

Tilsynsrapport



Tilbuddets navn:	Toftebakken
Tilsynet er gennemført:	25-06-2018
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Øst Anders Larsensvej 7 4300 Holbæk

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	10
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	13
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	16
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	22
Vurdering af temaet Kompetencer	26
Vurdering af temaet Fysiske rammer	29
Økonomisk Tilsyn	32
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	33

Rapporten er udskrevet

25-06-2018

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	Toftebakken			
Hovedadresse	Toftebakken 10 4000 Roskilde			
Kontaktoplysninger	Tlf: 30841992 E-mail: rikkelih@roskilde.dk Hjemmeside: http://www.socialpsykiatri.roskilde.dk/			
Tilbudsleder	Rikke Lindahl Hansen			
CVR nr.				
Virksomhedstype	Offentlig			
Tilbudstyper	§ 107 (midlertidigt botilbud til voksne)			
Afdelinger	Afdeling	Adresse	Pladser i alt	Tilbudstyper
	Akuttilbud - Roskilde		1	midlertidigt botilbud til voksne (§ 107),
	Toftebakken	Toftebakken 10 4000 Roskilde	21	midlertidigt botilbud til voksne (§ 107),
Pladser på afdelinger				22
Pladser i alt	22			
Målgrupper	18 til 65 år (angst, depression, forandret virkelighedsopfattelse, personlighedsforstyrrelse, andre psykiske vanskeligheder)			

Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	25-06-2018


Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Øst
Tilsynskonsulenter	Lene Nette Jørgensen ()
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	28-05-18: Toftebakken 10, 4000 Roskilde (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Det er Socialtilsyn Østs vurdering, at Toftebakken samlet set opfylder betingelserne for fortsat godkendelse jf. §§ 6 og 12-18 i lov om Socialtilsyn og dermed besidder den fornødne kvalitet, der skal til for at sikre at borgerne ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud efter lov om social service.</p> <p>Socialtilsyn Øst vurderer, at tilbuddet med ny leder arbejder engageret og målrettet med tilbuddets godkendte målgruppe. Arbejdet ses at tage afsæt i en anerkendende rehabiliterende og recovery orienteret tilgang som leder ønsker yderligere understøttes af en systemisk narrativ tilgang med særligt fokus på borgernes egne fortællinger om egen liv. Toftebakken har pt. flere udfordringer som har betydning for tilbuddets grad af pædagogisk og sundhedsfaglig forvaltning af opgaveløsning samt at medarbejdergruppen endnu ikke er fagligt samarbejdet i forhold til ensartet kompetence forvaltning samt omkring medarbejdernes trivsels niveau.</p> <p>Det er Socialtilsyn Østs vurdering, at tilbuddets leder og fagkoordinator understøtter at medarbejderne opkvalificeres fagligt i forhold til de valgte tilgange og metoder, således de bliver i stand til at redegøre for hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de mål som er opstillet i forhold til borgernes udvikling og trivsel. Det bemærkes positivt, at tilbuddets medarbejdergruppe aktuelt opkvalificeres via interne kursus- og temadage samt arbejder med udvikling og implementering af dokumentation med henblik på at højne fagligheden og målrette indsatsen i tilbuddet.</p> <p>Det vurderes, at tilbuddets har igangsat arbejde med udvikling af fælles dokumentationspraksis med henblik på øget systematisk refleksion og opfølgning over borgernes indsatsmål og delmål og dermed forbedring af tilbuddets kvalitetssikring.</p> <p>Det er Socialtilsyn Østs vurdering, at borgernes trivsel og muligheder for stabilisering og udvikling af deres kompetencer er blevet styrket ved ansættelse af ny leder og nye medarbejdere. Flere borgere har til Socialtilsyn øst givet udtryk for en øget trivsel og tilfredshed med ophold i tilbuddet.</p> <p>Det er Socialtilsyn Østs vurdering, at tilbuddets værdigrundlag, målgruppebeskrivelse, mål for faglig tilgang, pædagogisk og sundhedsfaglige metodetilgange fortsat er relevante og på sigt vil medvirkende til at borgerne sikres øget trivsel samt at deres udviklingsbehov individuelt bedre understøttes. Socialtilsynet vurderer ligeledes, at såvel leder og medarbejdere besidder relevante kompetencer som i samarbejde via øget fokus på faglig struktur, systematisk opgaveløsning og arbejdstrivsel kan optimere og kvalitetssikre tilbuddets målsætning.</p> <p>Tilbuddet har ligeledes fortsat udfordringer med sikkerhed i tilfælde af brand samt at borgere og medarbejdere mangler viden om brandberedskab i tilfælde af brand.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejderne møder borgerne med anerkendelse og respekt for den enkeltes behov og forudsætninger. Socialtilsyn Øst iagttog under besøget trivsel hos de fleste borgere, god faglighed og et stort engagement både hos medarbejdere og leder.</p> <p>Det er således Socialtilsyn Østs samlede vurdering, at tilbuddet lever op til den fornødne kvalitet i henhold til kvalitetsmodellen og kan opretholde sin godkendelse jf. servicelovens § 107 med 22 pladser.</p>

Særligt fokus i tilsynet
Driftstilsyn 2018 har haft fokus på følgende af Kvalitetsmodellens temaer: Uddannelse og beskæftigelse - Målgruppe, metoder og resultater og Organisation og Ledelse. Der har ligeledes været fokus på udviklingspunkter fra driftstilsyn 2017 samt opdatering af ny viden/oplysninger i forbindelse med driftstilsyn 2018.

Opmærksomhedspunkter

Ingen

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

Vurdering af tema	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets tilstræber og er opmærksomme på borgernes ønsker og evt. mål jf. borgernes handleplaner omkring at have en aktivt og meningsgivende hverdag med relevante tilbud med det formål, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i lokal og civilsamfunds tilbud om uddannelse/beskæftigelse og /eller aktivitets- og samværstilbud.</p> <p>Tilbuddet er udfordret af, at hovedparten af borgerne er tilkendt pension, at kun få borgere har tilknytning til jobcenter omkring gennemførelse af ressource forløb og at borgernes somatiske og psykiske trivsel er stærkt nedsat, at det vanskeliggør borgernes muligheder for en aktiv og inkluderende deltagelse i beskæftigelse og lokale aktivitetsmuligheder.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at størstedelen af borgerne i tilbuddet har psykiske udfordringer som fordrer, at borgerne primært sikres en rehabiliterende tilgang mod øget personlig psykosocial recovery inden de tilbydes og evt. kan integreres i ekstern aktivitets-/dagbeskæftigelse.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i det omfang der er ressourcer hertil understøtter borgernes parathed og motivation for at arbejde hen imod tilknytning til et aktivitetstilbud og aktivt deltagelse i et dagbeskæftigelse og/eller aktivitets- samværstilbud, men at der kun i få pædagogiske handleplaner ses opstillet mål/delmål for aktivitetstilbud.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	1,5

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsyn Øst anbefaler, at der ud over at udarbejde ugeskema også arbejdes med mål/del i samarbejde med borgerne omkring deres hverdagsstruktur, aktiviteter, undervisning og evt. dagbeskæftigelse samt at der dokumenteres for proces og opfølgning af mål/delmål.</p> <p>Socialtilsyn Øst anbefaler, at tilbuddet ved fremtidig visitering af borgere til tilbuddet, sikrer at der i samarbejde med borgeren, tilbuddet og borgerens sagsbehandler sker en præcisering af og realistisk afstemning af henholdsvis borgernes ressourcer, forventninger til borgerens deltagelse i uddannelse/beskæftigelse og/eller fritidsaktiviteter samt at der opstilles tidsramme for evt. mål og delmål.</p>	

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

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at Toftebakkens nuværende målgruppe primært under deres ophold har behov for at blive understøttet i at udnytte deres potentiale i forhold til opnå en for dem tilfredsstillende og meningsgivende hverdag, med tilpas vekselvirkning mellem aktiviteter og socialt samvær, med henblik på at tilegne sig kompetencer som understøtter borgerne i at selvstændigt at kunne mestre en aktiv hverdag og derefter evt. kunne bruge ressourcer på uddannelse/dagbeskæftigelse. Der lægges vægt på, at tilbuddet tilstræber at gøre brug af lokale kommunale som private behandlings- og evt. praktikmuligheder, som har tilbud med relevans for tilbuddets målgruppe og som kan afstemme tilbud efter borgernes ressourcer og ønsker.

I bedømmelsen er det vægtet jf. samtale med borgere, at borgerne ønsker og har behov for individuel og tæt støtte samt løbende opfølgning for at kunne bruge deres individuelle kompetencer og udviklingsmuligheder for at kunne mestre en dagbeskæftigelse. Ligeledes at det af medarbejderne fordrer et tæt samarbejde, koordinering og opfølgning med relevante aktører og udbydere som f.eks. jobcenter, sociale mentorer, behandlingssystem og frem for alt borgernes sagsbehandlere jf. konkrete mål i borgernes handleplaner, hvilket såvel medarbejdere som leder beskriver som værende et udviklings- og arbejds punkt for tilbuddets kvalitetssikring af borgernes muligheder for at udnytte deres fulde potentiale i forhold til tilbud om dagbeskæftigelse/aktivitets- og samværstilbud.

Medarbejderne oplyser, at de arbejder motiverende og understøttende i forhold til at motivere borgerne til en for dem så aktiv hverdag som muligt, f.eks. ved tilbud praktiske gøremål, gåture, tilbud om fysisk træning samt de er lydhøre overfor borgernes egne aktivitetsønsker.

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

Bedømmelse af Indikator 01.a

Indikator bedømmes til i lav grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det vægtet, at en borger fortæller at hun pt. ikke har et tilbud om beskæftigelse/uddannelse da hun stadig har svært ved at færdes ude, men at hun pt. flere gange om ugen øver sig i at komme ud f.eks. gå ture og med ledsagelse tage en tur til byen eller besøge sin egen lejlighed.

I bedømmelsen vægtes det jf. interview med medarbejdere og samtale med borgerne, at det er meget få borgere som opstillet har opstillede mål/delmål for deres uddannelse og beskæftigelse.

For de fleste borgernes vedkommende er det aktuelle ofte, at de er visiteret til tilbuddet efter ophold i psykiatrien eller fordi deres psykisk sårbarhed er markant, ude af kontrol og således enten ikke har tilbud om dagbeskæftigelse eller de er sygemeldt fra det. Nogle få borgere er på vej til eller under udredning i ressource forløb, men generelt for borgerne er deres deltagelse i dagbeskæftigelse ustabil på grund af svingende psykisk trivsel samt at en del af borgerne er tilkendt pension.

I bedømmelsen er det ligeledes vægtet, at det ved stikprøvekontrol jf. borgernes pædagogiske indsatsplaner enten ikke ses opstillet mål for dagbeskæftigelse og/eller at det ikke er vægtet som mål i borgerens pædagogiske handleplan på grund af borgerens psykiske habitus, men at der er opstillet få konkrete mål for aktiviteter som borgeren har ytret ønske om. Det skal nævnes, at alle borgere endnu ikke har fået udarbejdet en pædagogisk handleplan.

Medarbejderne fortæller, at de tilstræber at understøtte borgerne i deres ønsker i forhold til evt. igen at kunne vende tilbage til arbejde, uddannelse eller dagbeskæftigelse ved at støtte borgerne til kontakt til relevante samarbejdspartnere og netværk. Medarbejdere oplyser, at det som udgangspunkt ikke er borgernes tilknytning til dagbeskæftigelse som er en primær målsætning for deres ophold, men nærmere stabilisering af borgernes basale og mentale funktionsniveau jf. mål i borgernes handleplaner.

