

Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Novavi pensionatet
Tilsynet er gennemført: 16-06-2018
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	26
Vurdering af temaet Fysiske rammer	28
Økonomisk Tilsyn	30
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	31

Rapporten er udskrevet

16-06-2018

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: 39455455 E-mail: novavi@novavi.dk Hjemmeside: www.novavi.dk			
Tilbudsleder	Mikael Jakshøj			
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	16-06-2018

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Syd
Tilsynskonsulenter	Mitra Vatandoust (tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	14-05-18: Byparkvej 87, 2600 Glostrup (Anmeldt)

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
Socialtilsynet har i næreværende tilsynsrapport foretaget et anmeldt tilsynsbesøg den 14. 05.18 og har haft fokus på følgende: Tema 2: Selvstændighed og relationer Tema 3: Målgruppe, metoder og resultater Tema 7: Fysiske rammer De relevante indikatorer er beskrevet fra anmeldt tilsynsbesøg, mens indikatorernes øvrige overføres fra seneste tilsynsbesøg den 7. juni 2017.

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

Vurdering af tema	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at Novavi-Pensionatet fortsat 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 Opholdsplaner og Udredning 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 vurderes endvidere, at tilbuddet arbejder med at understøtte borgernes deltagelse i tilbuddets fællesskab, kontakt og samvær med pårørende relationer og vedligeholdelse af sociale kontakter til deres netværk, med udgangspunkt i den enkelte borgers behov og ønsker.</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 tilbuddet i indsatserne har fokus på at vedligeholde og udvikle borgernes sociale kompetencer og øgede selvstændighed. Dette ses blandt andet ved, at det tydeligt fremgår af tilsendte Udrednings- og Opholdsplaner, 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, med hensyn til at de får mulighed for at danne deres eget sociale netværk. Dette effektueres dog i fleste tilfælde i efterforsorgsforløb.

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. Det vægtes i vurderingen, at tilbuddet i pædagogiske arbejde med borgerne får øje på borgernes egne ressourcer og de har fokus på, at borgeren tager ansvar for sig selv og sit liv. Det vægtes i vurderingen ligeledes, at borgerne får styrket deres selvstændighed ved at deltage i de opgaver, borgerne har kompetencer og interesse for.

Det vurderes, at tilbuddet efter borgerens eget ønske understøtter hver enkelt borger til at kontakte til og samvær med øvrige borgere i tilbuddet og familie relationer.

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

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet fortsat opfylder indikatoren i meget høj grad på grund af oplysninger fra interviews og den seneste tilsynsrapport, samt i indsendt materiale i form af eksempler på borgernes "Udredning", "Opholdsplan" og kommunale handleplaner § 141.

Socialtilsynet vægter i bedømmelsen, at tilbuddet i samarbejde med den enkelte borger opstiller individuelle og konkrete indsatsmål og delmål for borgerens sociale kompetencer og selvstændighed. Der er fokus på, at borgerne selv kan gå ind og være med til at vælge delmålene, og at delmålene er borgernes og ikke medarbejdernes.

Det fremgår af interview med borgerne, at personalet i samarbejde med dem laver opholdsplan, hvor det taget udgangspunkt i borgernes ønske og behov. Fælles for alle dem er, at de skal søge om bolig. Personalet hjælper dem til at finde boligforeninger på nettet og søger bolig. De oplyser, at de skal være aktiv boligsøger. Borgerne fortæller, at personalet støtter dem i at kunne klare flere ting selvstændigt. De har eksempelvis selv ansvar for deres bolig, samt ansvar for alle daglige gøremål fra fredag kl. 15 til mandag kl. 8, hvor der ingen personale er på tilbuddet. De har også fælles ansvar og har tjanser i form af rengøring af fælles arealer, gulvvask, oprydning efter frokost, forberedelse af morgenmad, indkøbs, madlavning osv. Man kan også frivillig passe på haven og urtekasserne.

En borger fortæller, at jeg selv kan se, at jeg nu efter 1½ år er mere selvstændig. Der sker løbende mange positive ting, uden at man selv ved det."

