

Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Novavi pensionatet
Tilsynet er gennemført: 27-06-2017
Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Syd
Lindevej 5A
5750 Ringe

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	6
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	8
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	11
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	15
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

27-06-2017

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	Novavi pensionatet			
Hovedadresse	Byparkvej 87 2600 Glostrup			
Kontaktoplysninger	Tlf: 43431597 E-mail: cnl@novavi.dk Hjemmeside: www.novavi.dk			
Tilbudsleder	Camilla Noach			
CVR nr.	56753117			
Virksomhedstype	Privat			
	Tilbuddet er en del af en koncern			
Tilbudstyper	§ 110 (forsorgshjem/herberg)			
Afdelinger	Afdeling	Adresse	Pladser i alt	Tilbudstyper
	Novavi Pensionatet		10	forsorgshjem/herberg (§ 110),
Pladser på afdelinger				10
Pladser i alt	10			
Målgrupper	18 til 85 år (hjemløshed, alkoholmisbrug)			


Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	27-06-2017

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Syd
Tilsynskonsulenter	Karsten Pedersen (Tilsynskonsulent)
	Mitra Vatandoust (tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	07-06-17: Byparkvej 87, 2600 Glostrup (Uanmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
I forbindelse med driftsorienteret tilsyn har Socialtilsyn Syd vurderet, at tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet, jf. lov om socialtilsyn § 6.

Særligt fokus i tilsynet
Der tales om uanmeldte driftsorienteret tilsyns den 7. juni 2017 og Socialtilsyn Syd har vurderet, at der skulle ske dybdegående behandling af 2 følgende temaer: Tema 4: Sundhed og trivsel Tema 5: Organisation og ledelse De relevante indikatorer er beskrevet fra uanmeldt tilsynsbesøg, mens indikatorernes øvrige overføres fra seneste tilsynsbesøg d. 15. sep. 2016.

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>Teamaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i høj grad har fokus på, at borgerne inkluderes i samfundslivet ved at tilbyde og understøtte borgerne i at være i arbejde, uddannelse eller anden form for beskæftigelse. Tilbuddet samarbejder med eksterne aktører for at kunne tilgodese borgernes individuelle behov for beskæftigelse, hvilket kan være lønnet arbejde eller anden form for beskæftigelse/uddannelse.</p> <p>Socialtilsynet bemærker, at målgruppen på tilbuddet er udfordret af mange og komplekse problemstillinger og at det har indflydelse på, i hvor høj grad det er muligt at lave konkrete og individuelle mål for arbejde, uddannelse og beskæftigelse for den enkelte borger. Der er ofte tale om, at indsatsen fra tilbuddets side understøtter, at borgeren får et så meningsfuldt liv som muligt. Fokus på beskæftigelse er en ud af flere måder at understøtte dette på.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på, at støtte borgerne til at udnytte deres potentiale om end, beskæftigelse, uddannelse og lignende ikke er det, der står først for, når borgeren flytter ind på pensionatet. Det er imidlertid et punkt, der er tænkt ind i udredningen, og der ligger en plan for området indenfor de første tre måneder, borgeren er i tilbuddet. Tilbuddet samarbejder med jobcenteret.

Borgere og konstituerede leder oplyser, at borgerne får praktiske opgaver såsom rengøring fra begyndelsen, de flytter ind.

Borgere og den konstituerede leder oplyser endvidere, at medarbejdere sammen med borgere deltager i møder med jobcenteret, og at medarbejderne i tilbuddet arbejder på at motivere borgere, der ikke umiddelbart ønsker et arbejde, medens de forsøger at holde igen i forhold til borgere, for hvem et arbejde er det vigtigste.

Borgere forsøges at blive motiveret til eksempelvis at hjælpe til i køkkenet i forbindelse med måltiderne og ved projekter, som da tilbuddet for 1½ år siden skulle anlægge have og ordne urtekasser.

Konstituerede leder oplyser, at man i tilbuddet har haft en særlig opgave i forhold til at motivere de unge borgere til at få en almindelig døgnrytme.

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

Bedømmelse af Indikator 01.a

Indikator 1.a. bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Til grund for bedømmelsen ligger, at konstituerede leder oplyser, at borgernes situation på tidspunktet for indskrivningen ofte er meget kaotisk, men at der senest 6 uger efter borgeren ankomst, i samarbejde med borgerne, udarbejdes udredning og plan indeholdende ønsker og mål for hver enkelt borger, hvilket bekræftes af borgere.

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

Socialtilsynet orienteres af borgere, medarbejdere og konstituerede leder om, at der afholdes beboermøder 'en gang om måneden (den 3. onsdag i måneden), hvor små praktiske opgaver i tilbuddet fordeles. Konstituerede leder, medarbejdere og borgere fortæller samstemmende, at borgeren får en opgave umiddelbart efter indflytning. Flere af disse praktiske opgaver kan klares på ca. 15 minutter.

Socialtilsynet orienteres af konstituerede leder om, at der er meget kaos omkring nogle af borgerne ved indflytning, for hvem beskæftigelse derfor og naturligvis ikke har første prioritet.

Socialtilsynet bedømmer denne indikator til i middel grad at være opfyldt.

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 borgeres mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv.</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>Teamaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at Lænke-pensionatet i videst muligt omfang understøtter og motiverer borgerne til at tage ansvar for sig selv og eget liv under hensynstagen til borgernes ønsker og formåen.</p> <p>Det vurderes, at tilbuddet i udrednings- og opholdsplaner arbejder med konkrete og specifikke mål, som er udfærdiget i samarbejde med borgeren. Planerne har stor fokus på borgerens ressourcer og tilbuddet tager i hverdags aktiviteter hensyn til at øge borgernes selvstændighed og sociale kompetencer.</p> <p>Det vægtes endvidere, at Lænke- Pensionatet i behandlingsarbejde med borgerne har opmærksomt på, at borgerne får den støtte, de har brug for i forhold til vedligeholdelse af sociale kontakter til deres netværk. Tilbuddet har også mulighed for at henvise borgerne efter eget ønske til Lænke- Ambulatoriernes familiebehandlings tilbud med hensyn til at få understøttet i deres kontakt til og samvær med deres familie og netværk.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,7

Udviklingspunkter	

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

Det er socialtilsynets vurdering, at Lænke-pensionatet indenfor tilbuddets målsætning og set i forhold til målgruppens forudsætninger har fokus på at styrke borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. Dette ses blandt andet ved, at det tydeligt fremgår af tilsendte udrednings- og opholdsplanerne, at der udfærdiges konkrete mål for borgerne, som støttes i at finde frem til egne ønsker og ressourcer.

Det vurderes, at medarbejderne gennem deres samtaleforløb med borgerne motiverer og guider dem til at indgå i forskellige aktiviteter, hvorigennem får de mulighed for at danne deres eget sociale netværk.

Det vurderes, at tilbuddet støtter borgernes selvstændighed med at inddrage dem i opstilling af individuelle mål, hvor der blandt andet sættes fokus på borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. Tilbuddet lægger samtidig i deres pædagogiske arbejde med borgerne vægt på, at borgeren får øje på sin egen ressourcer og tager ansvar for sig selv og sit liv.

Det vurderes, at tilbuddet efter borgerens eget ønske understøtter hver enkelt til at genoptage kontakten med sin familie og sit netværk. Her har tilbuddet også mulighed for at benytte Lænke-Ambulatoriernes familiebehandlingstilbud.

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

Bedømmelse af Indikator 02.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at leder oplyser, at medarbejderne sammen med borgerne opstiller individuelle og konkrete mål for borgerens sociale kompetencer og selvstændighed i opholdsplaner. Der er meget fokus på, at borgerne selv kan gå ind og være med til at vælge målene og at målene er borgernes og ikke medarbejdernes. Det sidste er de især opmærksomme på i supervisionen og temamøderne, hvor man drøfter, hvorledes borgerne selv har været med til at vælge målene. Eksempelvis i forhold til aktiviteter/opgaver/tjanser vælger borgerne selv at støvsuge og/eller ordne mad. Leder oplyser, at medarbejderne tager udgangspunkt i empowerment tilgang og forsøger at selvstændiggøre borgerne så vidt som muligt.