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	1 (i meget lav grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.b


Indikator er bedømt til i meget lav grad at være opfyldt. Bedømmelsen er vægtet ud fra, at der pt. ikke er borgere som har et tilbud om dagbeskæftigelse og/eller aktivitets- og samværstilbud. Dette er med baggrund i at borgernes årsag til ophold i tilbuddet primært er forårsaget af psykisk sårbarhed og formålet med ophold er recovery. I bedømmelsen er det ligeledes vægtet, at tilbuddet har samarbejde med eksterne aktører, når borgerne er klar hertil f.eks. samarbejde omkring praktiktilbud, dagbeskæftigelse og/eller aktivitets- og samværstilbud eller tilknyttes jobcenter med henblik på afklarende ressource forløb.

Medarbejdere oplyser jf. interview, at dagbeskæftigelse ikke er det primære i starten af et ophold, men derimod borgernes basale funktionsbehov for psykisk og fysisk stabilisering, for således igen at kunne etablere mentalt og fysisk overskud til evt. et tilbud om dagaktiviteter i tilbuddet, samt at de aktuelle indskrevne borgere kun i meget

begrænset omfang har og kan følge faste dagbeskæftigelsesaktiviteter. At de borgere som kan trænes til øget ressourcer kan benytte Kulturhuset Peoples Corner, som er et aktivitets- og samværssted for psykisk sårbare borgere i Roskilde Kommune, og INSP, som er et sociokulturelt kultur/oplevelse-s hus midt i Roskilde samt at borgerne har mulighed for individuel fysisk træning via SIF som er en idrætsforening for borgere med psykisk sårbarhed. Borgerne i tilbuddet har en stor difference i forhold til alder, grad og omfang af støttebehov i forhold til rehabiliteringstilgang til dagbeskæftigelse samt at en del af borgerne modtager pension eller er i gang med ressourceafklaringsforløb.

Indikator 01.c

Udgået fra d. 1 januar 2017.

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

Vurdering af tema

Toftebakken's overordnede målsætning er at støtte borgerne til selvhjælp, til at mestre egen hverdag, så det bliver muligt at klare sig i egen permanent bolig, jf. tilbuddets pjeces og oplysninger på Tilbudsportalen, at tilbuddet tager udgangspunkt i ønsket om at opnå recovery for målgruppen ved at arbejde målrettet på, at borgerne genvinder tabt funktionsevne og bliver i stand til at varetage flest mulige opgaver selv.

Socialtilsyn Øst vurderer, at tilbuddet pt. ikke på tilfredsstillende faglig vis lever op til deres målsætning med hensyn til at understøtte borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Socialtilsyn Øst vurderer dog, at tilbuddet med en ny leder nu er i gang med at implementere faglige indsatsmetoder i forhold til borgernes personlige og sociale udviklingsmuligheder samt for målgruppen en aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk. Tilbuddet har overordnet fokus på borgernes selvstændighed og beretter om relevante tiltag til at understøtte borgernes læring i forhold til eksempelvis ADL- træning, men også begyndende mål/delmål i forhold til sociale kompetencer og øget selvstændighed.

Socialtilsyn Øst vurderer, at tilbuddet mangler procedurer for deres faglige dokumentationspraksis, hvilket besværliggør medarbejdernes mulighed for at evaluere og justere egen faglige indsats niveau i henhold til borgernes selvstændighed og sociale kompetencer. Ligeledes vurderes, at enkelte borgers funktionsniveau og deraf følgende kompetencer, udfordres af de rammer og ressourcer, som pt. er i tilbuddet, hvilket vurderes kan have afsmittende virkning på borgernes trivsel og således påvirke deres muligheder for tilstrækkelig støtte øget habilitering og social kompetenceudvikling. Tilbuddets målgruppe er ligeledes medvirkende til at en del borgere trækker sig fra fællesskabet og ikke magter social kontakt og intervention.

Gennemsnitlig vurdering	2,7
--------------------------------	-----

Udviklingspunkter

Ledelse og medarbejdere kan med fordel implementere fælles faglig tilgang og metoderedskaber som er kendt og integreret af alle medarbejdere og som skal anvendes ensartet i forhold til, i samarbejdet med borgerne, at opstille mål/delmål for sociale kompetencer og selvstændighed, samt at arbejdet med borgernes sociale kompetencer sikres systematik i forhold til dokumentation, kontinuerlig evaluering og opfølgning.

Tilbuddet kan med fordel arbejde på, hvordan borgerne kan støttes til øget deltagelse og integrering i henholdsvis interne og eksterne netværk f.eks. ved brug af gruppetræning af sociale færdigheder øget støttet socialfærdighedstræning internt som eksternt tilbuddet.


Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>I bedømmelsen er det vægtet, tilbuddet nu er i gang udvikling af et fagligt dokumentations koncept, hvor der fagligt skal arbejdes ensartet målrettet med borgernes individuelle mål/delmål i forhold kompetencer til at indgå i sociale relationer med henblik på øget selvstændighed. Tilbuddet er i gang med at udarbejde pædagogiske handleplaner på alle borgere, hvor borgernes mål/delmål omkring sociale kompetencer vil indgå.</p> <p>I bedømmelsen vægtes det, at ved gennemgang af fremsendt dokumentationsmateriale, at det ikke fremgår, tilstrækkeligt tydeligt og systematisk, hvilke mål/delmål der, i samarbejde med borgeren, arbejdes med i dagligdagen. I samtale med medarbejdere fra begge afdelinger fremgår det, at de i dagligdagen arbejder med borgernes sociale kompetencer og selvstændighed, men at det ikke nødvendigvis bliver dokumenteret og primært baserer sig på mundtlig overleveringer og refleksioner i medarbejdergruppen. Samt at medarbejderne oplyser, at der er begyndt at komme flere tilbud om fællesaktiviteter i de enkelte huse og på tværs af husene.</p> <p>Tilbuddet har fokus på borgernes kontakt med pårørende og respekterer, at kontakten skal tage udgangspunkt i borgernes behov og det omfang de magter kontakt til familie og øvrige netværk.</p>	
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	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.a	
<p>Indikator er bedømt til i lav grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det jf. samtale med borgere vægtet, at borgerne giver udtryk for at de ikke er bekendt med konkrete individuelle mål for deres sociale kompetenceudvikling men at de godt ved at medarbejderne skal hjælpe dem til at få det bedre, komme mere ud og også til at være sammen med andre mennesker såvel i botilbuddet men også udenfor tilbuddet. Borgere fortæller jf. interview, at de sammen med deres kontaktperson taler om hvad de ønsker hjælp og støtte til, og at de efterfølgende med forskellige mellemrum taler om hvordan det går og så evt. laver nye aftaler. Borgerne fortæller, at de efter behov har en aftaler med deres kontaktperson om hvad de skal støttes til at tillære, men at de i hverdagen ikke kender til at arbejde med skriftligt målformulering og opfølgning samt at de pt. oplever, at der ikke sker noget i forhold til status og opfølgning på deres ophold i forhold til mål/delmål og omkring fremtiden. Medarbejderne kan jf. interview fortælle om at der pt. i tilbuddet endnu ikke er udviklet en ensartet procedure for hvordan de i samarbejde med borgerne skal opstille konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve så selvstændigt som muligt og at der ikke kontinuerligt er en struktur for omfang af dokumentation og opfølgning. Ved stilprøve ses, at flere borgere ikke er opdaterede § 141 handleplaner med konkrete mål for borgers sociale kompetence, samt at der ikke i borgernes pædagogiske handleplaner er angivet konkrete opdaterede individuelle mål/delmål for borgernes sociale kompetencer og selvstændighed, samt at der ikke foreligger opdaterede statusrapporter.</p> <p>Tilbuddet har fået fremskudt sagsbehandling, dvs. at to sagsbehandlere møder ind på Toftebakkens administration hver anden tirsdag med det formål at foretage opdateringer i forhold til borgenes myndighedshandleplaner og samarbejde med medarbejderne omkring aktuel status på borgerne i tilbuddet. Jf. samtale med borgerne har de ikke haft møde med deres sagsbehandler og en borger har forsøgt at spørge ind til hvornår de skal have en samtale med deres sagsbehandler.</p> <p>Såvel medarbejdere og borgere kan fortælle, at der nu efter ny leder og ansættelse af flere medarbejdere nu er flere tilbud om aktiviteter i fællesarealer, at der generelt er kommet en bedre stemning i begge huse og flere borgere giver udtryk for, at de nu opholder sig mere i fællesarealer end tidligere.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at deres arbejde som fast kontaktperson bliver udfordret af at de skal arbejde i 2 huse og således har svært ved at kunne afse tilstrækkelig tid til kontaktrollen i forhold til arbejdet med borgernes individuelle mål/delmål. Medarbejderne og borgere oplyser jf. interview og samtale, at de ikke har fastlagte tider og struktur for hvornår der er samtaler med deres kontaktperson, hvornår der skal være opfølgningssamtale, udarbejdes mål/delmål samt statusrapporter og afholdes statusmøde med sagsbehandler.</p>	
Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.b	
<p>Indikator er bedømt til i lav grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det vægtet at de borgere som socialtilsynet talte med gav udtryk at de selvstændigt ikke deltager i sociale aktiviteter i det omgivende samfund på af de fortsat oplevede dem selv værende for sårbare og usikre, men at de med ledsagelse af medarbejdere er i gang med at komme mere ud fra tilbuddet. Borgerne fortæller, at de har enkelte sociale relationer i tilbuddet men giver udtryk for,</p>	

at der godt kan gøres mere for det sociale fællesskab i tilbuddet i form af flere faste aktivitets- og samværstilbud f.eks. ture ud af husene og flere muligheder for fælles struktureret aktiviteter med det formål at skabe et godt socialt fællesskab og kunne træne socialfærdighedstræning.

Det vægtes, at tilbuddets målgruppe psykisk sårbare borgere som oftest er henvist til tilbuddet efter en indlæggelse i psykiatrien eller kommer fra eget hjem, hvor de ikke har kunne magte at tage ansvar for en selvstændig tilværelse. Jf. interview af medarbejdere har der været en periode på grund af tilbuddets interne organisatoriske udfordring ikke har haft tilbud til borgerne om aktiviteter udenfor tilbuddet men at der nu er tilbud om motionstræning fast en gang om ugen og tilbuddet er ligeledes i gang med at tilbyde flere forskellige aktiviteter i de enkelte huse men også på tværs af husene. Nogle få af borgerne er tilmeldt ARK under Center for Socialpsykiatri Roskilde som tilbyder en række kurser med fokus på recovery, herunder at opruste og give deltagerne konkrete redskaber til brug i såvel privat- som arbejdsliv. I bedømmelsen er det ligeledes vægtet jf. samtale med borgere og medarbejdere, at pt. er der ingen borgere som benytter lokale tilbud som Peoples Corner og INSP, men at sociale aktiviteter primært foregår i de enkelte huse og ved gå ture i nærmiljøet.