Borgerne beskriver, at personalet motiverer og opfordrer dem til at være social aktiv. Dette både inden for rammerne i tilbuddet, hvor borgerne opfordres til at være sammen og hygge sig sammen og også uden for tilbuddets rammer i form af deltagelse i forskellige aktiviteter. Borgerne beskriver dog, at det ikke alle borgere har overskyld til at indgå i sociale relationer. Dele af borgere har angst og er under behandling hos psykolog eller psykiater.

Medarbejdere oplyser, at de tager udgangspunkt i empowerment tilgang og forsøger at selvstændiggøre borgerne så vidt som muligt. Dette gøres under hensyntagen til borgernes ønsker og ressourcer. Det er altid individuel vurdering, hvordan man bedst kan understøtte borgerne i sociale kompetencer og selvstændighed. De fortæller, at de i samarbejde med borgeren og i løbet af de første 14 dage opstiller konkrete individuelle mål, og personalet understøtter borgernes egen motivation for defineret støttebehov af praktisk og sociale relationer. Støtte gives med fokus på borgerens oplevelse af meningsfuld aktivitet og i samarbejde med borgeren. De fortæller, at dele af borgere har SKP (Støtte- og kontaktperson) i forvejen, som støtter dem til at bryde isolation og indgå i sociale aktiviteter. En del får SKP under deres ophold på tilbuddet. Det er blandt andet tilbuddet, der igangsætter processen for, at borgeren får en støtte- og kontaktperson.

Medarbejdere beskriver, at opfølgning på Opholdsplan foregår i samarbejde med både borgeren og borgernes kommune. Der afholdes møder hver 3-4 måneder med hensyn til at holde status og følger op herpå. Det er normalt socialrådgiveren der varetager kommunikation til kommunerne og etablerer faste opfølgingsmøder. Men idet socialrådgiveren på nuværende tidspunkt er på orlov, varetager borgernes kontaktpersoner denne opgave.

Socialtilsynet kan konstatere, at borgernes individuelle mål for sociale kompetencer og selvstændighed fremgår tydeligt af de fremsendte dokumentationer. 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.

Der er ved bedømmelsen lagt vægt på oplysninger fra såvel borgere som medarbejdere, ligesom der er lagt vægt på oplysninger fra den seneste tilsynsrapport.

Borgerne fortæller i interview, at de fleste ikke har overskud til at indgå i sociale aktiviteter i det omgivende samfund. De beskriver, at personalet/kontaktpersoner opfordrer dem til at finde deres gamle fritidsinteresser og indgår i sociale aktiviteter, men at borgerne generelt tumler med mange forskellige problemer, og har svært ved at deltage i sociale aktiviteter i det omgivende samfund. Nogle beskriver, at de har angst og er under behandling hos psykolog eller psykiater. En borger fortæller, at hun har sit arbejde og går med sin hund, og har ikke ressourcer til andre aktiviteter. En borger fortæller, at han tager til træningscenter. Andre borgere synes, at kontakt med andre beboere i huset er det nok for dem.

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. De fortæller, at man i beboermøder har mulighed for at komme med forslag til forskellige fælles aktiviteter. Beboermøder afholdes den 1. onsdag i måned. Borgerne fortæller, at der fornyeligt har været stor udskiftning af borgergruppen, hvilket betyder, at det tager tid til at borgerne lærer hinanden at kende og dermed finder fælles aktiviteter.

Medarbejdere beskriver, at de i deres samtaler og pædagogiske arbejde med borgerne har fokus på at motivere borgerne i at deltage i forskellige sociale relationer og fællesskaber, men dette kommer først når borgerne er flyttet fra tilbuddet og ofte i forbindelse med efterforsorgen.

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

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 borgerne i overensstemmelse med medarbejdere 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.

De interviewede borgere giver udtryk for, at de selvstændigt har kontakt til og samvær med deres familie og netværk, og de kan få støtte af personalet efter deres eget behov.

Medarbejdere oplyser, at de deltager i møder omkring borgernes børn og samarbejder med kommunerne i forhold til samvær med børn. Med hensyn til barnets tarv må børn under 18 år gerne kun komme på besøg i åbningstider og de må ikke overnatte på tilbuddet. Medarbejdere fortæller, at de tager deres underretningspligt meget alvorligt, og de reagerer på eventuelle bekymringer for et barn eller en ung.