Leder oplyser ligeledes, at det ikke altid Housing first anvendes for alle borgere. Eksempelvis i forhold til borgere med PTSD skal først andre ting falde på plads inden man arbejder med bolig. Dette betyder, at man i tilbuddet arbejder helhedsorienteret og det er altid individuel vurdering, hvordan man bedst kan understøtte borgerne i deres sociale kompetencer og selvstændighed. Man holder møder med borgerens kommune hver 3-4 måneder med hensyn til at holde status og følger op herpå.

Leder oplyser, at tilbuddet fra 1. september har lavet strukturændring. Dette betyder blandt andet, at socialrådgiveren varetager kommunikation til kommunerne, hermed etableres faste opfølgingsmøder, og en medarbejder har ansvar for køkkenet, hermed bedre overblik over hvem deltager af aktiviteter og hvem der har brug for mere støtte. Det forventes, at dette medvirker til bedre selvstændiggørelse af borgerne.

Der lægger ligeledes til grund for bedømmelsen, at borgerne oplyser, at de alle sammen har tjanser i køkkenhav, mad, høns og rengøring. De fortæller, at de er klare over, at dette giver dem mulighed for at blive aktiveret og få struktur i hverdag og blive mere selvstændige. De har også mulighed for at bytte tjansen. Borgerne oplyser endvidere, at de har samtale med deres kontaktperson en gang om ugen, hvor de i samarbejde med hinanden følger op på deres mål, ønske og behov.

Desuden er i bedømmelsen lagt vægt på, at socialtilsynet kan konstatere, at borgernes individuelle mål for sociale kompetencer og selvstændighed fremgår tydeligt af de fremsendte dokumentationer - én opholdsplan og 2 udredningsplaner. Her kan man læse borgerens ressourcer og begrænsninger for hvert punkt samt vurdering af medarbejderen.

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

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

Bedømmelse af Indikator 02.b

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at medarbejdere oplyser, at de i deres samtaler og pædagogiske arbejde med borgerne har fokus på at motivere borgerne til at deltage i forskellige sociale relationer og fællesskaber, men dette kommer først når borgerne er flyttet fra tilbuddet og ofte i forbindelse med fterforsorgen.

Medarbejdere oplyser endvidere, at de arrangerer forskellige udflugter og ture, eksempelvis Tyskland, Bakken, Kanotur og biograftur for at lave fællesskab mellem borgerne. Stederne vælges ud fra borgernes ønske og efter drøftelse på beboermøder.

I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at én borger fortæller, at han fotograferer for en golfklub og det er golfklubben der betaler for materialerne. En anden fortæller, at han går til træningscenter. Den tredje er interesseret i at skrive og cykle.

Borgerne udtaler, at det tager lang tid for dem at opdage hvilke interesser de har, og hvilke fritidsaktiviteter de vil være med, idet de har været så langt væk fra sociale relationer.

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	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.c	
Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.	
I bedømmelsen er der lagt vægt på, at medarbejdere i overensstemmelse med borgerne oplyser, at familien og netværk gerne må komme på tilbuddet og, at personalet understøtter borgerne i deres ønske om at komme til samvær med deres børn.	
Borgerne oplyser, at personaler er gode til at inddrage familien, hvis borgeren ønsker det. Der tilbydes også familiebehandling på Lænken i Glostrup. En borger fortæller, at han gennem familiebehandlingen har fået genoptaget sin kontakt til sine søskende og børn.	
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	
<p>Teamaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Det er Socialtilsyn Syds vurdering, at Lænke-pensionatet har en tydeligt beskrevet målgruppe, og at de borgere der frekventerer tilbuddet er i overensstemmelse med målgruppebeskrivelsen.</p> <p>Det vurderes, at tilbuddet arbejder systematisk med faglige tilgange og metoder der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe og alle medarbejdere har en bevidstviden om tilbuddets metoder.</p> <p>Det vurderes ligeledes, at tilbuddet har en velbeskrevet strategi for hvordan dokumentationsarbejdet foregår. Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen. Der er i tilbuddet mulighed for at reflektere borgernes situation samt evaluere borgernes mål og samarbejde med tilbuddet gennem interne evalueringsskema.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 03	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
Bedømmelse af kriterium	

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med afsæt i en klar og tydelig målgruppe, som er hjemløse og er motiveret til en stof/alkoholfri tilværelse i alderen 18- 85 år.

Tilbuddet anvender MI og Empowerment som pædagogiske metoder i arbejdet med borgerne. Det er socialtilsynets bemærkning, at personalet er specifik uddannet i MI men ikke i Empowerment. Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet overvejer hvorvidt denne oplysning skal bibeholdes på Tilbudsportalen. I dette tilfælde kræves der eksplicit beskrivelse af i hvilket omfang og hvordan tilgangen benyttes i det pædagogiske arbejde på tilbuddet.

Det vurderes, at tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen. Tilbuddet har teammøder og sagssupervision, hvor borgerens situation kan drøftes og hvor der er mulighed for at reflekterer over borgerens situation og den faglige indsats.

Det vurderes endvidere, at tilbuddet har stor fokus på samarbejde med relevante eksterne samarbejdspartnere, især borgernes egen læge til gavn for borgerne.

Høringssvar d. 27. okt. 2016:

Leder anfører, at Empowerment er en tilgang, som ud fra hendes perspektiv, sagtens kan forklares og beskrives som en metode. Det er en grundlæggende holdning, en pædagogisk tilgang, tænkning og ageren, som kan støtte individets udvikling af troen på sig selv og selvstændighed. At blive uddannet inden for MI metoden og empowerment ikke kan sammenlignes, da empowerment er en grundlæggende holdning og ikke en samtale teknik som skal tillæres.

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at der er overensstemmelse imellem leders - og medarbejders oplysninger om målgruppe og de benyttede metoder- MI og empowerment-, og beskrivelse på Tilbudsportalen. Dog oplyses det, at Empowerment ikke bruges struktureret, idet der ingen er uddannet i det. Kun dele af den bruges og personalet får supervision i denne metode.

Der lægges ligeledes vægt på, at leder og medarbejdere kan redegøre for tilbuddets pædagogiske arbejde med målgruppen.

Socialtilsynet har haft fokus på 3 følgende punkter jf. re-godkendelsesrapport indikator 3.a.

- alkohol/stofmisbrugs politik på tilbuddet
- borgere med psykiatriske lidelser
- frivillige

Ved interview med leder og medarbejdere oplyses det, at tilbuddet altid har været et rusmiddelfrit tilbud og forudsætning for visitering på tilbuddet er, at man ikke må drikke på tilbuddet eller indtage stoffer. De oplyser, at de efter sidste tilsyn har drøftet emnet grundigt, og konklusionen bliver, at borgeren primært ikke må drikke/indtage stof under opholdet, men hvis vedkommende ikke overholder reglerne, vil personalet forsøge i første omgang at hjælpe borgeren i sit ønske om en stof/alkoholfri tilværelse, men hvis vedkommende absolut ikke kan stoppe, vil personalet gerne finde et andet tilbud til borgeren. Dette er sket for en borger, som har haft ophold på tilbuddet i perioden 27. maj til 27. juli. Borgeren har haft mange tilbagefald under sit ophold på tilbuddet og tilbuddet har til sidst vurderet at ikke være i stand til at hjælpe vedkommende. Vedkommende har efter eget ønske udflyttet til egen bolig.

I den sammenhæng oplyser de interviewede borgere, at man kan få 1-2 chance, hvis man drikker under opholdet på tilbuddet og personalet forsøger at hjælpe den drikkende, hvis vedkommende ønsker sig. Borgerne siger, " Det at blive smidt ud er afhængig af motivationen".

Leder og medarbejdere oplyser, at ved visitationssamtalen sikrer man sig så vidt som muligt, at borgeren er motiveret til en alkohol/stoffri tilværelse. Men der kan ske nogle gange at borgeren får tilbagefald. I dette tilfælde vurderes borgeren hvordan han/hun fungerer i gruppen, hvad der er gået forud, er det første gang borgeren har tilbagefald? På baggrund af vurdering arbejder man målrettet med at hjælpe borgeren med at stoppe sit misbrug og kommer i behandling. Hvis vedkommende ikke kan samarbejde, findes alternativt et sted hvor der er døgndækket, idet Lænke-pensionatet ikke er døgndækket.