Medarbejderne oplyser jf. interview, at der i tilbuddet primært arbejdes individuelt med borgernes sociale kompetencer og at der ikke er gruppeaktiviteter målrettet socialfærdighedstræning. Medarbejderne oplyser, at tilbuddet arbejder aktivt på at hjælpe borgerne med at få etablere individuelle netværk udenfor tilbuddet, men det beskrives som udfordrende og pt. svært at praktisere. Enkelte borger har noget netværk udenfor tilbuddet, men det er begrænset hvor ofte borgerne har besøg i tilbuddet af deres netværk.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.c	
I bedømmelsen er det vægtet, at borgerne dagligt selv kan vælge at have kontakt til familie og øvrigt netværk enten ved besøg eller telefonisk kontakt. Flere borgere oplyser, at de har kontakt, men at kontakten og samvær med familie og øvrige netværk kan være/er begrænset, men at medarbejderne støtter borgerne i at tage kontakt eller at de med samtykke fra borgerne kan etablere kontakt og besøg. De borgere der har mulighed for at besøge deres pårørende gør det, i det omfang de og familien ønsker og magter det. Medarbejderne oplyser, at tilbuddet arbejder aktivt på at hjælpe borgerne med at få etablere individuelle netværk udenfor tilbuddet, men det beskrives som udfordrende og pt. svært at praktisere. Enkelte borger har noget netværk udenfor tilbuddet, men det er begrænset hvor ofte borgerne har besøg i tilbuddet af deres netværk. Tilbuddet har gode udendørs fællesarealer til at afholde pårørende arrangementer eller interne arrangementer, men borgerne har svært ved at have besøgende på egne værelse grundet for lidt plads.	
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>Det er Socialtilsynets samlede vurdering, at Toftebakken, bestående af Det Akutte Døgntilbud og selve botilbuddet har en bred målgruppebeskrivelse for borgere med psykisk sårbarhed, men fælles for målgruppen er at den afgrænses til at omhandle borgere med angst, depression, personlighedsforstyrrelse og forandret virkelighedsopfattelse i alderen 18-65 år. Formålet er midlertidigt ophold, med fokus på mål/delmål omkring personlig recovery og bo træning med henblik på afklaring og optræning af psykosociale og praktiske færdigheder. Borgernes problemstillinger kan være differentierede og komplekse i deres behandlingsbehov, men fælles for målgruppen er der relateres til psykiatriske og psykosociale personligheds vanskeligheder.</p> <p>Ligeledes vurderes det, at tilbuddets faglig tilgang med rehabiliterende og social læringstilgange er relevante i forhold til målgruppens behov for støtte og vejledning mod recoveryorienteret netværksinddragelse og positive ressourcer for den enkelte borger, men at tilbuddet endnu mangler faglig implementering og ensartet forankring af deres faglig tilgang og metoderedskaber. Tilbuddet har valgt at understøtte deres faglig tilgang med systemisk narrativ tilgang med øget fokus på borgernes egne fortællinger om deres liv og ønsker for fremtiden, hvilket anerkendende vil understøtte eksisterende faglig tilgang. Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet med ny leder er i proces i forhold til etablering af en fælles faglig struktur/kultur og faglig kontinuitet i det daglige arbejde med borgerne samt i forhold til implementering af fælles faglig tilgang, metode - og dokumentations praksis.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	2,5

Udviklingspunkter	
<p>Tilbuddet bør prioritere opdatering og implementering af faglig deres tilgang og metodekoncept, således at alle aktuelle medarbejdere sikres viden om relevante og fælles faglig tilgang og metodeindsatser for deres arbejde i tilbuddet.</p> <p>Tilbuddet bør prioritere deres retningslinjer for dokumentationspraksis i henhold til at opstille og evaluere på mål/delmål for borgerne.</p> <p>Tilbuddet kan med fordel optimere det pædagogisk arbejde i tilbuddet med struktureret grupperelateret aktiviteter med henblik på øget socialfærdighedstræning hos borgerne.</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	

Målgruppen af borgere på Toftebakken er borgere som har psykiatriske og psykosociale personligheds vanskeligheder og evt. et rusmiddelforbrug og som har behov for midlertidig ophold med henblik på stabilisering og evt. recovery til igen at kunne bo i egen bolig eller anden form for botilbud. I bedømmelsen vægtes, at Toftebakken arbejder ud fra en klar, men bred målgruppebeskrivelse og at tilbuddet jf. deres oplysninger på Tilbudsportalen har valgt faglig tilgang og metoderedskaber som vurderes relevante i forhold til målgruppen af borgere. Tilbuddet har endnu ikke fået implementeret en ensartet faglig tilgang og metodekoncept samt fælles dokumentationsprocedure, hvilket er faktorer som Socialtilsyn Øst forventer snart bliver effektueret, da det har afgørende betydning for tilbuddets faglige kvalitet omkring løsning af kerneopgav, skriftlig formidling og dets kompetencer i forhold til fagligt at kunne beskrive og dokumentere for borgernes trivsel og udviklingsmuligheder. Det er dog Socialtilsyn Østs bedømmelse, at medarbejderne anvender deres individuelle faglige kompetencer og viden omkring målgruppen af borgere i deres daglige arbejde samt at der arbejdes på et overordnet fagligt niveau, således at borgernes behov og ønsker så vidt muligt tilgodeses for deres ophold i tilbuddet. Det bedømmes, at der på nuværende tidspunkt endnu ikke ses tilstrækkelig sammenhæng og opdateret systematik mellem mål i myndighedshandleplan, mål/delmål i pædagogisk plan og systematisk procesorienteret journalføring samt evaluering/opfølgning i form af statusrapporter og/eller referater fra netværks- og opfølgingsmøder. Der er tillige lagt vægt på jf. interview med medarbejderne, at målene for den enkelte borger er kendt og nærværende for medarbejderen i det daglige arbejde samt at socialtilsyn Øst bedømmer, at der i tilbuddet med ny leders faglige kompetencer forventes faglig justering og udvikling af tilbuddets indsatser i forhold til borgernes udvikling og trivsel samt at tilbuddet får udviklet et fagligt grundlag og procedurer for deres fremtidig dokumentationspraksis.

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.a

Indikator er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det vægtet, at de borgere som socialtilsynet har talt med fortæller at stemning og omgangstone i husene er blevet meget bedre og at medarbejderne er mere anerkendende i deres måde at kontakte og kommunikere med dem og at der nu begynder at ske flere positive tiltag til aktiviteter. I bedømmelsen vægtes det at ny leder ikke har været ansat så længe men er efter en større reorganisering og rekruttering af nye medarbejdere nu i samarbejde med medarbejderne gået i gang med udvikling og implementering af fælles faglige relevante tilgange og metoderedskaber. Jf. oplysninger fra leder, medarbejdere og Tilbudsportalen ses, at tilbuddet påtænker at arbejde ud fra ny faglig tilgang som skal understøtte eksisterende faglig viden og kompetencer.

Bedømmelsen er ikke baseret på medarbejdernes kompetencer, men på tilbuddets samlede evne til at implementere og anvende faglige tilgange og metoder, der er kendt og integreret af alle medarbejdere samt vurderet relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper. Tilbuddets faglige tilgange har tidligere taget udgangspunkt i rehabilitering og recovery orienteret netværksinddragelse og deres metoderedskaber er motiverende samtale (MI), empowerment og social færdighedstræning, tilgange og metoder som i bedømmelsen er vægtet som værende teori- og fagrelevante for arbejdet med målgruppen og som understøtter et etisk anerkendende og nuanceret menneskesyn. Ny leder ønsker at supplere med systemisk narrativ og anerkendende tilgang, hvor der er øget fokus på borgernes aktive inddragelse omkring hvilke egne "historier" de synes er vigtige for deres trivsel og livskvalitet - det at se det helle menneske og ikke diagnosen.

Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på jf. interview med leder og medarbejdere, at der ikke i tilbuddet pt. er en fælles faglig tilgang og ensartet metodeanvendelse for medarbejderne, men at der tværtimod ses og beskrives en meget forskellig faglig tilgang som er præget af den enkelte medarbejders viden, erfaring og meninger omkring arbejdet med målgruppen. Ved interview af leder og medarbejdere høres faglig videns kompetencer og erfaring fra arbejdet med målgruppen, men der høres også, at der blandt medarbejderne er usikkerhed omkring faglig tilgang og metodeanvendelse, hvilket ikke er befordrende for borgernes trivsel og udviklingsmuligheder. Såvel leder som medarbejdere tilkendegiver jf. interview, at der fortsat mangler implementering af fag- og metode teori samt implementering af dokumentationsmetoder og beskrivelser/procedurer for det daglige pædagogiske arbejde med borgerne.

En andet vilkår som medarbejderne jf. interview fremhæver er, at der ikke er retningslinjer for visitering og matchning af borgere til tilbuddet samt retningslinjer for arbejdsstruktur og systematik omkring det individuelle arbejde med borgerne.

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	2 (i lav grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.b

Indikator er bedømt til i lav grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det vægtet, at tilbuddet ikke siden sidste tilsyn

har udarbejdet procedure for dokumentation og journalisering samt forbedret deres dokumentationspraksissiden. Dette bedømmes med baggrund i stikprøvekontrol, hvor der konstateres mangelfuld opfølgning af dokumentation, indsatsplaner og journalisering.

Ny leder har nu igangsat procesudvikling af dokumentationspraksis til tilbuddet og medarbejderne skal i gang med at udarbejde pædagogiske handleplaner på alle borgere, hvilket forventes understøttet af de to fremskudte sagsbehandlere som er tilknyttet borgerne i tilbuddet.

Ligeledes jf. interview med medarbejdere og leder anvendes faglig sparring ikke til systematisk gennemgang af borgernes mål/delmål, der foretages ikke fælles refleksioner omkring borgernes behov for støtte samt valg af indsatsmetode og medarbejderne efterlyser struktur og mødeledelse, således at faglig sparring bliver et fælles fagligt læringsrum hvor faglig viden og refleksioner vægtes for egen læring og forbedring af indsatsen.

I bedømmelsen er det ligeledes vægtet, at medarbejdere jf. interview fortsat oplyser, at de primært gør brug af mundtlige faglig sparring og refleksioner samt gennem samtaler med borgerne foretager opfølgning.

Medarbejderne oplyser, at der forefindes en skabelon til brug for udarbejdelse af statusrapporter, men som endnu ikke overflyttet til elektronisk dokumentsystem. Der føres endnu ikke registrering over hvor mange borgere som mestrer deres mål/delmål samt får udviklet deres kompetencer positiv, således at de kan vende tilbage til selvstændig bolig med eller uden støtte.

Medarbejderne fortæller jf. interview, at de bruger observationer, erfaringsviden og deres refleksioner fra det daglige arbejde med borgerne til vidensdeling i faglig sparring, men at de endnu ikke har udarbejdet en fast struktur for sparring, læring, evaluering og resultatdokumentation af indsatserne for borgerne.

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

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

Bedømmelse af Indikator 03.c

Indikator er bedømt til i lav grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det vægtet, at der fortsat ikke foreligger dokumentation for udviklings- og procesforløb for borgerens arbejde/resultater med mål/del jf. borgerens myndigheds handleplan og pædagogiske plan, jf. at Socialtilsynet ikke i fremsendt materiale har modtaget eksempler på statusrapporter og/eller referater fra opfølgingsmøder. I bedømmelsen er det endvidere vægtet, at flere borgere ikke kan oplyse hvilke mål/delmål de pt. arbejder på at kunne mestre samt at de ikke er bekendt med om de har en myndighedshandleplan og/eller ikke har fået revideret deres myndighedshandleplan. I bedømmelsen er også vægtet, at tilbuddene stadig i udstrakt grad benytter sig af mundtlig evaluering og opfølgning i samarbejde med borgerne, og at skriftlig resultat dokumentation endnu ikke systematisk anvendes ensartet som positiv dokumentationsmetode for målopfyldelse.

Leder oplyser jf. interview, at der pt. arbejdes på at udvikling af et fælles dokumentationssystemkoncept og implementering af nyt dokumentationssystem. De fleste medarbejdere har været på et 3 dages kursus, men medarbejderne ønsker hjælp til procedurer for og træning af deres daglige faglige dokumentationspraksis.


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

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

Bedømmelse af Indikator 03.d

Indikator er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det vægtet, at tilbuddet jf. besvarelse af indikator 3.b og 3.c ligeledes her jf. interview med medarbejdere ikke får prioriteret den fornødne tid til tilstrækkeligt at understøtte og arbejde rehabiliterende og koordineret i forhold til borgernes mål for recovery. Medarbejderne giver udtryk for, at de prioriterer samarbejde med pårørende og borgernes sagsbehandlere samt tilstræber at understøtte kontakt og kommunikation med andre relevante aktører som borgerne har kontakt med under deres ophold i tilbuddet, f.eks. sundhedsaktører, psykiatrien, læge, jobcenter m.fl.