Leder oplyser, at personaler inddrager familien, hvis borgeren ønsker det. Hun nævner, at en mor var bekymret for sit barn, men borgeren har ikke givet samtykke for at involvere hende, men til gengæld har det været et tæt samarbejde med en mor og søster, efter borgerens ønske. Der tilbydes også pårørende samtale på Novavi i Glostrup. I efterforsorg har tilbuddet mere fokus på etablering af netværk. Her er også et tæt samarbejde med borgernes SKP.

Indikator 02.d	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
Indikator 02.e	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>

Temavurdering	
	<h2>Målgruppe, metoder og resultater</h2> <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>Det er Socialtilsyn Syds vurdering, at Novavi- 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.</p> <p>Det vurderes desuden, at tilbuddet har fokus på samarbejde med relevante eksterne samarbejdspartnere med hensyn til at samarbejdet medvirker til opnåelse af borgernes målsætning.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,7

Udviklingspunkter	
<p>Tilbuddet kan med fordel sikre overensstemmelse mellem tilbuddets godkendte pladser og reelle pladser på både forsorgstilbud og efterforsorg ved at anmode Socialtilsyn Syd om en ændring i den nuværende godkendelse.</p>	

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 fortsat 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. Tilgange og metoderne indebærer et særligt fokus på, at den enkelt borger er ekspert på sit eget liv, og medarbejderne kan fungere som motiverende og støttende katalysatorer i målgruppens udviklingsproces.

Det vurderes, at tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen. Det vægtes i vurderingen, at tilbuddet i samarbejde med hver enkelt borger udarbejder en Opholdsplan, samt Udredning, og at der løbende følges op på målene. Opholdsplanen tager afsæt i, at der er borgernes plan, hvilket betyder, at der er stor fokus på inddragelse af borgerne i processen omkring udarbejdelse af planen.

Det vurderes, at tilbuddet benytter en systematisk arbejdsform, som er illustreret i de skriftlige dokumentationer, som socialtilsynet har haft indblik i.

Det vurderes desuden, at tilbuddet har et stort fokus på samarbejde med relevante eksterne aktør i forhold til at understøtte og opnå konkrete indsatsmål for borgerne.

På baggrund af oplysninger vedrørende efterforsorg vurderer socialtilsynet, at tilbuddet fremadrettet skal sikre overensstemmelse mellem tilbuddets godkendte pladser og reelle pladser på forsorghjem og efterforsorg ved at anmode Socialtilsyn Syd om en ændring i den nuværende godkendelse.

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 det fremgår af interview med borgerne, at de enten selv henvendte sig eller en kommune, et misbrugscenter henviste dem til tilbuddet. Alle er aktiv boligsøgende og har meldt sig til flere boligforeninger. De udtaler, at de søger bred og ikke kun hovedstadsområdet, men de har hver noget, der skal tage hensyn til. En borger har arbejde, hund og bil og mener ikke, at det er svært at finde bolig på grund af hunden. Vedkommende har sin familie til at tage hensyn til.

De fortæller, at de er blevet informeret i visitationen, at Novavi Pensionatet er et rusmiddelfrit tilbud, og at man ikke må drikke alkohol eller indtage stoffer. De fortæller, at hvis man får tilbagesald, så kommer man i dialog med personale/kontaktperson og får en individuel samtale, hvor problematikken italesættes. Personalet forsøger i dialog mødet hjælper borgeren og tager hensyn til borgerens ønske om fastholdelse af en stof/alkoholfri tilværelse. Der tilbydes lægelig undersøgelse, hvis det bliver nødvendigt. "Man smides bare ikke ud, man får chancer". De fortæller, at det tidligere var helt forbudt at drikke/indtage stoffer, men nu hvis man kommer til det, skal man i første omgang forholde sig til sig selv og ikke færdes blandt andre og så komme til dialogmøde. En borger fortæller, at han selv en gang meldte ud, at han indtog stof og fik hjælp. Han aftalte med kontaktpersonen, hvordan han ville have hjælp. En anden borger fortæller, at han selv valgte at have antabus og fik hjælp fra Novavi-alkoholmisbrugsbehandling.