Vedrørende borgere med psykiatrisk lidelse fortæller medarbejdere, at næsten alle borgere har dobbeltdiagnoser,

men skæringen går ved de tungere psykiatriske diagnoser. Tilbuddet har fornyligt ændret på organisationens struktur, således at visitationen fremadrettet skal gøres mere ensartet. Fra 1. september sidder socialrådgiveren sammen med lederen i visitationsudvalget og de vil tage end og mere fokus på, at borgeren der vil flytte ind i tilbuddet skal kunne fungere uden bemanning om natten.

Det vægtes, at ved interview med leder oplyses det, at de arbejder målrettet med forskellige problematikker som borgerne kommer med. De understøtter borgerne for at søge bolig, at genoptage netværk, familie, at få hjælp til støtte med diverse ansøgninger, at kontakte myndigheder osv. Medarbejdere udtaler, at de med udgangspunkt i empowerment tilgang er opmærksomme på dilemmaet om, hvor meget de skal hjælpe borgeren og hvor meget borgeren skal hjælpe sig selv.

I bedømmelsen er ligeledes lagt vægt på, at ved interview med borgerne har socialtilsynet bemærket, at borgerne har boet på tilbuddet i 1 til 2 år. Dette på trods af, at der er tale om et midlertidigt ophold jf. § 101 og skal benyttes i kort ophold. Til det oplyser leder, at det handler om flere årsager. Det kan være, at det er vanskeligt at få bolig på trods af at borgeren har meldt sig til flere boligforeninger, den anden grund kan være, at borgeren ikke er parat til at flytte til sig selv, idet målgruppen generelt kæmper med flere problematikker end kun bolig. Ved interview med borgerne bekræfter de, at de oplever, at bopælskommuner ikke er gode til at hjælpe dem med at finde bolig og de skal vente længe for at få bolig.

Vedrørende frivillige oplyser leder og medarbejder, at det drejer sig om en enkelt tidligere borger der kommer i huset for at hjælpe med praktiske ting og han betragtes som "ven af huset" og ikke medarbejder. Leder oplyser, at de henviser borgerne til lænkeforeningen som er frivilligforening og benyttes af borgerne som et netværk.

I bedømmelsen er der desuden lagt vægt på, at leder og medarbejdere oplyser, at de efter et inspirationsbesøg på Østervang/Solvang § 110 tilbud er i gang med en strukturændring, således at medarbejdernes opgaver bliver mere specifikke og ikke længere alle har alle slags opgaver. Dette forventes at medvirke til at sikre ensartethed og kvaliteten af det skriftlige arbejde, udredning og opholdsplan. Kvaliteten af samarbejde med kommunerne og kommunikation med dem og at den helhedsorienteret indsats bliver mere synligt og fagligt styrke.

Strukturændringen har været et demokratisk valg efter personalets inspirationsbesøg som viste en struktur tilbuddet kunne bringe i spil på egen enhed. Leder fortæller, at medarbejderne udover deres kerneopgaver har rengøringsopgaver, it-opgaver, madlavning, havearbejde, passe hønsehuset osv. Derfor har de nu valgt at pege på hovedansvarlig i forhold til hver opgave. Disse kan ændre sig hvis det kommer frem at der skæv fordeling. Eksempelvis køkkenopgave kunne være mere udsatte end andre opgaver.

Med den strukturændring forventes det, at de fremadrettet i løbet af den første uge udarbejder udredningsplan for borgeren og ikke ligesom nu, som tager længere tid.

Vedrørende strukturændring oplyser medarbejdere, at de er meget opmærksomme på, at socialrådgiverfunktionen kan blive opfattet som en kontrolfunktion og at rollerne er nye. Disse skal tages hånd i ekstra supervisionstimer.

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	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at medarbejdere oplyser, at tilbuddet udarbejder ASI- skemaet ved indskrivning, efter 120 dage og ved udskrivning. De laver også statistisk på, hvor mange der er flyttet i egen bolig ifølge antal indskrivninger. Og de udarbejder efterforsogsplan for borgere der har boet på tilbuddet. Efterforsogsplanen dækker ½ år efter udflytning og den er med i taksten og er som garanti for dem der har brug for hjælp efter at flytte til sig selv. Borgerne kan komme på tilbuddet og/eller personalet kan komme hjem til dem i efterforsorgen. Efterforsorgen kan forlænges ½ år hvis der bevilges.

Det vægtes, at socialtilsynet ved fremsendte udrednings- og opholdsplaner kan konstatere, at tilbuddet laver en grundig og systematisk udredning af borgerens situation, som sammen med dennes ønsker og behov danner grundlaget for en helhedsorienteret opholdsplan. Her tager man udgangspunkt i borgernes boligforhold, sociale relationer/kompetencer, misbrug, arbejde, økonomi, hygiejne, kriminalitet m.m. Derudover indeholder "udredningen" borgernes ønsker og behov, samt medarbejdernes faglige vurdering af borgerne og vurdering af de enkelte områder. Opholdsplanen indeholder de overordnede mål, som borgeren har under opholdet på tilbuddet, og beskriver, hvordan der arbejdes konkret med det enkelte mål.

I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at tilbuddet har et evalueringsskema som socialtilsynet har fået

indblik i. Dette udfyldes med udgangspunkt i borgernes specifikke mål samt samarbejde med medarbejdere til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.


Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.d

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at Lænke-pensionatet er under Lænke-Ambulatorierne og dermed har tilknyttet læge, psykiater, familiebehandling og Lænkeforening. Dette giver stor mulighed for et tæt kontakt/samarbejde med disse fagpersoner og netværk.

Det vægtes ligeledes, at leder oplyser, at tilbuddet har stor fokus på samarbejde med behandlingssteder, hvor borgerne er tilknyttet under deres ophold, og de samarbejder meget tæt med borgernes egen praktiserende læge. Leder nævner samarbejdspartnere som jobcentrene, kommuner - Glostrup, Hvidovre, Rødovre og Herning- , læge, tandlæge, psykiatri og samarbejde med hjemløseenheden.

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>Socialtilsyn Syd vurderer, at Novavi Pensionatet tilstræber at skabe et miljø, som danner mulighed for, at den enkelte bliver hørt, respekteret og anerkendte. Tilbuddet understøtter ligeledes borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. Der lægges i vurderingen vægt på, at borgerne inddrages i udarbejdelse af opholdsplan, ligesom inddrages i forhold til planlægning af dagligstruktur og daglige gøremål.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed i det omfang, borgeren selv ønsker det, og at borgerne har adgang til kontakt med både interne og eksterne sundhedsindsatser. Det vurderes, at tilbuddet har fokus på at forebygge overgreb, og medarbejderne er bekendt med redskaber til konflikthåndtering.</p> <p>Tilbuddet formår at skabe en tydelig rammer for borgerne, gennem husregler og ugentlige samtaler, samtidig med respekt og anerkendelse for hver enkeltes behov, hvilket vurderes at have forebyggende effekt på overgreb.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,6

Udviklingspunkter

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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med udgangspunkt i deres pædagogiske tilgange møder borgerne med respekt og anerkendelse. Det vægtes i den sammenhæng, at medarbejdere i høj grad motiverer og støtter borgerne op om, at de bliver mere selvstændige ogparate til at bo selvstændige, når de fraflytter tilbuddet.

Det vurderes, at tilbuddet i høj grad understøtter borgernes medbestemmelse i indsatsen, og borgerne har i stort omfang mulighed for at komme med deres ønsker og behov i forhold til beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet. Der lægges i vurderingen vægt på, at borgerne har stor indflydelse på deres opholdsplan, på deres samtaler med kontaktpersonen, på aktiviteter og opgaver i tilbuddet og på valg af sociale arrangementer og madlavning. Der lægges ligeledes vægt på, at der afholdes månedlige beboermøder på tilbuddet, hvor det er mødepligt og hvor borgerne har stor mulighed for at inddrages i beslutninger der rører hele huset.

Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 04.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at udtalelse fra de interviewede borgere bekræfter oplysninger fra det seneste tilsynsbesøg. De udtaler, at medarbejderne er gode til at lytte til, hvad borgeren siger. De oplever, at medarbejderne er imødekommende og skaber en stemning, hvor borgerne nemt kan åbne sig og arbejde med deres problematikker. De oplever, at der i tilbuddet er stor lydhørhed, og der er plads til individualitet i tilbuddet. De interviewede borgere oplyser, at de hver har en kontaktperson, og de har man mulighed for at skifte kontaktpersonen, hvis kemien ikke er tilstede. Dette er i overensstemmelse med medarbejdernes oplysning, som fortæller, at de prioriterer højt, at borgernes ønske vedrørende kontaktpersonen bliver hørt, på trods af, at der blot er 2 medarbejdere, der har den funktion. Får en kontaktperson alt for mange opgaver, andre medarbejdere hjælper til at få det til at fungere.

I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at de interviewede borgere oplyser, at det bliver lyttet til dem i udarbejdelse af udredning og plan og følgende på opholdsplan, hvor de selv har stor mulighed for at prioritere målsætningerne for opholdet på tilbuddet. Opholdsplanen følges op hver uge og revideres en gang om måneden ved samarbejde med borgerne. De interviewede borgere fortæller, at målsætningerne i starten er meget omfattende, der de har brug for hjælp og støtte i mange punkter, men disses gradvis reduceres i takt med, at de får støtte til at blive mere selvstændige.

I bedømmelsen er der desuden lagt vægt på, at medarbejdere oplyser, at der er faste møder med borgerne hver uge. Dette afhængig af borgernes behov, nogle har brug for 2-3 møder andre har brug for blot et møde. De oplyser, at de i disse møder lytter meget til borgernes ønske og behov, og borgerne er selv med til at planlægge, hvad indholdet skal være. Det er kontaktpersonerne, der afholder møderne.

Medarbejdere oplyser endvidere, at borgernes ønsker om en aktivitet eller lignede normalt imødekommes. Der er en liste på opslagstavlen, hvor man kan skrive ønsker til ture på. Det er ofte en opgave, som den studerende står for og borgerne bliver inddraget i. Man ønsker også en tilgængelighed på tilbuddet, så leders og medarbejders døre står åbent så meget som muligt.

Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
-----------------------	---

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

Bedømmelse af Indikator 04.b

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at medarbejdere oplyser, at borgerne har indflydelse på alle beslutninger vedrører sig selv. Borgeren er blandt andet med til at opsætte mål for sit ophold på tilbuddet, og dermed har indflydelse på eget forhold, er med til at beslutte og valg af samarbejdspartere, og de er med til at planlægge og koordinere aktiviteter i tilbuddet og arrangere aktiviteter uden for tilbuddet. I opfølgningen laver man løbende scoring så borgerne også kan se deres egen udvikling i forbindelse med deres ophold i tilbuddet, og borgerne har også mulighed for at skifte kontaktperson, hvis relationen vurderes at gå skævt.

De interviewede borgere giver udtryk for, at de oplever, at de har stor indflydelse på opholdsplanen, og de inddrages i indsatsen, herunder indflydelse på individuelle samtaler/opfølgning på opholdsplaner. Ved indskrivning, underskriver borgerne tilbuddets "husregler". Disse punkter/regler skal følges, og overtrædelse af husregler kan medføre til udskrivning af tilbuddet. De interviewede borgere oplyser, at man så bliver sendt til andre forsorgshjem.

I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at der i tilbuddet afholdes beboermøde den første onsdag i måneden, hvor der er mødepligt. Her har borgerne mulighed for at få indflydelse på beslutninger der rører hele huset. De fortæller, at de også har mulighed for at være med til madlavning og komme med forslag til retterne. Borgerne oplyser, at man kun kan melde afbud på beboermøderne, hvis man har aftale med offentlig indsats. En af de interviewede borgere oplyser, at han næsten aldrig har deltaget i beboermøder, idet han altid har/har haft behandlingsforløb den første onsdag i måneden.

Beboermøderne kan bruges blandt andet i forhold til at koordinere eller planlægge/deltage i prioriteringen af aktiviteter/opgaver i tilbuddet. Borgerne må komme med ønsker og behov for hverdagen i tilbuddet. Der er faste dagsorden; punkter fra medarbejdere og punkter fra borgerne og der skrives referat for beboermøderne.

De interviewede borgere oplyser, at der sidste måned afholdt et ekstraordinært møde, da der var nogle stykker, der havde drukket sammen. Det blev håndteret af personalet ved, at de involverede blev bedt om at puste i alkometer. Efter episoden er der kommet 2 nye regler på "husregler":

1) hvis der ikke er én hjemme, må to medarbejdere låse sig ind i ens lejlighed. Dette kan ske i forbindelse med sundhedstjek/værelsestjek, hvor medarbejdere hver anden fredag tjekker borgernes værelse. De interviewede borgere betragter den som omsorgstjek og ikke kontrol. Dog udtaler en borger, at han er træt af, at personalet kontrollerer skabe i hans lejlighed, uden man er til stede.

2) dialog politik; man skal være i dialog, hvis man har drukket. De interviewede borgere oplyser, at dette for at undgå at man "lyver", hvis man "falder i".

Høringssvar d. 27. juni:

Leder anfører: " Det er helt tilfældigt, at der sat nye ting på vores husregler, og dermed ikke som en del af den episode, der har været tidligere.

At være i dialog, ved tilbagefald, er ikke nyt og det er IKKE en politik. Det er en måde, hvorpå vi prøver at skabe åbenhed og tillid ift. deres rusmiddelproblematikker og det vurderes stadig individuelt om opholdet på Pensionatet giver mening. Vi har stadig rusmiddelfri rammer.

Med hensyn til at gå i deres lejligheder, er vi rent lovmæssigt forpligtet til, at de giver os samtykke til, at vi har adgang til deres lejlighed, ved bekymring for deres tilstand og ved de månedlige omsorgstjek i lejlighederne."

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel set i relation til borgernes ønsker og behov. Dette vurderes blandt andet ud fra borgerens oplevelse af, at få den hjælp, de har brug for, at føle sig trykthed i tilbuddet, at medarbejderne er gode til at opfange deres behov, og at borgerne oplever, at de er en del af fællesskabet og at tilbuddet fungerer som en enhed.	
Det vurderes, at der er etableret hensigtsmæssige samarbejdsaftaler til såvel interne som eksterne sundhedsfaglige samarbejdspartnere i form af psykiater, læge, tandlæge, Novavi Glostrup, Psykiatrisk Center, og at borgerne får støtte til at kontakte relevante sundhedspersoner, hvis det skønnes, at der er behov for det.	
Det vurderes, at tilbuddet understøtter borgerne at kunne komme sig både fysisk og mental. Der er i vurderingen lagt vægt på, at der er et øget fokus på pædagogiske metoder i forhold til de udfordringer borgerne har, for at have en alkoholfri tilværelse under ophold i tilbuddet. Her tager man udgangspunkt i hver enkelte og der arbejdes kontinuerlig med at udvide den enkeltes selv ansvar for eget liv og arbejdes med at synliggøre og udvikle borgernes ressourcer og kompetencer. Ligeledes er der lagt vægt på, at tilbuddet har fokus på sund kost og betragter måltidet, som et vigtigt element i socialiseringsprocessen på vej tilbage til et almindeligt liv.	
Det vægtes samtidig, at alle personaler ud over faglige kompetencer har gennemgået førstehjælpskursus og hygiejne kursus.	
Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.a	
Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.	
I bedømmelsen er der lagt vægt på borgernes udtalelser om tilbuddet. De oplyser, at de trives i tilbuddet og er	

meget tilfreds med de fysiske rammer, som ligger i grønne, smukke og rolige omgivelser, de er meget begejstret for personalet, som er gode til at opfange, hvis der er noget borgerne skal have hjælp til, de oplever stedet som en enhed, hvor man føler, at det er et hjem og ikke en institution. Der er tryghed på tilbuddet med kompetente medarbejdere og en rigtig god leder, der er god til at skære igennem, hvis der skal tages en beslutning.