Leder oplyser, at der er etableret eksternt samarbejde med center Psykiatri Øst i forhold at understøtte samarbejdet mellem psykiatrien og socialpsykiatrien således for at forebyggelse af genindlæggelser og sikre en større grad af koordineret samarbejde omkring den enkelte borger f.eks. er deltager nogle borgere i ARK kurser (Akademiet for Recovery og Kompetenceudvikling, en recoveryskole) som er forankret under Center for Socialpsykiatri i Roskilde kommune og der er også samarbejde med CAS, Center for Alkohol og Stof samt idrætsforening SIF.

Temavurdering	
	<h2>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 Øst vurderer, at tilbuddet Toftebakken endnu ikke i tilstrækkelig omfang understøtter og følger op på borgernes fysiske og mentale sundhed samt trivsel i tilstrækkeligt omfang i forhold til at kunne modsvare borgernes/målgruppens behov. Dette i forhold til manglende fælles implementerede retningslinjer og procedurer for borgernes sundheds- og trivselsbehov samt i forhold til fokus på at forebygge vold/trusler og evt. magtanvendelser. Ligeledes vurderer Socialtilsyn Øst, jf. afholdte borgersamtaler, at tilbuddet pt. ikke i tilstrækkelig omfang sikrer borgerne den nødvendige tid til individuelt indsatsarbejde samt at der ses manglende dokumentation for det pædagogiske og sundhedsfaglige daglige arbejde samt omkring opfølgning/status og journalisering generelt. Faktorer som socialtilsynet vurderer ikke i tilstrækkelig grad understøtter borgernes autonomi samt aktive medinddragelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet generelt.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,7

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler, at der udarbejdes fælles retningslinje/procedure for brandstrategi, når der trods indendørs rygeforbud, konstateres at der ryges indendørs og ikke er flugtveje fra 1. sal. Det anbefales, at der udarbejdes retningslinjer og procedure for medicin håndtering jf. Sundhedsstyrelsens anbefalinger.</p> <p>Tilbuddet anbefales fortsat til at udvikle og samskabe koordinerede indsatsplaner med eksterne aktører for borgere som har dobbeltdiagnoser med henholdsvis psykiatrisk diagnose og et forbrug af rusmidler.</p> <p>Tilbuddets anbefales, at udarbejde relevante for målgruppen retningslinjer og procedure for grænseoverskridende adfærd, vold/trusler af sikkerhedsmæssige foranstaltningssyn.</p> <p>Tilbuddet anbefales, at repetere og opdatere gældende lovgivning og procedurer for indberetning af magtanvendelse, således at det er kendt viden for alle medarbejdere.</p>	

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

I bedømmelsen vægtes det, at jf. leders og oplysninger på Tilbudsportalen har tilbuddet valgt at understøtte nuværende teoretiske og faglige tilgange med systemisk narrativ tilgang, hvilket ses at kunne understøtte og supplere eksisterende faglige tilgange med øget fokus på borgerperspektiv og borgernes selv- og medbestemmelse. Tilbuddet afholder nu igen husmøder, med deltagelse af leder, hvilket borgerne beskriver som værende positivt og godt for fællesskabet samt understøtter at borgerne føler sig hørt og respekteret. Det er ligeledes vægtet, at tilbuddets faglig tilgang og metodeanvendelse pt. mangler faglig implementering og ensartethed, hvilket efter Socialtilsyn Østs bedømmelse igennem en lang periode har haft påvirkning på borgernes trivsel og det faglige indsats niveau i tilbuddet, men at der spores en faglig optimisme og vilje fra medarbejdere og ny leder.

Det er vægtet, at tilbuddet har igangsat udviklingstiltag af tilbuddets faglig tilgange og metoderedskaber samt udarbejde procedurer for tilbuddets pædagogiske indsatser i forhold til, i samarbejde med borgerne, afstemning af gensidige forventninger i relation til den enkelte borgers formål, mål og delmål med at modtage rehabiliterende støtte.

Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 04.a

Indikator er bedømt til i høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det vægtet, at flere borgere under tilsynsbesøget giver udtryk for, at de nu i højere føler sig hørt, set, respekteret og taget alvorligt i forhold til deres meninger, behov og ønsker. Det vægtes, at borgere som Socialtilsyn Øst har talt med samstemmende giver udtryk for, at der nu kommet en bedre stemning og energi hos medarbejderne og at de oplever, at der nu er mere plads omsorg og initiativer til øget fællesskab. Borgere fortæller, at de godt kunne tænke sig mere tid og faste tidspunkter med deres kontaktperson til individuelle samtaler, som de beskriver er meget vigtige for dem, da det giver tryk og hjælper dem til overblik over egen situation, men også energi til at arbejde med personlig udvikling og mod til at arbejde med grænser for egen psykisk sårbarhed. Det bemærkes borgerne giver udtryk for, at de ikke har den store kontakt med de to sagsbehandlere som er tilknyttet tilbuddet og at det er længe siden de har haft opfølgingsmøde. En borger fortæller, at han i forbindelse med visitering til tilbuddet havde samtale med tilbuddet og sagsbehandler. Borgerne fortæller, at der nu igen afholdes husmøder, hvor leder også deltager, hvilket borgerne er meget tilfredse med.

Det vægtes ligeledes, at borgernes skiftende fysiske og psykiske overskud ses at kunne påvirke oplevelsen af at blive hørt, respekteret og anerkendt. På baggrund af tilsynsbesøget blev der observeret, at borgerne af medarbejderne og leder omtales respektfuldt og anerkendende.

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

Indikator er bedømt til i høj grad at være opfyldt. Det er i bedømmelsen vægtet, at borgerne jf. samtale giver udtryk for, at de selv bestemmer over eget liv, at deres kontaktpersoner respekterer dette og at de bliver hørt og medinddraget i forhold til beslutninger vedrørende forhold i tilbuddet f.eks. mad, ture, men at de ikke konkret har deltaget i forhold til at opstille mål/delmål for deres ophold. Det er endvidere vægtet, at borgerne jf. tidligere fortæller, at de føler sig hørt og mere nærværende medinddraget af deres kontaktpersoner, når de har individuelle samtaler.

Det er vægtet, at der jf. interview med medarbejdere og borgere at der igen bliver afholdt husmøder, hvor de kan komme med ønsker og/eller drøfte forhold i tilbuddet, samt hvor medarbejdere har mulighed for at komme med informationer. Såvel borgere og medarbejdere oplyser, at borgernes privatliv respekteres ved at der altid bankes på hos borgerne og at det respekteres, hvis borgeren ikke ønsker besøg. Medarbejderne oplyser, at der i tilbuddet er husregler som ikke bliver overholdt f.eks. rygning og forbrug af rusmidler, hvilket i perioder er en udfordring for medarbejderne og de giver udtryk for at mangle ens handleprocedure for håndtering.

Jf. interview af medarbejdere høres der, at der stadig i medarbejdernes tilgang verserer forskellige holdninger og tilgange til at samarbejde omkring borgernes problematikker, men at der nu jf. borgerne generelt nu er en mere anerkendende omgangstone og et større engagement hos medarbejderne.

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	

I bedømmelsen er det vægtet, leder og medarbejdere har relevant viden og har fokus tilbuddets indsatser vedrørende borgernes sundhed og at indsatserne der ydes modsvarer borgernes behov og er fleksibelt i forhold til den enkelte borger, men at der endnu ikke i tilfredsstillende grad fagligt dokumenteres for borgernes fysiske og mentale sundhed. Det vægtes, at tilbuddet er gået i gang med afdækning og opstilling af individuelle mål/delmål for borgernes pædagogiske og sundhedsfaglige relevante indsatser som forventes anvendt og integreret i det daglige samarbejde med borgerne. Jf. interview med medarbejdere og borgere bedømmes det, at tilbuddet endnu ikke i tilstrækkelig omfang arbejder motiverende og målrettet i henhold til at understøtte borgernes fysiske og mentale sundhedsmæssige behov.

Det vurderes endvidere, at borgerne i tilbuddet overordnet nu trives og er tilfredse med medarbejderne og den nye leder og er blevet glade for deres ophold på Toftebakken. I bedømmelsen er det ligeledes vægtet, at borgerne har mulighed for adgang til relevante sundhedsydelser, og der ses at være struktureret opfølgninger og mulighed for ledsagelse, for de borgere, der har behov for dette. Også her er indsatsen fleksibelt i forhold til den enkelte borgers behov.

Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.a

Indikator bedømmes til i høj grad ti at være opfyldt. I bedømmelsen vægtes særligt borgernes seneste udsagn om, at de er mere tilfredse med at bo på Toftebakken end tilkendegivet ved tidligere tilsynsbesøg. Borgerne oplever modsat i forhold til tidligere tilsyn, at der er kommet end bedre omgangstone og at medarbejderne især de nye er medvirkende til at der sker flere aktiviteter for at styrke fællesskabet i de enkelte huse samt at borgerne giver udtryk for at de er trygge og tillid til medarbejderne. Borgerne giver udtryk for, at de godt kan nyde naturen, haven, at kunne gå ture i lokalområdet samt at det kan være hyggeligt at samles i køkkenet med boller og kaffe. Borgerne fortæller, at de en gang imellem kan køre en tur, har tilbud om motion og deltagelse i kurser på ARK.

Medarbejderne oplyser, at der har været en lang periode, hvor de har løbet stærkt og hvor kontakt og tid til borgerne var minimal, hvilket har påvirket borgernes muligheder for trivsel men at de nu er ved at være i mål med fuld normering af medarbejdere og at de ser frem til fagligt at medvirke til at tilbuddets faglige profil og indsatser til målgruppen af borgere.

Det er ligeledes Socialtilsyn Østs bedømmelse, at flere lederskift ligeledes har påvirket den generelle trivsel i tilbuddet såvel hos borgere, medarbejdere og pårørende, men at der nu er kommet en ny leder som er kendt for sin fagfaglige tilgang og engagement fra et kommunens andre botilbud til psykisk sårbare unge. Leder oplyser jf. interview at der skal arbejdes med etablering af en fælles faglig positiv trivselskultur samt at tilbuddets faglige tilgang og metoderedskaber skal præciseret for at kunne øge såvel medarbejdernes men også borgernes trivsel i tilbuddet.

Medarbejderne fortæller jf. interview, at de i hverdagen prøver at skabe så trygge rammer som muligt og således sikre, at borgerne føler sig trygge og at de trives i forhold til at kunne profiteres af opholdet i tilbuddet.

Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.b

Indikator er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det vægtet, at borgere og medarbejdere oplyser jf. interview, at de kan få pleje og sundhedsydelser i tilbuddet, få støtte til medicinbehandling og kan få støtte og evt. ledsagelse til besøg hos relevante sundhedsydelser. I bedømmelsen er det ligeledes vægtet jf. interview med medarbejdere, at der i tilbuddet har været resourcebesparelser, hvilket har haft betydning for nuværende service- og kvalitetsniveau i arbejdet med borgerne. At det påvirker medarbejdernes muligheder for at arbejde målrettet rehabiliterende i tæt samarbejde med borgerne, at der ikke ses tilstrækkelig tid til individuel behandlings- og dokumentationsarbejde samt at daglig drift er sårbar i forhold til personaleressourcer, akutte hændelser hos særlige sårbare borgere samt forskellig pædagogisk tilgang til og praktisering af arbejdet med borgerne.

Ovenstående ses ligeledes at have indflydelse på tilbuddets muligheder for at understøtte borgernes adgang og samarbejde med andre for borgerne vigtige aktører i forhold til at tilgodese helhedsorienteret og koordineret indsatser for borgernes recoveryprocesser som f.eks. almindelige sundhedsydelser, deltagelse i koordineret forløbsindsatser med psykiatri- og rusmiddelbehandlingssteder.

