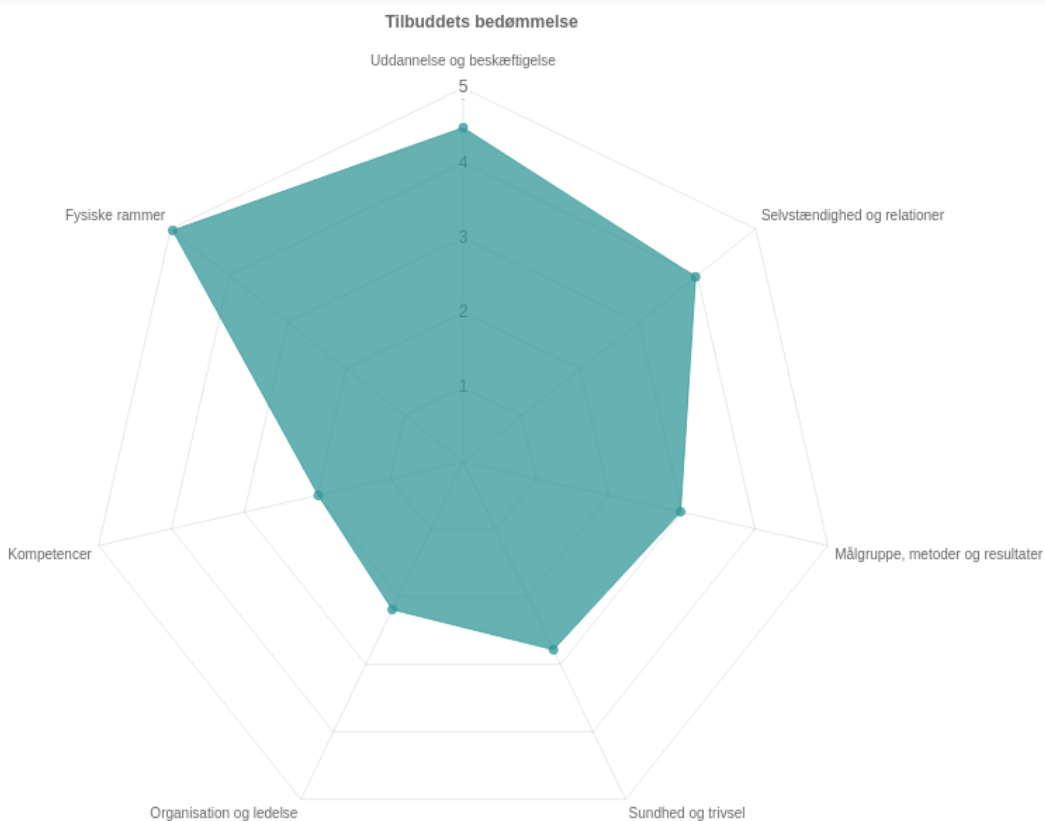
Socialtilsynet er i proces med at godkende budget 2023 og vurderer på baggrund af foreløbigt budget 2023 at:

- årsbudgettet sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.
- ikke indeholder udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed.
- giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler, men socialtilsynet vil som led i gennemgang af årsrapport 2022 og budget 2024 følge op på flere punkter jf. nedenfor.
- tilbuddet har indberettet nøgletal på Tilbudsportalen i overensstemmelse med reglerne herfor, men der pågår afklaring af hvorvidt disse er retvisende.

Som led i budgetgodkendelsen er det vurderet at:

- udgiften til de samlede ejendomsomkostninger udgør svarende til ca. 4.800 kr. pr. plads pr. måned incl. rengøring, hvilket er rimeligt set i forhold til, at borgerne bor i selvstændige lejligheder efter ABL § 105, men er på niveau med tidligere år.
- udgifter til ikke-fastansat personale ses på et lavt lønniveau ca. 276.000 pr. årsværk, og der er ikke umiddelbar sammenhæng mellem lønniveau og det angivne antal årsværk.
- Socialtilsynet har i øvrigt bedt tilbuddet uddybe oplysninger omkring ledelse, administration, borgerrelaterede omkostninger i form af ekstern rådgivning og behandling og kompetenceudvikling samt ejendomsomkostninger, hvilket tilbuddet har besvaret relevant.
- I forhold indregning af over/underskud er det konstateret, at der ikke er tilstrækkelig gennemsigthed, og såfremt dette vil medføre korrektioner forventer socialtilsynet, at dette vil ske i forbindelse med budget 2024. Socialtilsynet er i dialog med tilbuddet herom for nærmere afklaring af årsrapporttal for 2022 og budget 2024.

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

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

Interviewkilder

Kilder

- Ledelse
- Medarbejdere

Beskrivelse

Interview med en samlet gruppe medarbejder ved det uanmeldte tilsyn den 27 februar

Interview begge afdelingsleder ved det uanmeldte tilsyn den 27 februar

Interview med medarbejder enkeltvis både på selve tilsynsdagen og efterfølgende i telefon ved tilsynet den 28 juni

Kort samtale med den ene afdelingsleder ved tilsynet den 28 juni

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere

Beskrivelse

Samspil imellem borgere og medarbejder på afdeling stuen og 1 sal