De interviewede borgere oplyser, at man i tilbuddet ønsker, at folk der flytter ind skal deltage i fællesskabet. Dette også for at støtte og give kontakt til ligesindede. Medarbejderne er ligeledes gode til at støtte med at inkludere borgerne i at blive en del af fællesskabet.

På tilbuddet skal man selv stå for den daglige rengøring i lejlighederne, og det er nødvendigt, at man deltager i de praktiske opgaver ved måltider, i haven eller vedligeholdelse af fællesarealer. Man skal tage tjans hver dag. Dette med henblik på at skabe kontinuitet og faste rammer i borgernes liv og med henblik på at skabe grobund for udvikling af sociale relationer og social kompetence hos borgerne. Ligeledes får støtte og udvikle borgernes ADL funktion for at blive mere selvstændige.

Borgerne oplyser, at hvis der er opgaver, der ikke kan blive løst, så hjælper man hinanden. De oplever generelt, at alle deltager i opgaverne. Man kan dog godt slippe for opgaver, hvis man er syg eller lignende. Pt. er der 2 borgere der i praktiske grund ikke kan deltage i alle opgaver.

De interviewede borger fortæller, at de har så stor tryghed i tilbuddet, hvor de godt kan have ulåst dør, idet de sikker på, at folk ikke stjæler. Man er selv herre over maden og kan være med til at påvirke retterne. Kontaktpersonerne er imødekommende og er god til at spotte om, man reelt har det godt. Borgerne oplever at blive behandlet godt.

Ved interview med medarbejdere fremgår det, at de oplever, at borgerne trives på tilbuddet. De oplyser, at de nu er blevet mere observerende, de tager udgangspunkt i Housing First og observerer borgerne i lejlighederne og se, hvordan de fungerer, og hvilken støtte de reelt har brug for. Dette mest med hensyn til at støtte dem og lære dem til at opnå selvstændighed og bliver i stand til at klare sig selv, når de fraflytter tilbuddet.

Borgerne oplyser, at de også har mulighed for at få efterforsorg i ½ år. Dette kan forlænges, hvis der bevilges af handlekommune, fortæller medarbejderne.

Høringssvar d. 27. juni 2017:

Leder anfører: " Vi støtter og vejleder beboerne i daglige opgaver i et mindre omfang, da det ikke er en primær ydelse. Vi tilbyder ikke den konkrete ydelse ADL. "

Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.b	
Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.	
I bedømmelsen er der lagt vægt på, at såvel borgere som medarbejdere oplyser, at borgerne får udredet ved tilbuddets psykiatrisk konsulent, når de flytter ind i tilbuddet. Han kommer på tilbuddet 1 gang ugentligt og kan tilse borgeren, hvis det skønnes nødvendigt. Borgerne får ligeledes støtte til at kontakte egen læge eller andre relevante sundhedspersoner samt støtte til kontakt med gratis tandlægehjælp "Bissen". Medarbejdere oplyser, at de tager udgangspunkt i, at borgerne selv skal tage ansvar for sundhedsydelser, men personale henviser dem til relevante myndighed og giver dem tilbud at følge med til læge, psykiater, tandlæge og offentlige kontorer, hvis de har brug for det. Borgeren vælger selv at gå alene eller vil have sin kontaktperson med.	
En interviewede borger oplyser, at han er i behandling for PTSD og angst. I starten fulgte hans kontaktperson med, men nu kan han selv klar turen til behandlingen.	
Den anden borger fortæller, at han gennem tilbuddets psykiater har fået ADHD diagnose og er medicineret.	
I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at tilbuddet samarbejder med Novavi Glostrup og Psykiatrisk Center i forhold til borgere med behandlingsbehov både for alkoholbehandling og psykiatriskbehandling.	
Høringssvar d. 27. juni 2017:	
Leder anfører: " Pensionatets psykiater har ugentlige samtaler med beboerne. Når og hvis der skal gives en diagnose, søger vi om en speciellægeerklæring ved kommunen, da denne er en ydelse som er udover Pensionatets tilbud."	
Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.c

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at det ved interview med medarbejdere oplyses, at de i tilbuddet har fokus på borgernes fysiske og mentale sundhed. Med hensyn til mentale sundhed oplyser medarbejdere, at de har ugentlige samtale med borgerne, hvor de har opfølgning på borgerens opholdsplan. Borgerne har også mulighed for at tale med en psykiater som er tilknyttet tilbuddet.

Tilbuddet tilbyder et alkohol/rusfrit miljø, hvilket betyder, at det ikke er tilladt at indtage alkohol eller stoffer under ophold på tilbuddet. Borgerne får informeret det i visitationssamtale. Ved visitation samtale deltager enten faglig koordinator/socialrådgiver eller leder/forstander. Ved påvirkede borgere til en visitation, deltager altid 2 ved samtalen. Ved samtalen vurderes om pågældende er tilbuddets målgruppe og pågældende bliver oplyst om tilbuddets reglement og måder at arbejde på.

Medarbejdere oplyser, at hvis borgeren overtræder husreglerne, forsøger man i første omgang at hjælpe vedkommende til at holde sig fra stof/alkohol, og/eller henviser man vedkommende borger til behandlingen på Novavi Glostrup. Borgeren kan altid få en chance til, hvis han/hun ønsker sig, inden han/hun udskrives fra tilbuddet.

I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at tilbuddet har øget opmærksomhed på at benytte forskellige praktiske metoder inden for de pædagogiske rammer for at støtte borgerne til at overholde reglerne på tilbuddet. Dette især med hensyn til borgernes udfordring i forhold til drikkeri på tilbuddet. Sidste år har medarbejderne besluttet at komme på uanmeldt besøg om aften og weekender for ekstra kontrol. Borgerne kan frivillig puste i et alkometer for at dokumentere ædruelighed. En del af borgere puster efter eget ønske alkometer hver dag. I år har tilbuddet tilføjet 2 regler, således, at der skal ske dialog i tilfælde af overtrædelse af reglerne. Medarbejdere oplyser, at det altid er nemmere at give støtte, når der er ærlighed fra borgerne af. Man ønsker åbenhed fra borgerne, så man bedre kan hjælpe.

Vedrørende fysiske sundhed vægtes det, at borgerne i tilbuddet har mulighed for at købe henholdsvis morgenmad, frokost og aftensmad. Borgerne skal mindst købe 2 måltider dagligt, medmindre man har møder med sundhedsvæsenet eller anden offentlig indsats. Medarbejdere og leder oplyser, at det tilstræbes, at kosten er sund og alsidig - blandt andet fordi det skønnes vigtigt at styrke borgerens - ofte dårlige fysiske tilstand - ved hjælp af sund kost. Socialtilsynet har ved tilsynsbesøget deltaget i frokost. I dag har tilbuddet købt smørrebrød og salat, idet den medarbejder der normalt står i køkkennet er syg og andre medarbejdere har travlt med forskellige opgaver. Denne løsning sker af og til, da personalenormering opleves ikke, at det hænger sammen med alle tilbuddets opgaver. Henvises i øvrigt til indikator 9a.

Borgerne oplyser, at de normalt deltager i madlavningen. Den ene borger laver mad hver torsdag, om mandagen er der en ældre frivillig der kommer og laver mad. Lørdag og søndag skal de selv sørge for at lave mad.

Høringssvar d. 27. juni 2017:

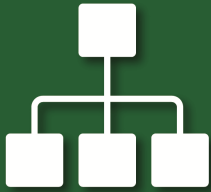
I forbindelse med overtrædelse af husregler anfører leder: "Pensionatet følger lovgivningen på området og har beskrevet procedurer for dette. Det betyder at uanset, hvilke regler der ikke overholdes af en beboer, vil denne altid blive korrigeret mundtligt. Pågældende vil blive guidet og vejledt i sin uhensigtsmæssige adfærd, således at denne får mulighed for at lære, udvikle og ændre. Hvis korrigeringen er nødvendig i flere tilfælde, vil pågældende få en skriftlig advarsel, hvori det bliver beskrevet, hvad og hvordan pågældende skal korrigere sin adfærd. Hvis dette heller ikke har en positiv effekt, vil pågældende blive henvist til andre forsorgshjem. På Pensionatet arbejder vi desuden med motiverende samtaler, fra indflytningen, hvilket betyder at borgeren bliver motiveret og informeret omkring alkoholbehandlingen i Novavi Glostrup."