I tilbuddets behandlingskoncept er der pædagogisk og indsatsmæssigt prioriteret målrettet bo træning med vægt på følgende områder: bolig - arbejde - læring - egenomsorg - sundhed - formål og mening og sociale relationer, hvor der for borgernes sundhed er vægtet vejledning, rådgivning og støtte i hverdagen i forhold til KRAM (kost, rygning, alkohol og motion) samt kontakt til egen læge, psykiater, distriktspsykiatrien, SIR98 (idrætsforening for psykisk sårbare i Roskilde Kommune) og ARK (Akademiet for Recovery og Kompetenceudvikling, et udviklingsprojekt under Center for Socialpsykiatri Roskilde. ARK tilbyder en række kurser med fokus på recovery, herunder at

opruste og give deltagerne konkrete redskaber til brug i såvel privat- som arbejdsliv), alle indsatser som understøtter borgernes sundhed og trivsel. Disse indsatser vurderes pt. at ikke at kunne udføres optimalt på grund af manglende, i samarbejde med borgerne, koordinering af pædagogiske handleplaner/mål/delmål, opfølgning og afholdelse af statusmøder med borgernes sagsbehandlere. medarbejderne oplyser, at de ikke anvender koordinerede indsatsplaner i forhold til samarbejde med andre for borgerne relevante sundhedsaktører.

Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.c

Indikator er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det vægtet jf. besvarelse af indikator 5.b, at tilbuddet i sin fag- og indsatskoncept har fokus på forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed, men at der jf. besvarelse af indikator 5.b kan være tvivl om der er tilstrækkelige koordinering og strukturering af medarbejderressourcer i forhold til øget kvalitetssikring af borgernes fysiske og mentale sundhed. I bedømmelsen er det ligeledes vægtet, at borgerne skal inddrages i og deltage aktivt i praktiske opgaver i forbindelse med indkøb, tilberedning og oprydning ved måltider, herunder rengøring, hvilket vurderes som relevante rehabiliterende indsatser med henblik på tillæring af kompetencer og øget empowerment hos borgerne. Dog vurderer Socialtilsyn Øst, at der på grund af borgernes forskellige fysiske og psykiske diversitet kan opstå udfordringer i relation til gennemførelse og målopfyldelse af ovenstående planer, hvilket bedømmes kan forbedres via retningsgivende struktur og faglig systematik for tilbuddets indsatser.

I bedømmelsen vægtes det, at tilbuddet har rygeforbud indendørs og rygning på kun ske udenfor, men det overholdes ikke af borgerne samt at nogle borgere også har forbrug af rusmidler, hvilket er medvirkende til at medarbejderne er usikre på hvorledes der skal ageres ved brud på husregler. Jf. interview af medarbejdere oplyses det, at der er fokus på fysiske og sociale aktiviteter som metode til øget trivsel og mental sundhed og tilbuddet har faste tilbud om motion og fysiske aktivitet. Tilbuddet har ikke udarbejdet retningslinjer for grænseoverskridende adfærd af seksuel karakter men har retningslinje for medicin håndtering, UTH og for udad reagerende voldsom adfærd og trusler/vold.

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

Bedømmelse af kriterium

I bedømmelsen er det vægtet, at tilbuddet set i forhold til målgruppen forebygger konflikter og evt. magtanvendelser, men at medarbejderne oplyser, at der ikke er procedure for repetition af viden om lovgivning, procedure for indberetning af magtanvendelser samt fælles faglig tilgang i forhold til forebyggelse af vold/trusler og evt. magtanvendelser.

Der lægges vægt på, at medarbejdernes kendskab til borgerens psyke og adfærd er en medvirkende faktor til forebyggelse af magtanvendelser, da der jf. samtale med borgerne for de fleste borgere er etableret tætte relationer mellem kontaktpersoner og borgerne.

I bedømmelsen vægtes, at tilbuddets pædagogiske indsatser understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås. det bedømmes, at tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser men tilbuddet kan forbedre deres dokumentation og opfølgning på episoder med henblik på løbende læring og forbedring af forebyggende indsatser. Der er efter det oplyste ikke sket magtanvendelser det sidste års tid.

Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 06.a

Indikator er bedømmes til i høj grad at være opfyldt. I bedømmelsen lægges der i lighed med tidligere vægt på medarbejdernes oplysninger om, at de på grund af deres kendskab til den enkelte borger mener, at de oftest kan "læse" den enkelte borger og derved kan reagere med samtaler / vejledning i forhold til optakt til konflikter. Medarbejderne har stadig fokus på, at konflikter italesættes i husene både for de borgere der evt. overværer episoden og for dem det involverer. Medarbejderne oplyser, at de ikke i det sidste års tid dem bekendt har været magtanvendelser i Toftebakken.

Tilbuddet har tidligere som dokumentationsmateriale fremsendt retningslinjer og guidelines for vold og trusler, men der er usikkerhed om hvorvidt disse er introdukeret og repeteret for medarbejderne samt om alle medarbejder har opdateret viden om konflikthåndtering og low arousal tilgang.

Tilbuddet har tidligere modtaget påbud fra arbejdstilsynet omkring medarbejdernes sikkerhed om, at der altid skal

være to på arbejde i samme afdeling. Medarbejderne udtrykker, at de har kendskab til indberetninger omkring arbejdsskader, tilkaldelse af politi ved akut hændelser samt at de som medarbejdere i efterbehandling kan tilbydes krisehjælp og psykologsamtaler. Medarbejdere og borgere oplyser jf. interview, at det sker, at nogle borgere på grund af psykisk ustabilitet kan reagere med at råbe højt, true eller blive voldsomme i adfærd og handlinger, og at alle kender til at trække sig fra fællesarealer og ikke verbalt at involverede sig i situationen.

Indikator 06.b	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 06.b

Indikator er bedømt til i middel grad at være opfyldt, da tilbuddet jf. interview med medarbejdere ikke har repeteret deres viden omkring magtanvendelser og dermed sikret en ensartet faglig tilgang i forhold til forebyggelse af og håndtering af konflikter og uhensigtsmæssig adfærd. Jf. interview med medarbejdere bliver hændelser og eventuelle magtanvendelser løbende drøftet ved overlap møder, hvor medarbejderne foretager refleksioner samt drøfter evt. forbehold og sikkerhedsprocedurer for resten af dagen samt at leder foretager opfølgning med medarbejderne. Tilbuddet arbejder ikke med individuelle tryghedsaftaler/risikovurderinger i samarbejdet med de borgere som evt. kan reagere uhensigtsmæssigt og dermed øge risiko for ende i vold/trussel og/eller en magtanvendelse, men episoder noteres på borgeren sag.

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
---------------------	--

Bedømmelse af kriterium

I bedømmelsen vægtes det, at tilbuddet forebygger at der forekommer overgreb i tilbuddet. Der lægges vægt på, at den pædagogiske individuelle kontaktindsats vurderes, at have forebyggende effekt på grænsekonflikter/vold og trusler mellem borgerne og på uhensigtsmæssig blufærdighedsadfærd i tilbuddet. Det er vægtet, at medarbejderne jf. interview beskriver hvordan de er opmærksomme på beboernes indbyrdes relationer og omgangstone. Ligeledes er der fokus på samspil og kommunikation mellem borgerne under ophold i fællesarealer med hensyn til optræning af konflikter og evt. grænseoverskridende mellem borgerne. I bedømmelsen vægtes det dog, at tilbuddet ikke har egne retningslinjer og procedurer for tilbuddets beredskab og indsats i forhold til forebyggelse af vold og overgreb samt at medarbejderne fortsat forespørger opdatering af viden og implementering af kompetencer omkring håndtering af vold/trusler, overgreb og/eller evt. magtanvendelser.

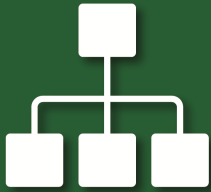
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 07.a

Indikator bedømmes til i høj grad at være opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at de endnu ikke er blevet introdukeret til tilbuddets egne procedurer og nedskrevne regler i forhold til at forebygge overgreb, dog beskriver medarbejderne, at de i deres tilgang til beboerne møder disse med en anerkendende og respektfuld omgangstone og at det er medvirkende til at understøtte, at der ikke forekommer overgreb i tilbuddet. I bedømmelsen er det ligeledes vægtet, at tilbuddet ikke har dokumenteret retningslinjer for arbejdet omkring forebyggelse af grænseoverskridende episoder/konflikter, vold og evt. overgreb. medarbejderne oplyser, at de nu har sikkerhedsgruppe bestående af medarbejderrepræsentanter, AMR- repræsentant og leder som skal i gang med at udarbejde strategier for tilbuddets sikkerhedsretningslinjer. Jf. interview med medarbejderne fremgår det, at flere har et indgående kendskab til borgerne og således kender deres adfærd og grænsekompetencer i forhold til kommunikation og fysisk kontakt. Medarbejdere oplyser jf. interview, at der er fokus på borgernes indbyrdes relationer og der arbejdes individuelt med f. eks, at det er i orden at sige fra over for andre. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på omgangstone i tilbuddet bla. ved at være synlige og nærværende i samværet i fællesarealer samt at der bliver i talesat grænser, der er tænkt som en beskyttelse af den enkelte f.eks. at man er påklædt, når man færdes i fællesarealer eller hvis man ikke er påklædt i sin bolig, har man lukket sin dør osv. Medarbejderne oplyser dog at det sker, at de bliver truet verbalt og fysik og at konflikthåndtering med borgerne kan være vanskelig, hvilket ses beskrevet jf. tilbuddets APV fra februar 2017. Tilbuddet har tidligere oplyst, at nogle medarbejdere har været på kursus ang. at arbejde med tryghedsaftaler, men at der for tilbuddet ikke er udarbejdet materiale til brug for udarbejdelse af tryghedsaftaler i samarbejde med borgerne. Jf. tilbuddets APV vil der i løbende blive opdatering af metoden nænsom nødværge og viden om low arousal.

Indikator 07.b

Udgået fra d. 1 januar 2017.