Borgerne fortæller, at de får individuel samtale en gang ugentlig samt efter behov. Personalet tilbyder Mindfulness en gang om ugen, dem der har lyst til, melder sig til det. Borgerne oplever, at personalet er gode til at tale med dem og lytter til dem, således at borgerne nemt kan åbne sig og arbejde med deres problematikker. De oplever, at der er plads til individualitet og privat liv i tilbuddet.

Tilbuddet har aktuelt 7 borgere, de fleste har været i tilbuddet under 1 år. 2 borgere har været omkring 1½ år. En af dem fortæller, at det er vanskeligt at få bolig på trods af bred boligsøgning. Han fortæller, at hans økonomiske situation har gjort svært for at finde den rette bolig. Den anden borger fortæller, at han ikke kan se, at han er parat til at flytte ud af tilbuddet, han er under psykologbehandling.

I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at der er overensstemmelse imellem leders - og medarbejderes oplysninger om målgruppe og de benyttede metoder- MI og Empowerment- og beskrivelse på Tilbudsportalen. Ledelse har tidligere oplyst, at Empowerment benyttes som metode i samtale med borgerne og ikke bruges struktureret, personalet er ikke uddannet i tilgangen, og kun dele af Empowerment bruges og personalet får supervision i denne metode.

Leder og medarbejdere oplyser, at ved visitationssamtalen sikrer man sig så vidt som muligt, at borgeren er motiveret til en alkohol/stoffri tilværelse og kan fungere uden bemanding om natten. Visitationsudvalget består af socialrådgiver og leder. Pt. socialrådgiver er på barselsorlov og lederen varetager visitationen.

Når borgeren flytter ind i tilbuddet, skal borgeren komme til en individuel samtale med kontaktpersonen, hvor der tales om, hvordan borgeren skal hjælpes til. I starten afholdes der 2-3 møder om ugen med borgeren med hensyn til udarbejdelse af opholdsplan og udredning. Opholdsplan skal laves inden for 14 dage, men Udredning tager længere tid, op til 3½ måneder. Dette afhænger, hvordan borgeren har det og vedkommende kan holde flere samtaler i løbet af ugen.

Hvis borgeren får tilbagefald, indkalder man borgeren til en individuel samtale/dialogmøde, hvor problematikken italesættes, og der aftales, hvordan borgeren kan hjælpes til. På baggrund af dialogmødet arbejder personalet målrettet med at hjælpe borgeren og komme i behandling efter sit eget ønske. Hvis vedkommende ikke kan samarbejde, findes alternativt et sted, hvor der er døgndækket, idet Novavi-pensionatet ikke er døgndækket.

Medarbejdere oplyser, at de arbejder målrettet med forskellige problematikker som borgerne kommer med. De understøtter borgerne for at søge bolig, at genoptage netværk, familie, at få hjælpe til støtte med diverse ansøgninger, at kontakte myndigheder osv. De ledsager også borgeren efter borgerens eget ønske og behov. Medarbejdere beskriver, 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. De benytter MI og Empowerment, som er fremadrettede, anerkendende og giver borgeren mulighed for at være med på banen og komme tilbage til at være selvstændig, kunne klare hverdagen uden for tilbuddet og at kunne håndtere sine udfordringer på langt sigt.

Medarbejdere oplyser, at næsten alle borgere har dobbeltdiagnoser, men skæringen går ved de tungere psykiatriske diagnoser. Borgerne får udredt ved tilbuddets psykiatriske konsulent, når de flytter ind i tilbuddet og de henvises til relevante behandlingsindsatser efter vurdering. Psykiateren kommer en gang om ugen og kan tilse borgerne, hvis det skønnes nødvendigt. 2 Borgere er pt. under behandling hos psykolog og psykiater.

Leder oplyser, 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.

Lederen oplyser endvidere, at tilbuddet arbejder med CTI- metoden i forhold til efterforsorg. 3 medarbejdere har CTI- uddannelse. Efterforsorg er en ydelse som tilbydes i ½ år efter udflytning af tilbuddet, den er med i taksten og er som garanti for dem, der har brug for hjælp efter at flytte til sig selv. Borgeren kan komme på tilbuddet og/eller personalet kan komme hjem til dem. Leder har bemærket at dette kan blive mere intensiv og i den forbindelse vil søge om ændring af tilbuddets afgørelse, således at efterforsorgspladser også kommer ind i godkendelsen.