Leder anfører ligeledes: "Vi har ikke tilføjet 2 nye regler. Vi har gennem de seneste år krævet at beboerne gav personalet besked, hvis de er i recidiv. På den måde skal "dialog" forstås. Vores erfaring er, at vi siger at vi er et alkohol- og stoffrit sted og alligevel bliver der drukket eller taget stoffer. På den måde har personalet aldrig vidst hvad de mødte ind til og har ikke haft mulighed for at støtte den enkelte beboer i denne problematik. For at kunne hjælpe beboerne bedst muligt, kræver vi nu "dialogen" som skal ses som åbenhed og tillid ved, at de kan fortælle os om det. Husreglerne skal i udgangspunktet stadig overholdes, men vi får mulighed for i åbenhed at korrigere adfærden, som beskrevet i et tidligere afsnit."

Leder anfører desuden: "Ved vold eller trusler om vold er vurderingerne det samme. Dette er ikke acceptabel adfærd og betyder udskrivning fra Pensionatet. Dette informeres beboerne om ved indskrivning og de underskriver ligeledes på reglementet. Ved overtrædelser af det almindelige reglement på Pensionatet, kan der være forskelle i konsekvenserne, hvilket vurderes individuelt."

Leder anfører endvidere: " Der havde i ugen inden tilsynet, været verbale trusler mod lederen. Dette kom fra en tidligere beboer, som var utilfreds med hans udskrivning fra Pensionatet. Begrundelsen for udskrivningen var mange recidiv under hans ophold på Pensionatet, manglende deltagelse ved møder med sin kontaktperson, samt manglende engagement og motivation for sit ophold og arbejde med rusmiddelproblematik. Pågældende blev korrigeret flere gange mundtligt, samt fik en skriftlig advarsel. Da heller ikke advarslen blev fulgt, blev konsekvensen en udskrivning. Ved udskrivningen blev pågældende tilbudt plads på et andet forsorgshjem, hvilket pågældende ikke ville tage imod. Ifølge interne regler og procedure skal trusler anmeldes til politiet. I den konkrete sag aftalte daglig leder og øverste chef, at chefen kontaktede pågældende for at fortælle, at trusler mod medarbejderne ikke var acceptabelt, trods frustration over forholdene og daglig leder. Pågældende fik ligeledes besked om, at hvis dette skete igen, ville det blive politianmeldt."

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet er opmærksomhed på at forebygge overgreb med pædagogiske redskaber. Der er fokus på borgernes konkrete adfærd og medarbejderne har kendskab til redskaber til konflikthåndtering.</p> <p>Det vurderes, at medarbejdere gennem dialog med borgerne italesætter, hvorledes fællesskabet sammen skal slutte op om gensidig respekt og ligeværdighed, hvilket bedømmes at have forebyggende effekt på overgreb.</p> <p>Der foreligger procedurer omkring vold, der beskriver hvem der gør hvad, hvis dette skulle forekomme. Dette er imidlertid meget sjældent forekommende på tilbuddet. Det vurderes hensigtsmæssig, at alle medarbejdere har været til konflikthåndterings kursus.</p>	
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>Indikatoren bedømmes i høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen er der lagt vægt på, at såvel borgere som medarbejdere og leder oplyser, at der ikke forekommer overgreb borgerne imellem. Borgerne oplyser, at de sjældent oplever, at folk skændes. Der er en god omgangstone blandt beboerne, oplever en god stemning på tilbuddet og oplever ikke, at folk generelt taler dårlig til hinanden. De har aldrig oplevet vold eller lignende på tilbuddet.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de i deres pædagogiske tilgang har stor fokus på konfliktnedtrapning og grænsesætning. Dette ligger især i høj prioritering i samtale med de borgere der hæver stemmen i nogle situationer.</p> <p>I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at der i tilbuddet findes et beredskab, såfremt der måtte være trusler, og der forefindes samtidig bestemte hudregler for overgreb og trusler, samt konsekvenser i tilfælde af overtrædelse af reglerne. Medarbejdere oplyser, at der er forskellige konsekvenser efter hvem det handler om. Dette er efter en individuel vurdering. Man arbejder med dialog for at forklare, hvorfor konsekvenserne ikke er ens. Dog oplyser medarbejdere, at det ikke altid er nemt at forklare borgerne, hvorfor der er forskellige handlinger/konsekvenser, idet de har tavshedspligt, og der er begrænset, hvor meget man kan tillade sig at fortælle.</p> <p>I bedømmelsen er der desuden lagt vægt på, at såvel medarbejdere som leder oplyser, at der i sidste uge er kommet verbale trusler mod leder. Dette skete efter en udvisning af en borger der har været med til en fælles drukture i haven. Vedkommende har klaget over udvisningen og efterfølgende trusler mod lederen. Ifølge interne regler og procedure for den slags trusler ville tilbuddet anmelde truslen til politiet, men dette frarådede af den øverste chef. Henvises i øvrig til indikator 8a.</p>	
Indikator 07.b	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>

	Temavurdering
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><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

Socialtilsyn Syd vurderer, at Novavi Pensionatet i høj grad ledes kompetent, og den daglige drift varetages kompetent og ansvarligt. Tilbuddet er et privat tilbud og er en del af en stor koncern, Fonden Novavi.

Det vurderes, at der fra ledelses side store fokus på kompetenceudvikling blandt personalet. Der er stor fokus og tæt opfølgning på udvikling af medarbejdernes kompetencer, således at disse kan imødekomme målgruppens behov. Ledelse tilstræber samtidig på at skabe et godt arbejdsmiljø for medarbejderne.

Det vurderes ligeledes, at der i tilbuddet er stor mulighed for at benytte både intern og ekstern faglig supervision, samt sparring mellem ledelsen og medarbejderne.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en kompetent bestyrelse og vedtægterne lever op til lov om socialtilsyn.

Gennemsnitlig vurdering

4,9

Udviklingspunkter**Kriterium 08***Tilbuddet har en kompetent ledelse***Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsyn syd vurderer, at tilbuddet har en faglig kompetent leder, der i meget høj grad understøtter drift og personale på en relevant måde, der afspejles i tilbuddet til borgerne. Der tales om et tilbud jf. § 110, under en koncern, stor virksomhed med flere afdelinger, hvor Pensionatet kun er en del af den.

Det vurderes, at leder har faglig og praktiske erfaring med målgruppen, har stort fokus på udvikling og opkvalificering af medarbejdere og er engageret, aktiv og synlig for både medarbejdere og borgere. Ligeledes vurderes, at leder har tilstrækkelig mulighed for at anvende supervision og benytte sparringsmuligheder gennem Fonden Novavi, SBH og ledere kollagerne fra andre forsorgshjemme.

Det vurderes ligeledes, at der anvendes relevant ekstern supervision i personalegruppen, og der er samtidig gode sparringsmuligheder både inden for tilbuddet og inden for koncernen. På baggrund af interviews af medarbejdere vurderes, at de er meget tilfreds med arbejdet og giver udtryk for et godt og konstruktivt samarbejde i hele tilbuddet. Dog er socialtilsynet bemærket, at der opleves manglende opbakning og støtte fra de øverste ledelse i forhold til tilbuddets indsats.

Det vurderes, at koncernen har en faglig kompetent bestyrelse og vedtægterne lever op til lov om socialtilsyn. Dog er socialtilsynet bemærket, at bestyrelsens faglighed er usynlig for tilbuddet.

Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.a	
<p>Socialtilsynet bedømmer indikatoren til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen er der lagt vægt på, at leder er uddannet pædagog, er færdig med 5. modul på Diplom i ledelse (mangler 4 moduller), er uddannet i MI, konflikthåndterings, ASI, hygiejne kursus og Brand- og førstehjælpskursus. Leder er ansat i Novavi pension som kontaktperson i 2006, et år efter som stedfortræder og i 2008 ansat som forstander.</p> <p>Novavi Pensionatet er et tilbud under Fonden Novavi, som er en koncern.</p> <p>Leder oplyser, at hendes forstanders stilling ikke er beskrevet, men hun er ligestillede med frontlederne på Fonden Novavi. Organisatorisk er en direktør, en chef og så forntleder/hendes stilling. Hun har fornyligt fået en ny chef. Hun oplyser, at hendes lederfunktion er tydeligt inden for Novavi Pensionatet, men er det ikke helt det samme som er skrevet i frontleders funktion, da hun har andre beslutningsgrundlag.</p> <p>I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at såvel leder som medarbejdere redegør for tilbuddets strategisk udvikling, som er i overensstemmelse med beskrivelse på Tilbudsportalen angående det kommende års faglige udvikling på tilbuddet.</p> <p>Tilbuddet har siden sidste august indført ASI, en metode som kan måle effekten af den planlagte indsats i forhold til borgernes opholdsplan. Her gør tilbuddet visuel i forhold til borgerne til at give dem forståelse af udviklingen. ASI benyttes i indskrivning, opfølgning og udskrivning og giver et billede af borgernes udvikling. Data og vurderinger kommer i ADSI-forsøgs rapport.</p> <p>Såvel medarbejdere som leder oplyser, at de også har stort fokus på opholdstider og vil reducere gennemsnitslængden på tilbuddet. Alle borgere opskrives i min 3 boligselskaber inden for 2 måneder, men der er stor udfordring for at finde bolig til borgerne.</p> <p>I bedømmelsen er der desuden lagt vægt på, at medarbejdere oplyser, at de har et godt og konstruktivt samarbejde med lederen. De er meget glade for deres leder, men de oplever, at der mangler stor opbakning til og forståelse for deres gode indsats fra øverste cheffer. Det opleves, at Novavi Pensionatet er en lille enhed i forhold til den store organisation, og Fonden Novavi er langt fra den virkelighed, der er på tilbuddet.</p> <p>Såvel leder som medarbejdere oplyser, at de sidste uge har modtaget en klage fra en udskrevet borger, hvilket er sendt til direktøren. Dette i forbindelse med en episode i pinse, hvor en del af beborerne har haft en fælles druktur i haven. Efter konkret vurdering blev vedkommende borger udskrevet og har kørt efterforsorg på ham, for at give ham den hjælp, han mest har brug for. Efter klagen har borgeren sendt verbal trusler mod lederen.</p> <p>Ifølge tilbuddets interne procedure skal den slags trusler anmeldes til politiet, men den øverste chef har frarådt tilbuddet politianmeldelse. Dette har skabt en del usikkerhed i tilbuddet om deres selvstændighed i vurdering af den slags episoder.</p> <p>I den forbindelse er lederen har lavet aftale med chefen at udarbejde en procedure for håndtering af trusler mod ledelse.</p> <p>Høringssvar d. 27. juni 2017: Leder henviser til høringssvar til indikator 5.c og supplerer: "Jeg vil henvide til udskrivningen og grundlaget, som beskrevet ovenfor. Ved udskrivningen fik pågældende en klagevejledning. Denne benyttede pågældende sig af og klagede til direktøren i Novavi. Forløbet har efterfølgende skabt en del usikkerhed på Pensionatet om vores selvstændighed i vurderingen af den slags episoder. I den forbindelse har daglig leder og chef aftalt, at de i fællesskab gennemgår de udarbejdede procedure for klagehåndtering og beredskabsplaner for håndtering af vold og trusler om vold. Dette med henblik på at skabe trykke, klare og tydelige rammer for arbejdet og håndteringen af disse situationer fremadrettet."</p>	
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	
<p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen er der lagt vægt på, at medarbejdere oplyser, at de modtager supervision 1 gang om måneden af en ekstern supervisor. Det kan være flere slags supervision efter hvad der fylder mest på tilbuddet for tiden. Ud</p>	

over det afholdes personalemøder 1 gang om ugen med deltagelse af leder, teammøder, som har fokus på borgerne, 1 gang om ugen, hvor leder deltager efter behov, og virksomhedskonferencer 1 gang om året. Ud over det har socialrådgiveren skiftevis sparring med 2 kontaktpersoner.

Gennem Fonden Novavi afholdes fagligt Forum 4 gange om året, fællesfagligt Forum til alle og socialfagligt Forum for socialrådgiverne. Medarbejdere oplyser, at der mangler Forum for pædagogerne, hvilket på sigt skal afholdes.

I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at leder oplyser, at hun har supervision med ekstern supervisor hver 5. uge. Hun vælger selv forskellige supervisor efter emner og temaer. Hun bliver også inviteret i medarbejdernes supervision efter behov. Ledelses deltagelse i medarbejdernes supervision er drøftet i fællesskabet, og der er besluttet, at hun deltager, når der er behov for det.

Leder oplyser, at hun er medlem af organisationen Sammenslutningen af Boform for Hjemløse (SBH) og deltager i SBHs arrangementer, hun deltager ligeledes i Socialstyrelsens udredning i forhold til Forsorgshjem.

Gennem Fonden Novavi deltager hun i frontledernes møde. Hun oplever, at hun bedst kan få sparring gennem Lille frontleder, som består af frontlederne fra stofrådgivning, Ung Revers og Arresterne.

Indikator 08.c	<i>Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 08.c

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at Novavi Pensionatet organisatorisk er en del af Fonden Novavi, som er en koncern. Fonden Novavis bestyrelse består af 10 medlemmer og alle bestyrelsesmedlemmer er erfarne og kompetente og de har stor interesse for, at koncernen ledes kompetent. Bestyrelsen er sammensat af professionelle erhvervsfolk såvel fra den private sektor som den offentlige sektor.

I følge vedtægterne vælges repræsentanterne for en 2 årig periode. Sidste valg fandt sted den 25. oktober 2015. Der er 5 faste bestyrelsesmøder om året med faste temaer og dagsorden og en virksomheds konference om året. Koncernens direktør er sekretær i bestyrelsen og skriver referat.

Såvel medarbejdere som leder i tilbuddet oplyser, at de ikke har kontakt med bestyrelsen. Leder ønsker lidt mere organisatorisk involvering.

Det oplyses, at en medarbejder fra Pensionatet deltager i Med-udvalg i koncernen.

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets daglige drift i høj grad varetages kompetent. I vurderingen lægger vægt på, at der er ansat pædagogisk- og socialfagligt personale, således at der er muligt at understøtte borgerne relevant i deres særegne situation. Ligeledes lægges der vægt på, at der i høj grad er overensstemmelse mellem leders beskrivelse af fokuspunkter og vægtninger, samt personalets og borgernes beskrivelse af dagligdagen.

Ud fra de foreliggende oplysninger om personalegennemstrømningen samt sygefraværet vurderer der, at tilbuddet har mulighed for at skabe stabilitet i tilbuddets daglige drift. Dog vurderes det, at der i perioder ikke er tilstrækkelige ressourcer for at opfylde alle de praktiske opgaver inden for tilbuddets område.

Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 09.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at tilbuddet har 5 faste medarbejdere, herunder 4 pædagoger og 1 socialrådgiver. Der er tilknyttet en studerende til tilbuddet. Alle medarbejdere har været på MI, ASI, Brand- og førstehjælpskursus, konflikthåndterings og hygiejne kursus. 3 medarbejdere er færdige med "Pædagogisk arbejde med unge og rusmidler" uddannelse. Alle medarbejdere har ligeledes været på CTI kursus. Men det oplyses, at for at kunne benytte metoden optimalt, er der brug for ekstra hænder i tilbuddet.

Medarbejdere oplyser, at de har tæt kontakt med borgerne, de forsøger i samtalerne at møde borgerne, hvor de er, og dette er med til at skabe en god relation mellem personalet og borgerne. Dog oplyser medarbejdere, at personalet ikke har døgnvagt på tilbuddet og de derfor i visitationen er meget opmærksomme på, at de visiterer

borgere der kan klare sig selv. I aften- og nattetimerne samt weekender og helligdage kan borgerne altid komme i kontakt med personalet via akuttelefon.