	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	
<p>Socialtilsynet vurderer samlet, at tilbuddet har fået en ny leder som arbejder engageret og målrettet på at sikre at tilbuddet er organiseret og struktureret på en måde som sikrer at borgerne fremadrettet modtager en kvalificeret og helhedsorienteret indsats. Det er dog fortsat Socialtilsyn Østs vurdering, at tilbuddet er udfordret af kompleksitet i forhold til ressourcer på grund af øget personale flow, sygefravær, en lang periode uden tæt daglig ledelse, besparelser og tilbuddets manglende implementering af ensartet faglig tilgang og metodeanvendelse samt manglende retningslinjer, procedurebeskrivelser og dokumentationspraksis for det pædagogiske og sundhedsfaglige arbejde for målgruppen af borgere.</p> <p>En kompleksitet og flere belastningsfaktorer som efter Socialtilsyn Østs vurdering, har påvirket den faglige kvalitet i tilbuddet. Men som nu langsomt er ved at vende til positive udviklingstiltag mod øget faglig kvalitet og stabiliseret daglig drift.</p> <p>Det er Socialtilsynets vurdering, at leder vil arbejde kompetent for at tilbuddet får skabt en hensigtsmæssigt reorganisering som sikrer, at tilbuddets fysiske og organisatoriske rammer er forsvarlige og faglig velfunderet, at tilbuddets ressourceforbrug afstemmes efter tilbuddets målgruppe, behandlingskompleksitet, dokumentations- og resultatforventninger.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere er kompetente og har kendskab til tilbuddets målgruppe og sammen med leder vil blive i stand til at udvikle fælles faglige kompetencer for opgaveløsning omkring borgernes behandlings- og indsatsbehov som led i deres recovery samt at borgernes sikres øget medinddragelse med hensyn til egne udviklingsbehov jf. arbejdet med pædagogiske handleplaner. Det vurderes herunder, at der vil være et fortsat behov for en kontinuerlig målrettet ledelsesmæssig indsats og synligt ledelsesnærvær i forhold til, at implementere faglige tilgange og metoder, sikre at de anvendes systematisk i den daglige indsats samt sikre at dokumentationen bidrager til den faglige udvikling i tilbuddet.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,1

Udviklingspunkter
<p>Socialtilsynet anbefaler, at medarbejderne sikres tilstrækkelig med individuel tid til borgerkontakt samt at faglig sparring og overlap møder faglig struktureres og effektiviseres.</p> <p>Socialtilsynet anbefaler, at der for tilbuddet udarbejdes relevante retningslinjer for sikker daglig drift og fagligt ensartet varetagelse af opgaveløsning for arbejdet med borgerne.</p>

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Samlet bedømmer Socialtilsyn Øst, at Toftebakkens ny leder er kompetent og har relevant lederuddannelse, faglige kompetencer, viden og erfaring om målgruppen af borgere samt om hvilke faglige tilgange og metoder som i samarbejde med medarbejder skal implementeres i tilbuddet. Derudover vægtes det, at leder fremtræder engageret i forhold til tilbuddets faglige kvalitetsudvikling og fortsatte drift.</p> <p>Desuden er der lagt vægt på, at tilbuddet efter sommerferien starter med fast ekstern supervision.</p> <p>Der er lagt særligt vægt på, at medarbejderne beskriver at de er optimistiske og oplever at have fået en faglig kompetent leder som de har tillid til og at de føler dem inddraget i forhold til samarbejdet omkring af skabe udvikling af tilbuddet som et faglig kompetent tilbud til borgerne.</p>	

Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.a	
<p>Indikator er bedømt til i høj grad at være opfyldt . I bedømmelsen indgår, at tilbuddet igennem nogle år har haft udskiftning af leder, senest marts 2018 hvor leder fra et kommunalt botilbud for unge psykiske sårbare overgår til at blive fuldtidsleder for Toftebakken. Ny leder har afsluttet diplomuddannelse i ledelse og har relevant uddannelse og flere års erfaring som leder af botilbud indenfor målgruppen. Der er lagt vægt på, at leder beskriver, at hun trives godt i rollen som leder og der er mange ledelsesudfordringer hun finder spændende. Lederen vil gerne evaluere på tilbuddets værdigrundlag og i den forbindelse skabe en udviklingsproces i, at anvende tilbuddets værdigrundlag i pædagogisk praksis. Leder udtaler, at det er borgerne der er i centrum, og den pædagogiske praksis skal indrettes efter borgerne.</p> <p>Endvidere lægges der i bedømmelsen vægt på, at leder beretter om forskellige ledelsestilgange i samarbejdet med medarbejderne. Leder oplyser, hun betragter sig selv som en ildsjæl som er optaget af nye ting og derfor også har sagt ja til jobstiftet til Toftebakken. Leder vil bestræbe sig på, at være autentisk, positiv, lyttende og beslutningskompetent i forhold til sine medarbejdere men samtidig er hun ydmyg overfor og er bevidst om at der ligger en stor ledelsesopgave med at få tilbuddet fagligt stabiliseret.</p> <p>Der lægges vægt på, at medarbejderne ved interview oplyser, at leder bl.a stiller krav til personalet om, at de skal ville være med til at udvikle stedet og deres egen pædagogisk praksis. Lederen beskrives af medarbejderne som værende interesseret og nysgerrig på nye tiltag, at have ideer til udvikling af tilbuddet, anerkendende og en synlig og nærværende leder. Borgerne fortæller ved samtale, at de synes godt om ny leder, at hun er meget i husene og at hun positivt interesserer sig for dem.</p> <p>Tilsynet har observeret, at der siden sidste tilsyn er skabt yderligere ro og struktur i hverdagen for borgere og medarbejdere. Tilsynet vurderer, at der har været og fortsat er ledelsesmæssigt store udfordringer i forhold til udvikling af fælles faglig reference, kompetenceudvikling for tilbuddets medarbejdere samt socialpædagogisk metodeudvikling i forhold til borgernes meget differentierede behandlingsbehov.</p>	
Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.b	
<p>Indikator er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det vægtet jf. interview med medarbejdere og leder, at medarbejderne har fast ekstern supervision 4-6 gange om året og leder efter eget ønske kan få ekstern supervision/coach samtaler samt at såvel medarbejdere og leder har fastlagte møder med henblik på faglig sparring og koordinering af arbejdsprocesser. Leder oplyser, at der ikke er etableret supervision for ledelsesgruppen i Center for Socialpsykiatri og at hun pt. ikke har individuel supervision, men at det er en mulighed efter behov. Leder oplyser, at de i ledelsens gruppen er gode til at foretage faglig sparring på tværs i organisationen og at bruge hinandens faglige kompetencer som supplement varetagelse af ledelsesopgaver samt at de kan trække på deres faglige ledelsesnetværk eksternt organisationen.</p> <p>Det er ligeledes vægtet, at eksternt supervision af medarbejderne ikke ligger med faste tidsintervaller og at medarbejderne efterlyser struktur og plan for ekstern supervision, men at de har fået oplyst at supervision af medarbejdere vil først starte op efter sommerferien.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at internt i tilbuddet løbende foregår daglig overlap møder, at medarbejderne har møde en gang om ugen og at der i organisationen er et månedligt personalemøde.</p> <p>Medarbejderne oplyser jf. interview at deres faglige sparring og overlap møder pt. ikke fungerer optimalt, der mangler struktur for indhold og proces samt mødestyrring og opsamling efter afslutning af møde. Medarbejderne beskriver at langt de fleste møder pt. omhandler akutte hændelser eller praktiske gøremål som skal udføres i de enkelte huse samt orientering omkring de enkelte borgere og i forhold til møder/behandling eksternt tilbuddet samt vigtige informationer i forhold til ressourcer for den konkrete arbejdsdag.</p> <p>Medarbejderne giver ved interview udtryk for, at de har savnet kontinuitet, synlig, tillidsbaseret - og praksisfunderet ledelsesstil i forhold til faglig guidning og prioritering af tilbuddets fagpædagogiske arbejdsindsatser med borgerne i tilbuddet, hvilket de nu håber snart kan blive en realitet.</p>	
Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
Bedømmelse af kriterium	

Samlet vurderer Socialtilsynet, at borgerne udtrykker tilfredshed med medarbejderne og at de oplever dem generelt som anerkendende i deres kontakt og samværsform, men at de har for lidt individuel tid med deres kontaktperson i forhold til arbejdet med formål med deres ophold i tilbuddet.

Tilbuddet har været udfordret af leders midlertidige opgavevaretagelse som konstitueret centerchef, hvilket har bevirket nogle kraftige eftervirkninger hos medarbejderne i form af pt. manglende fælles faglig tilgang omkring opgaveløsning, ensartet anvendelse af metoderedskaber for kompetent pædagogisk og sundhedsfaglig daglig drift.

Arbejdstilrettelæggelsen og tilbuddets bemanning finder Socialtilsynet fortsat kan være forbundet med visse udfordringer, idet det kan være vanskeligt at arbejde med individuelt relations arbejde med borgerne, når der jf. interview af medarbejder, er oplyst at der ofte har været og evt. stadig er en forholdsvis lav bemanning samt at borgernes psykiske udfordringer, handle- og adfærdsmønstre udgør en psykisk arbejdsmiljø-mæssig stressbelastning.

Det er ligeledes Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet forholdsvis høje personalegennemstrømning indikerer, at tilbuddets medarbejdere har brug for tæt ledelsesmæssig struktur, faglig støtte og opbakning til fortsat at opretholde motivation og etablering af en positiv forandringsudvikling for således at understøtte den fornødne kvalitet i det pædagogiske arbejde med målgruppen af psykisk sårbare borgere.

Det er Socialtilsynets vurdering, at leder har fokus på ovenstående og vil efter sin tilbagevenden på fuld tid igangsætte en faglig optimerings- og udviklingsproces for tilbuddets fremtidige service og kvalitetsniveau med henblik på øget social recovery for borgerne i tilbuddet samt igangsætte procesforløb hvor der skal arbejdes med det psykiske arbejdsmiljø og medarbejdernes samarbejdskompetencer.

Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 09.a

Indikator er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er det vægtet, at alle faste medarbejdere er uddannede og samlet har flere års erfaring med målgruppen for deres kerneopgaver samt at tilbuddet igennem det sidste år har ansat flere medarbejdere med pædagogisk uddannelse. I bedømmelsen er det ligeledes vægtet, at der pt. jf. samtale med borgere og interview af medarbejdere ikke er tilstrækkelig kontakt med personale med relevante kompetencer efter flytningen til Toftebakken. Dette med begrundelse i, at tilbuddet i perioder har anvendt mange vikarer på grund af medarbejdere som er rejst fra tilbuddet eller medarbejdere som er sygemeldte samt at nuværende arbejdsfordeling med kontaktpersoner med funktioner i begge huse, ikke synes at være tilfredsstillende for såvel borgere som medarbejdere. Ligeledes gives der udtryk for, jf. interview af såvel borgere og medarbejder, at nogle borgere pt. har komplekse problemstillinger som kræver mange personaleressourcer, så der er tidspunkter i tilbuddet, hvor det opleves, at der ikke er tilstrækkelige og nødvendige personaleressourcer til stede i forhold til at tilgodese alle borgernes støttebehov samt at der i tilbuddet pt. ikke er tilstrækkelig tid og rum til individuel målrettet pædagogisk behandlings- og dokumentationsarbejde med borgerne. Dette understøttes af manglende dokumentation og opfølgning i forhold til borgernes pædagogiske mål/delmål, statusbeskrivelser og statusopfølgning på borgernes myndighedshandleplaner. Socialtilsynet henleder opmærksomheden på, at tilbuddet har været udfordret grundet leder ekstra opgaveløsning som konstitueret centerchef i en for tilbuddet ny etablerings- og organiseringsperiode efter flytning til Toftebakken, opdeling af borgerne i 2 huse og samling af medarbejdere til et team som har vanskeliggjort opgaveløsning i forhold til målgruppens varierede støttebehov og kompleksitet i opgaveløsning.

I bedømmelsen er det ligeledes vægtet, at borgerne jf. interview fortsat giver udtryk for at de er tilfredse med deres kontaktpersoner, oplever dem som værende dygtige og gode at tale med, men at det forårsager utryghed, når medarbejdere rejser eller er sygemeldte samt at det kan mærkes på medarbejderne, at der ikke er ensartet faglig tilgang og samarbejde mellem medarbejderne.

Medarbejderne oplyser, at pt. er det fortsat et vilkår, at der de fleste dage er en lav til mellem bemanning, hvor medarbejderne dagligt skal prioritere, hvilke pædagogiske opgaver der kan udføres og hvilke borgere som kan få støtte, samtaler og evt. ledsagelse ud af huset. Leder oplyser jf. interview, at hun har truffet afgørelse om at der skal ansættes 2 pædagoger frem for anvendelse af vikardækning.

En sagsbehandler oplyser jf. telefoninterview i 2016, at hun ligeledes er bekendt med, at tilbuddet pt. ikke har tilstrækkelige ressourcer til at arbejde fokuseret og målrettet med borgernes mål for ophold jf. borgernes myndighedshandleplaner, samt at borgerne således ikke modtager tilstrækkelig kontakt og støtte jf. deres psykiske vanskeligheder og at der fortsat ikke sker en kontinuerlig statusopfølgning.

Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 09.b

Indikatoren bedømmes til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen er lagt vægt på, at der fortsat er en forholdsvis stor personalegennemstrømning i medarbejdergruppen, en medarbejder oplyser jf. interview at hun har talt op, at der på 4 år har været 28 personaleudskiftninger. Jf. oplysningstal fra Tilbudsportalen, angiver at tilbuddet har en personalegennemstrømning på 4, 7 % for seneste periode, senest har 3 medarbejdere søgt andre udfordringer i Center for socialpsykiatri og en fået nyt arbejde. Tilbuddet har igennem en lang periode været nødsaget til at anvende vikarer i opgaveløsning, hvilket såvel medarbejdere og borgere har reageret på ikke er fagligt hensigtsmæssigt. Der er jf. fremsendt oversigt over ny- og fratrådte medarbejdere blevet ansat 3 pædagoger, hvoraf 1 begivenhedsansat, 2 social- og sundhedsassistenter, hvoraf en et projektansat og 1 plejeuddannet medarbejder.

Det er endvidere vægtet, at det i nogen grad er forventeligt, at der kan forekomme øget personalegennemstrømning i forbindelse med det forløb og de vilkår tilbuddet pt. er underlagt, hvilket kan give øget usikkerhed i medarbejdergruppen og øget kompleksitet i dagligdagen i tilbuddet.

I tilbuddets APV oplysningsmateriale fra 2016 fremgår det ligeledes, at tilbuddets medarbejdere har responderet på forhold som har betydning for medarbejderne fysiske og psykiske arbejdsvilkår f.eks. arbejdsplaner/vagtskemaer, minimering af psykisk pres, ønske om styrkelse af det sociale fællesskab/tillid og tryghed, flere kompetence temadage, fælles forståelse af prioritering af opgaver, sikkerhed i tilbuddet ang. brand, flugtveje og køkkenredskaber, konflikthåndtering med borgerne og internt i medarbejdergruppen m.fl., hvilke medarbejderne jf. interview ved dette tilsynsbesøg fortsat vurderer som relevante og aktuelle for medarbejdernes opgaveløsning, arbejdsstrivsel og kompetenceudvikling.

Medarbejderne fortæller jf. interview, at der pt. er en del usikkerhed i medarbejdergruppen og at de pt. har kollegiale samarbejdsproblemer, i perioder negativ omgangstone og udelukkelse/mobning af nogle medarbejdere, hvilket kan forøge tendensen til at medarbejderne vælger at søge nye udfordringer.

Borgerne fortæller, at det er svært, når en af deres faste kontaktpersoner rejser, at der kommer vikarer samt at lære nye medarbejdere at kende og at det giver uro i tilbuddet.

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

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

Bedømmelse af Indikator 09.c


Indikator er bedømt til i lav grad at være opfyldt, da tilbuddet i forhold til sidste tilsyn har haft et betydeligt øget sygefravær, et sygefravær på gennemsnit på 25,81 dage pr. medarbejder, hvilket ses at være væsentligt højere end andre sammenlignelige tilbud.

Jf. tidligere fremsendt dokumentationsmateriale er årsag til sygefravær for hovedparten angivet som almindelige forhold for sygefravær, dog bemærkede Socialtilsynet at der angives stresssymptomer som årsag til fravær samt at der har været og fortsat er langtidssygemeldinger.

Jf. interview af medarbejdere forekommer der også sygefravær som relaterer sig til episoder om vold og trusler og dels kan tolkes som udslaggivende på grund af tilbuddets nuværende forandringskompleksitet, som antages at påvirke såvel det fysiske som det psykiske arbejdsmiljø.

Medarbejdere oplyser jf. interview at der ofte i tilbuddet er en lav bemanning, hvilket påvirker medarbejdernes kontakt og samværs kvalitet i forhold til aftaler med borgerne og bevirker at der hele tiden i løbet af en arbejdsdag skal foretages prioritering og koordinering af arbejdsopgaver og indsatsniveau i forhold til borgernes behov.

Leder oplyser jf. interview at hun er meget opmærksom på medarbejdernes nuværende trivsels- og arbejdsvilkår og har netop valgt at foretage begivenhedsansættelse af endnu en pædagog og vil tage fat på ledelsesopgaven i forhold til at genskabe øget tryghed og trivsel ved aktiv inddragelse af medarbejderne omkring udvikling af tilbuddets fagprofil og forvaltning af opgaveløsning.

Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Kompetencer</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer.</i></p> <p><i>Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes.</i></p> <p><i>Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsyn Østs vurdering, at tilbuddets medarbejdere og leder har relevante kompetencer, nødvendig erfaring og viden i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe til at kunne arbejde målrettet og metodemæssigt udviklingsorienteret og med øget kvalitetssikring af tilbuddets pædagogiske og sundhedsfaglige indsatser for borgerne i tilbuddet. Det er imidlertid et vilkår for tilbuddets drift, at tilbuddets leder og flere medarbejdere er nyansatte og netop begyndt en stabilisering og faglig kvalitetssikring af tilbuddet som helhed. Tilbuddet har været præget af et højt sygefravær og forholdsvis stor personalegennemstrømning samt tilbuddet ved flere lederskift endnu ikke har foretaget den nødvendig faglig reorganisering af tilbuddet efter flytning af tilbuddet til Toftebakken. Det er Socialtilsyn Østs vurdering, at såvel medarbejdere og ny leder gør en stor indsats i det daglige arbejde med borgerne, men at der overordnet fortsat mangler implementering af fælles faglige kompetencer samt fælles faglige referencer omkring tilbuddets metodeindsatser således, at tilbuddet så optimalt som muligt understøtter og efterkommer borgernes behov for omsorg og socialpædagogisk støtte.</p> <p>Ligeledes vurderer Socialtilsyn Øst, at tilbuddet med fordel kan udarbejde og implementere en fælles ensartet opfølgings- og dokumentationsprocedure til brug for dokumentation for samarbejdet med borgernes omkring deres mål/delmål for deres ophold i tilbuddet.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3

Udviklingspunkter	
<p>Det anbefales, at leder udarbejder strategiplan for implementering af fælles referenceramme for faglig tilgang og metodepraksis.</p> <p>Ligeledes anbefales det, at der arbejdes positivt udviklende med medarbejdernes forskelligheder, såvel fagligt men også på det personlige plan, mod en større grad af socialt kapital og trivsel blandt medarbejderne.</p>	

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

I bedømmelsen er det vægtet, at medarbejderstaben overordnet besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og overordnet har kendskab til tilbuddets faglige tilgang og metoder, men at der fortsat ses behov for at have fokus på supplerende kurser, temadage, uddannelsesforløb og efter behov specialistviden, hvor faglig viden og kompetence tillæring bliver formidlet og implementeret i pædagogisk praksis i overensstemmelse med borgernes individuelle støttebehov.

dette ses med baggrund i, at tilbuddet har en kompetent faglig medarbejdergruppe, men at deres erfaring og viden ikke pt. er struktureret og således anvendes som faglig vidensdeling, men pt. i stedet kommer til at begrænse det faglige arbejde med borgerne i form af faglig usikkerhed omkring korrekt tilgang og metodeanvendelse i relation til borgerne.

Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at tilbuddet er udfordret i forhold til nuværende målgruppe, de aktuelle borgers omfang og kompleksitet af forskellige psykiske vanskeligheder samt at tilbuddet fortsat har nogle organisatoriske og arbejdsmæssige vilkår som vanskeliggør tilbuddet i at arbejde kvalitetsmæssigt optimalt med fælles målrettede rehabiliterende indsatser i samarbejde med borgerne i tilbuddet.

Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikator er bedømmes til i middelgrad at være opfyldt.

I begrundelsen er der lagt til vægt på, at det af fremsendt oversigt over nuværende medarbejders uddannelsesbaggrund og erfaring fremgår at 7 medarbejdere er uddannede pædagoger, 2 er SSH, 2 er omsorgsmedhjælper, 7 er SSA, 1 er ergoterapeut, 1 hjemmevejleder, 1 er fagkoordinator, og en 1 er sygehjælper. Tilbuddet har ikke fremsendt dokumentations for medarbejdernes kompetencer men jf. leder og medarbejdere er der

igangsat flere temadage, kurser og interne undervisningsdage hvor alle medarbejdere skal samarbejde omkring udvikling og fælles implementering af tilbuddets faglige tilgang og metode- og dokumentationsredskaber. Tilbuddet har pt. 2 ledige fuldtidsstillinger, en nattevagt og en sundhedsfaglig stilling.

I bedømmelsen er det vægtet at personalegruppen endnu er forholdsvis ny, idet der i 2017 er sket 8 ny ansættelser og i 2018 har der aktuelt været 4 ansættelser.

I bedømmelsen er det vægtet, at de fleste medarbejdere har praksis erfaring og viden om at arbejde i socialpsykiatrien, men at tilbuddets faglig tilgang og metodikker endnu ikke er implementeret som en fælles faglig og af alle medarbejdere kendt referenceramme for arbejdet med borgerne i tilbuddet. I bedømmelsen er der ligeledes vægtet, at tilbuddets turbulente tid med flere lederskift, stort personale flow og sygefravær har på virket medarbejdernes trivsels og arbejdsmiljø, hvilket ny leder har stort fokus på. Leder oplyser jf. interview, at der er rekrutteret flerfaglige medarbejdere med forskellige fagkompetencer, at der foreligger et arbejde med at genopfriske viden om faglige tilgang og rehabiliterende indsatsmetoder, udvikle kultur for systematisk dokumentation samt i samarbejde med medarbejderne pædagogisk og sundhedsfagligt at kvalitetssikre tilbuddet.

Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikator er bedømt til i middel grad at være opfyldt. I bedømmelsen af indikator er der lagt vægt på, trods medarbejdernes individuelle faglige relevante kompetencer indenfor arbejdet med målgruppen af borgere, at der jf. oplysninger fra medarbejdere, pt. i tilbuddet ikke endnu udviklet en fælles faglig referenceramme. Ved besøg i husene og samtale med borgere kunne det observeres og blev italesat, at medarbejderne har stort fokus på deres kerneopgave og at det ses, at medarbejderne har relevante kompetencer, og der arbejdes ud fra en anerkendende og respektfuld

tilgang over for den enkelte borger. Jf. interview med medarbejdere, er det Socialtilsyn Østs bedømmelse, at medarbejderne har kendskab og erfaring med tilbuddets målgruppe og også anvender relevant metodetilgang i samspil med borgerne, men at de giver udtryk for at de nok "gør det på hver deres måde" og endnu ikke har implementeret en fælles faglige metodetilgange. Medarbejdernes beskrivelser og fortællinger om borgerne, bevidner om kendskab til hver enkelt borger, en stor grad af social indlevelse og omsorg for tilbuddets målgruppe samt en vilje og et mod på at ville arbejde med at gøre en forskel for borgerne i tilbuddet.


Jf. samtale med borgere, udtrykker borgerne positiv anerkendelse og tilfredshed med medarbejderne, fortæller at de er gode at tale med og at de gør hvad de kan for at hjælpe og støtte dem. De interviewede borger fortæller, at deres kontaktperson betyder en del for deres ophold i forhold til koordinering af kontakt til f.eks. sagsbehandler, læge og pårørende og at det er rart at de kun skal forholde sig til en eller to medarbejder ved kontakt, opfølgning m.m.