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 fortsat til i meget høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at medarbejdere oplyser, at der udarbejdes ASI- skemaet ved indskrivning senest 10 dage efter borgerens ankomst og efter 120 dage samt ved udskrivning. ASI benyttes til at finde ud af, hvor der er belastning for den enkelte borger. Dette kan ligeledes benyttes som et evalueringsværktøj, hvor man kan se fremgangen.

Der udarbejdes Opholdsplan på hver borger i løbet af de første 14 dage efter indflytning. Dette med udgangspunkt i borgernes § 141 og i samarbejde med borgeren selv. Primært mål for opholdet er altid at finde en bolig, derefter kan delmålene være mere praktiskorienterede. Ud fra Opholdsplanen knyttes strategi i forhold til arbejde med borgerens mål og støttebehov. Der følges op på Opholdsplanen en gang om ugen med borgeren.

14 dag efter borgernes ankomst starter man med Udredning for de borgere, der giver mening, idet Udredning er meget omfattende og borgeren skal i den forbindelse kunne komme til samtale en gang om ugen. Såvel leder som medarbejdere oplyser, at de vil finde en alternativ til Udredning, en kortere version af skemaet, som kan bruges til alle borgere.

Ud over det udarbejdes der efterforsorgsplan. Ikke alle borgere benytter af efterforsorgsordning.

Tilbuddet har tidligere haft et evalueringsskema, men leder og medarbejdere informere, at de aktuel benytter Opholdsplanen i stedet for evalueringsskema til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen. Opholdsplanen drøftes i teamet med henblik på forbedring af indsatsen samt evaluering.

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 Udredning 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.

Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 03.d

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at tilbuddet er under Fonden Novavi og dermed har mulighed for at benytte Fonden Novavis tilknyttet læge, psykiater, familiebehandling og Lænkeforening, når det vurderes, at det kan understøtte, at målene for borgerne opnås.


Det vægtes ligeledes, at leder oplyser, at de har retningslinjer for, hvordan samarbejde med forvaltningen/andre samarbejdspartnere organiseres med henblik på at understøtte praksis. De informerer senest 2 dage efter visitering borgerens kommune. Senest 14 dage efter borgeren ankomst afholdes der et møde med kommunale sagsbehandler med hensyn til § 141 handleplan. Da de fleste borgere er tilknyttet jobcenter og/eller SKP, etablerer tilbuddet et samarbejde heraf.

Tilbuddet har fra begyndelsen opmærksomt på relevante eksterne samarbejdspartnere i forhold til enkelt borger, hvilket efter samtykke fra borgeren tager kontakt til dem, hvis det vurderes at være nødvendigt for at opnå borgerens delmål.

Tilbuddet har stort fokus på samarbejde med behandlingssteder, hvor de fleste borgere er tilknyttet under deres ophold. De samarbejder meget tæt med borgernes egen praktiserende læge, jobcentre, kommuner, De hjemløse tandklinik Bisserne, psykiatri, psykolog og samarbejde med hjemløseenheden.

I bedømmelsen er der ligeledes lagt vægt på, at de interviewede myndighedspersoner beskriver, at de overordnet har et godt samarbejde med tilbuddet, og borgerne er glade for opholdet og trives godt i tilbuddet. En skriver, at "Pensionatet er formentlig det bedste § 110- tilbud jeg kender. Det er tryk og godt med personale, der ønsker et godt samarbejde med kommunen, og med en husorden, der nærmest virker på folk, som et botilbud. Rigtig gode rammer og stor tilfredshed herfra."

De beskriver dog også nogle bemærkninger. De nævner, at de ønsker et tættere samarbejde med fælles mål. De har nogle gange oplevet, at de har været uenige i, at borgerne opfylder betingelserne for målgruppen i forhold til et ophold på § 110- tilbud. De har oplevet, at tilbuddet ikke altid har været behjælpelig med at søge bolig- også uden for hovedstadsområdet, og at processen med at arbejde med borgernes opstillede mål har virket langsommelig, således at kommunen ind i mellem har rykket tilbuddet for indsatsen.