I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at de interviewede borgere udtrykker, at de er meget glade for personalet. De oplever, at personalet er meget kompetente, og de er gode til at motivere dem og støtter dem til at være mere selvstændige. De oplyser, at selv om tilbuddet ikke er døgnbemanding, men de har altid mulighed for at indkalde personalet med akuttelefon, og at kontaktpersonerne er gode til at finde ud af, hvad der skal hjælpes med. De oplever også, at medarbejderne altid er tilstede.

Såvel medarbejder som leder oplyser endvidere, at de oplever, at der ikke altid er balance mellem opgaver og ressourcer i tilbuddet. Medarbejdere oplever, at målgruppen er blevet tungere, og de har mange ad hoc opgaver ud over deres kerne opgaver. Disse medvirker til at være svært at få løst alle opgaver i løbet af dagen, og man bliver nødt til at finde nogle alternative løsninger.

På tilsynsbesøget observerer socialtilsynet, at leder har bestilt smørrebrød til frokost, idet den medarbejder der skulle lave mad var syg. Medarbejdere oplyser, at de godt kan føle sig presset i forhold til antallet af personaler.

Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

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

Bedømmelse af Indikator 09.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at der ikke har været udskiftning i personalegruppen, undtagen at en medarbejder er kommet tilbage fra barsel.

Leder oplyser, at en pædagogpraktikant er tilknyttet som vikar til tilbuddet indtil 1. oktober.

Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

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


Bedømmelse af Indikator 09.c

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at såvel leder som medarbejdere oplyser, at de generelt har normalt sygefravær og oplever ikke det store fravær. Dog er de i nogle perioder i presset på grund af barns sygedag, da alle medarbejdere har små børn og dette kan være udfordrende.

Ved sygdom bakker personalet hinanden op og får dagligdagen til at fungere. De hjælper hinanden og borgerne er også med til at støtte og dække nogle praktiske opgaver. Man indkalder ikke vikar ved sygdom.

Det oplyses, at en medarbejder har haft symptomer på stress. Vedkommende har været i kontakt med stresscoach og fået rykket rundt på nogle opgaver, nu er hun tilbage på fuld opgave mængde pr. 1. juni.

Temavurdering	
	<h2>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>Teamaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Borgerne tilknyttet Lænke-pensionatet udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes kompetencer, og det er socialtilsynets vurdering, at både medarbejdere som konstituerede leder er kompetente til at varetage de opgaver, de skal udfører. Medarbejderne har alle en relevant grunduddannelse, og man har i tilbuddet løbende fokus på at videreuddanne personalet, samt at der til dels er en grundlæggende ens metode i tilbuddet. Alle medarbejdere har eksempelvis været på kursus i motiverende samtale, og der afholdes virksomhedskonference en gang årligt. Socialtilsynet oplever, medarbejderne er engagerede i deres arbejde. Tilbuddets værdier som respekt for det enkelte menneske, ligeværdighed og kvalitet skinner igennem, hvilket borgerne tilsvarende giver udtryk for er deres oplevelse.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter


Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er socialtilsynets vurdering ud fra det tilsendte materiale forud for tilsynet samt ved dialog med konstituerede leder og medarbejdere, at tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til at dække målgruppens behov og anvende tilbuddets metoder. Medarbejdere orienterer om, at alle har været på kursus i motiverende samtale, og at der er mødepligt til virksomhedskonferencen. Derudover oplever medarbejderne, at de har mulighed for selv at finde kurser/uddannelse, som de ønsker, ligesom ledelsen kan finde på at spørge medarbejdere, om de vil på et kursus. Det er ikke altid, de får deres ønsker opfyldt, men de oplever lydhørhed overfor de ting, de kommer med.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejdernes kompetencer. De beskriver overfor tilsynet, at medarbejderne har et godt personligt engagement. Socialtilsyn Hovedstaden anerkender, at man i tilbuddet har fokus på til stadighed at stille spørgsmålstegn ved praksis.</p>	
Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.a	
<p>Medarbejderne i tilbuddet har alle en socialfaglig baggrund. Medarbejder oplyser, at de alle har været på kursus i motiverende samtale. Derudover føler medarbejdere, at der bliver lyttet til dem ift. ønske om uddannelse/kurser.</p> <p>Endelig er socialtilsynet orienteret om, at der afholdes en virksomhedskonference en gang årligt, hvor der er mødepligt.</p> <p>På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren til i meget høj grad at være opfyldt.</p>	
Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.b	
<p>De borgere socialtilsynet talte med under tilbuddet, udtrykker enstemmigt tilfredshed med personalets kompetencer, for såvel de fastansatte som de frivillige, og de oplever, at der er et godt samarbejde de to grupper i mellem.</p> <p>Indikator 10.b bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p>	

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
	<p>Fysiske rammer</p> <p><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>Teamaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddets fysiske rammer i høj grad er anvendeligt til målgruppen/formålet. Hver borger har egen bolig med eget bad og toilet, og tilbuddets hovedhus er indrettet, så det virker hjemligt og imødekommende. Der ses billeder på væggene, grønne planter, tændte lys. Der er nydeligt og ordentlig. Der er en høj standard for rengøring og vedligehold.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

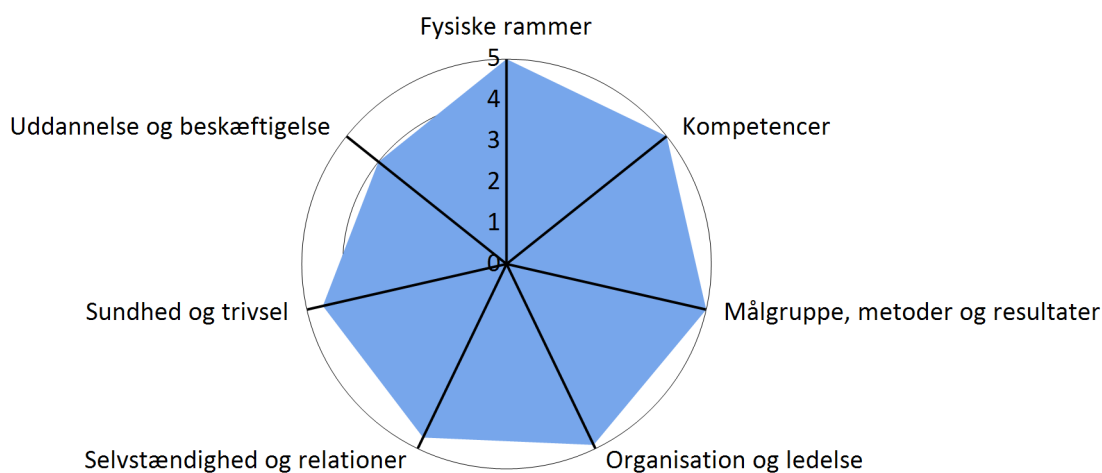
Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets fysiske rammer er velegnede til formålet. Borgerne trives med deres boliger, som indeholder eget bad og toilet, og de har haft indflydelse på indretning af den pejsestue, som fremstår nyindrettet.</p> <p>Det virker hyggeligt og hjemligt at komme i tilbuddet. Det virker som om, der er tænkt over æstetikken. Rummene og inventaret fremstår med rene, pæne og vedligeholdte.</p> <p>Størstedelen af borgerne, tilsynet har talt med, opfatter tilbuddet som deres midlertidige bolig.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
<p>Borgerne, socialtilsynet talte med, giver enstemmigt udtryk for, at de trives med de fysiske rammer.</p> <p>Indikator 14.a bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	
Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
Bedømmelse	
Bedømmelse af Indikator 14.b	

Økonomisk Tilsyn
Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi
Økonomisk bæredygtig?
Giver tilbuddets økonomi mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen?
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	
Dokumenter	
Observation	Socialtilsynet har besøgt de fysiske rammer.
Interview	Interview af 2 borgere Interview af 3 medarbejdere Interview af leder
Interviewkilder	Beboere Ledelse Medarbejdere

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.