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>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>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.</p> <p>Det vurderes, at tilbuddet har fokus på at forbygge overgreb, og medarbejderne er bekendt med redskaber til konflikthåndtering.</p> <p>Tilbuddet formår at skabe en tydelig ramme 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	4,5

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 og parate 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 revurderes 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	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Det vægtes samtidig, at alle personaler ud over faglige kompetencer har gennemgået førstehjælpskursus og hygiejne kursus.</p>	
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:

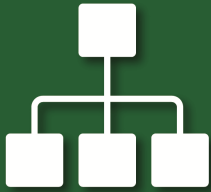
I forbindelse med overtrædelse af husregler anfører leder: "Pensionatet følger lovgivningen på området og har beskrevne procedurer for dette. Det betyder at uanset, hvilke regler der ikke overholdes af en beboer, vil denne altid blive korrigeret mundtligt. Pågældende vil blive guidet og vejledt i sin 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

Teamaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.

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 forsorghjemme.

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	

Socialtilsynet bedømmer indikatoren til i meget høj grad at være opfyldt.

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.

Novavi Pensionatet er et tilbud under Fonden Novavi, som er en koncern.

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.

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.

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-forsorgs rapport.

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.

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.

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 beboerne 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.

Ifølge tilbuddets interne procedure skal den slags trusler anmeldes til politiet, men den øverste chef har frarådet tilbuddet politianmeldelse. Dette har skabt en del usikkerhed i tilbuddet om deres selvstændighed i vurdering af den slags episoder.

I den forbindelse er lederen har lavet aftale med chefen at udarbejde en procedure for håndtering af trusler mod ledelse.

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 trygge, klare og tydelige rammer for arbejdet og håndteringen af disse situationer fremadrettet."

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

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

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 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
	<p>Kompetencer</p> <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 Novavi-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 virksomheds konference 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
	<h2>Fysiske rammer</h2> <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>Socialtilsynet vurderer, at Novavi- Pensionatets fysiske rammer i meget 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.</p> <p>Det vurderes, at de fysiske rammer er hensigtsmæssige i forhold til målgruppen, dels er der rammer for at skabe fælles aktiviteter, ligesom den enkelte borger har en særskilt bolig. Dette giver mulighed for borgernes privatliv samt mulighed for fællesskab sammen med andre borgere i fællesarealerne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddets fysiske placering understøtter borgernes muligheder for anvendelse af og inklusion i nærområdet.</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 indflydelse på indretning af deres bolig. Der er nydeligt og ordentlig. Der er en høj standard for rengøring og vedligehold.</p> <p>Det vurderes, at tilbuddets fysiske rammer og indretning understøtter borgernes trivsel med udgangspunkt i borgernes behov og livsvilkår. Det vægtes i vurderingen, at tilbuddets placering tilgodeser målgruppen og giver muligheder for indkøb og gåtur i nærområdet.</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>Socialtilsynet vægter desuden i vurderingen, at tilbuddets fysiske rammer og faciliteter understøtter borgernes særlige behov i forhold til indretning af egen bolig og placering med fokus på borgernes selvbestemmelse og selvstændighed.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Socialtilsynet vægter i bedømmelsen, at det fremgår af interview med borgerne at de trives i egne boliger og med muligheder for at benytte tilbuddets fælleslokaler. De fortæller, at de bor godt og er glade for deres rækkehus. En borger siger: " Hvis jeg bare havde et ekstra værelse i huset, så kunne jeg altid bo her. Jeg har det rigtig godt i huset. Beliggenhed er også perfekt."

Borgerne oplever, at de trives med at skulle varetage vedligehold af eget hus og at være del af fællesskabet med grobund for relationer og netværk udover personalets tilstedeværelse.

Socialtilsynet har ved tilsynsbesøg besigtiget tilbuddets fysiske rammer. Rundvisning på tilbuddet foretager af lederen. Ved rundvisningen viser lederen et af tomme rækkehuse. Tilbuddet består af 10 rækkehuse til tilbuddets 10 pladser, samt administrations bygning/hovedhus. Borgernes rækkehus er møbleret et værelses bolig med eget bad og tekøkken. Hver borger har egen indgang til sit rækkehus. Dette skaber stor sikkerhed samt forbygger eventuelle konflikter borgerne imellem. På nuværende tidspunkt har tilknyttet 7 borgere i tilbuddet. Novavi-Pensionatet tilbyder midlertidigt ophold til de borgere, der har behov for botilbud og har særlige sociale udfordringer. Borgere kan selv henvende sig eller de kan visiteret ind ved henvisning fra offentlige myndigheder.

Medarbejdere fortæller i interview med socialtilsynet, at borgerne trives med at kunne benytte tilbuddets fælleslokaler til fællesspisning og sociale samvær, ud fra egne ønsker, behov og dagsform.

Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.b	

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Socialtilsynet vægter i bedømmelsen, at tilbuddets rammer generelt understøtter borgernes behov og borgerne udtrykker tilfredshed med egen bolig og tilbuddets faciliteter.

Det fremgår af Tilbudsportalen, at tilbuddet er beliggende i rolige og grønne omgivelser, som kan bidrage til indre ro, i kaotisk en livssituation. Boligerne giver et realistisk billede af, hvordan livet kan være i egen bolig uden alkohol- og stof afhængighed.

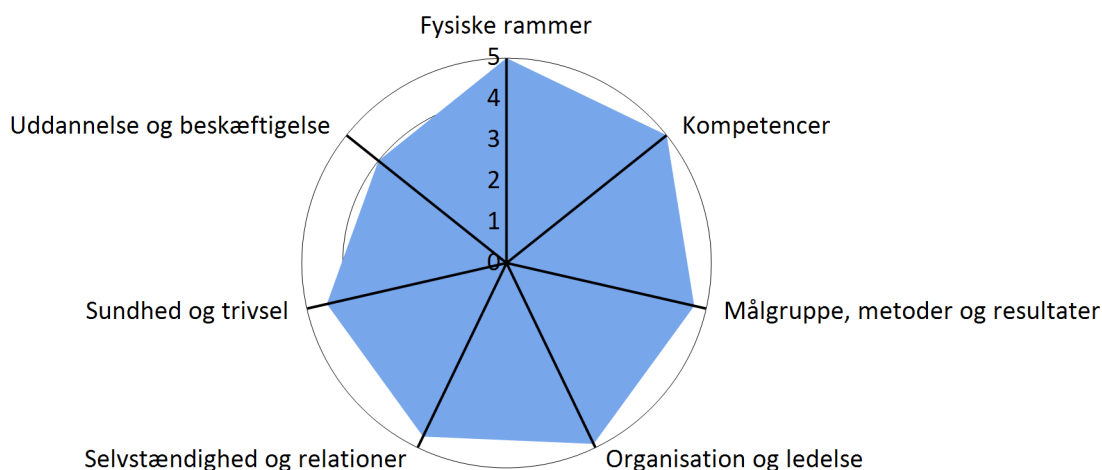
Det vægtes, at tilbuddet ligger tæt på busstopsted og dermed tæt indkøbsmuligheder. Der er mulighed for at have gæster eller kommer på besøg hinanden i borgernes bolig. Der er ligeledes mulighed for at lave mad i egen bolig, dermed øver sig til et selvstændigt liv. Borgerne kan være sammen i spisestuen, i fællesstuen, se tv sammen, være i haven og hygge sig og /eller passe frivilligt urtehaven og drivhuset. Tilbuddet har et værksted, hvor der kan være mulighed for at udføre små reparationer i samarbejde med en frivillig. Der er i tilbuddet endvidere vaskerum med vaskemaskine og tørretumbler.

Leder oplyser, at de med hensyn til en bestemt borger købt en motionscykel, men pågældende ikke har brugt den. De har også boksbold i tilbuddet, som borgerne kan bruge.

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	Udredninger for 2 borgere Opholdsplan er for 4 borgere § 141 handleplan for 3 borgere Liste over indskrevne borgere Ingen ændring af personalegruppen
Observation	Socialtilsyn Syd har ved anmeldt tilsynsbesøg mandag den 14. maj 2018 besigtiget fysiske rammer på Novavi pensionatet. Observationen af samspil mellem medarbejdere, ledelse og de øvrige borgere under rundvisning samt under frokosten.
Interview	Gruppeinterview af 4 borgere Gruppeinterview af 4 medarbejdere- Der deltog ligeledes 2 studerende i interviewet Semistruktureret interview af ledelse Skriftlige interview af 2 myndighedspersonaer
Interviewkilder	Anbringende kommune 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.