I	
---	--

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

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

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

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

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsyn Østs vurdering, at Toftebakkens fysiske rammer i middel grad danner rammen om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter i middel grad målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder tilgodeser de fysiske rammer i middel til høj grad borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv. Det er Socialtilsyn Østs vurdering, at tilbuddet arbejder aktivt i forhold til forbedring af, udnyttelse og brug af tilbuddets fysiske rammer og faciliteter i forhold til at arbejde pædagogisk målrettet og rehabiliterende i samarbejde med borgerne omkring stabilitet, empowerment og recovery hos borgerne i tilbuddet.</p> <p>Det er ligeledes Socialtilsyn Østs vurdering, at tilbuddet har fået en del reaktioner fra såvel borgere som medarbejdere som indikerer, at tilbuddets fysiske rammer og faciliteter har nogle begrænsninger for hvilke borgere som kan have ophold i tilbuddet, men også at tilbuddet har udfordringer i forhold til sikkerhed og tilfælde af brand.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,7

Udviklingspunkter
<p>At tilbuddet ved visitering af kommende borgere sikrer, at borgerne kan trives og optimalt støttes i forhold til tilbuddets fysiske rammer og faciliteter i relation til deres psykiske udfordringer.</p> <p>At medarbejdere og borgere kender til brand og beredskabsplan og andre såvel for borgerne som medarbejderne relevante sikkerhedsforanstaltninger.</p>

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>I bedømmelsen er det vægtet, at de fysiske rammer og faciliteter på Toftebakken er egnede hvad angår borgernes værelser, fællesarealer, beliggenhed og udenoms arealer, men ikke til borgere med gangbesvær og borgere som har særlige fysiske plejebehov. Begge huse fremstår ny renoverede, lyse og imødekommende og med respekt for at det er fredede bygninger. Fællesarealer fremstår i pæn stand, hvert hus har eget køkken og 4 badeværelser samt fællesrum, som fremstår som lyse og hyggelige. Toftebakken ligger tæt ved Roskilde Fjord, med udsigt over vandet og tæt ved Roskilde Havn. Der er ca. 20 minutters gang til centrum af Roskilde, og hvis ikke man ønsker at gå, er der bus til Roskilde Station.</p> <p>I bedømmelsen er det vægtet, at tilbuddets fysiske rammer, indenfor tilbuddets formåls- og målgruppebeskrivelse er delvis egnede til tilbuddets aktuelle målgruppe og borgernes individuelle forudsætninger for ophold til tilbuddet samt at de endvidere fysiske rammer er egnede og kan understøtte borgernes udvikling og trivsel.</p> <p>Der er ved brandtilsyn fremkommet bemærkninger fra brandmyndighed som tilbuddet omkring sikring af flugtveje samt at socialtilsynet tidligere har givet vilkår for godkendelse. Tilbuddet har undersøgt evt. muligheder for sikring af flugtveje, men er endt med at henvise til at byggemyndigheden har godkendt bygninger som egnede til § 107 tilbud til tilbuddets målgruppe. Socialtilsyn Øst har bedt tilbuddet om at udarbejde en brandstrategi for tilbuddet samt at medarbejderne og borgerne informeres og anvises handlingsmuligheder i tilfælde af brand.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 14.a

Indikator bedømmes til i høj grad at være opfyldt. Jf. samtale med borgere og medarbejdere er der pt. i tilbuddet en bedre og mere positiv stemning og flere borgere giver udtryk for at de trives. Borgerne benævner, at der er meget lys i husene, at de skal dele bad og toilet med andre men også at der kommet et bedre fællesskab blandt borgerne. Borgerne oplyser, at det samtidigt kan være rigtig hyggeligt i huset, f.eks. når der bages boller, er aktivitetstilbud og at de nyder haven og gåture i naturen. Borgerne fortæller, at de igen afholder husmøder, hvor leder også deltager, hvilket de synes er positivt. Borgerne oplyser, at de ikke kender til beredskabsplan for brand og godt ved at det er forbudt at ryge indendørs men at det ikke overholdes. Medarbejderne påpeger, at de fysiske rammer og faciliteter ikke egner sig til borgere som er meget plejkrævende, hvor der skal være hospitalsseng og ske forflytninger samt borgere som har adfærd som negativt påvirker brugen af bad og toiletter og ophold i fællesarealer. Det bedømmes, at Toftebakken fysiske rammer og faciliteter er egnede til midlertidig og kortvarig ophold til borgere som skal modtage rehabiliterende indsatser mod øget recovery fra psykiatrisk og psykosociale problemstillinger og/eller efter indlæggelse på psykiatrisk hospital.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse

3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikator bedømmes til i middelgrad til at være opfyldt. Som nævnt i indikator 14. a er tilbuddets fysiske rammer ikke egnet til borgere som har store somatiske plejebestov og behov for særlige hjælpemidler f.eks. speciel seng, lift til forflytninger eller til borgere som har fysiske funktionsnedsættelser på grund af trapper og flere niveauforskelle i husene.

Derimod kan de fysiske rammer og faciliteter imødekomme borgernes behov for ro udendørs, at være tæt på natur og som stressreducerende rammer for deres recovery, men at der indendørs er lys som af borgerne beskrives både som hyggeligt, når der er en god stemning men også problematisk især hvis nogle borgere er meget vågne om natten, er kede af det eller har lyde og talen med sig selv for deres psykiske udfordringer.

Medarbejderne giver jf. interview udtryk for, at det er svært at være varetage arbejdsfunktioner med borgere i begge huse og at der ofte skal foretages koordinering af opgaver i løbet af dagen, dels for at sikre, at medarbejderne ikke arbejder alene i husene, hvilket også har bevirket et øget vikarforbrug, men også i forhold til borgernes behov for ledsagelse ud ad huset samt eventuelle hensyn til borgere som har behov for intensiv støtte. Toftebakken ligger tæt ved Roskilde Fjord, med udsigt over vandet og tæt ved Roskilde Havn. Til botilbuddet hører en have med terrasse, en stor græsplæne omgivet af store gamle træer. Der er ca. 20 minutters gang til centrum af Roskilde, og hvis ikke man ønsker at gå, er der bus til Roskilde Station.

Botilbuddet Toftebakken er fordelt på to huse, med adresserne Toftebakken 9 og 10. Begge bygninger er med stue og 1. sal. I hus 9 er der 11 værelser og i hus 10 findes 10 værelser samt et akutværelse. Beboerne deler badeværelse og toilet. I hver bygning er der 4 badeværelser. Der er fælles opholdsrum og fælles køkken samt vaskerum i kælderens. Værelserne er fra 8-17 m². På værelserne forefindes en seng, et bord, en stol, en bordlampe samt en kommode. Der er internetadgang og antenneforhold på værelserne. Ønskes højere hastighed eller flere kanaler er det for beboerens egen regning. Ligeledes er det beboeren, der betaler medielicens.

Akuttillbud Roskilde findes i stueetagen i nummer 10 i tilknytning til et samtalerum.

Toftebakken hus 9 og 10, som rummer botilbuddet og Akuttillbuddet, samt Hus 11, som er administrationshus for Center for Socialpsykiatri og også der hvor leder og medarbejderne har deres møde og kontorfaciliteter, er alle blevet renoveret og moderniseret. Hus 9 og 10 er begge blevet renoveret og indrettet som egnet midlertidigt botilbud og alle rum fremstår lyse og imødekommende.

Tilbuddet er blevet godkendt med vilkår omkring sikring af flugtveje fra 1. sal i husene. Et vilkår som tilbuddet ikke tilfredsstillende har kunnet efterleve i forhold til at bygningerne er fredet, men også at tilbuddet henholder sig til at byggemyndigheden i Roskilde kommune har godkendt bygninger som egnede til § 107 botilbud, trods flere bemærkninger fra brandmyndighederne og socialtilsynet.

Socialtilsyn Øst er bekendt med, at borgerne ryger på deres værelser, at der for de borgere som bor på 1. sal er en risiko ved brand, da der ikke er flugtveje. Såvel borgere og medarbejdere udtrykker bekymring herom og medarbejdere giver jf. interview og via APV undersøgelse udtryk for, at de oplever det som et problem og at de som medarbejdere mangler konkret retningslinjer og anvisninger på handlingstiltag i tilfælde af brand.

Indikator 14.c	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.c	
<p>Indikator er bedømt til i høj grad at være opfyldt. I begrundelsen er det vægtet, at borgerne har deltaget i indretning af deres værelse og at de fysiske rammer og faciliteter afspejler at det er borgernes hjem.</p> <p>Ved rundvisning i de enkelte huse fremstår de fysiske rammer og faciliteter som lyse og imødekomende, der er en hjemmelig stemning med fælles køkken, stuer og dejlig have, hvor borgerne har deltaget i at plante blomster m.m. Borgerne fortæller, at de nyder at sidde i haven når solen skinner og når der grilles eller hygges med fælles kaffe og kage.</p> <p>Medarbejdere og leder fortæller jf. interview, at der på gode dage er hyggeligt, når der tilberedes mad og det dufter i huset samt når borgerne deltaget i fælles aktiviteter og gøremål samt socialt er samlet og hygger i fællesskabet.</p>	

Økonomisk Tilsyn**Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi**

Ud fra de oplysninger, som socialtilsynet er i besiddelse af om tilbuddet, er der ikke noget der indikerer, at tilbuddet ikke er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet er ligeledes ikke i besiddelse af oplysninger der indikerer, at tilbuddets økonomi ikke giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Ud fra de oplysninger, som socialtilsynet er i besiddelse af om tilbuddet, er der ikke noget der indikerer, at tilbuddets økonomi ikke er gennemsigtig.

Økonomisk bæredygtig?

Ud fra de oplysninger, som socialtilsynet er i besiddelse af om tilbuddet, er der ikke noget der indikerer, at tilbuddet ikke er økonomisk bæredygtigt.

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

Socialtilsynet er ligeledes ikke i besiddelse af oplysninger der indikerer, at tilbuddets økonomi ikke giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

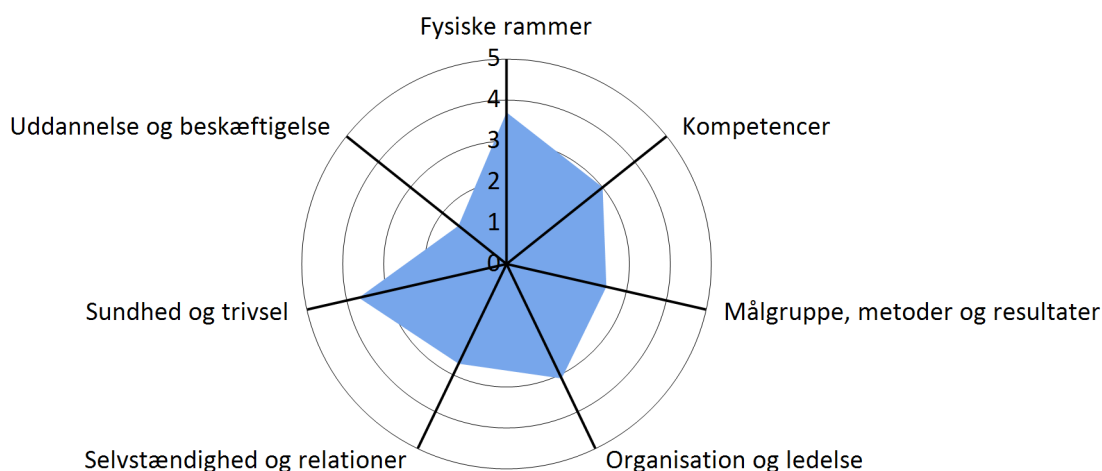
Det bemærkes, at tilbuddet igennem flere år har haft flere skift af ledere, øget personalegennemstrømning og øget sygefravær ??????XXXXXXX, hvilket har bevirket nedgang i tilbuddets faglige standarder for løsning af tilbuddets kerneopgave.

Er der gennemsigthed med tilbuddets økonomi?

Ud fra de oplysninger, som socialtilsynet er i besiddelse af om tilbuddet, er der ikke noget der indikerer, at tilbuddets økonomi ikke er gennemsigtig.

Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	Oversigt over fratrådte - og nyansatte medarbejdere Budget 2018 Oversigt over nuværende ansatte Oversigt over vikarforbrug Sygefravær Eksempler på faglig dokumentation for 2 borgere
Observation	Der er ved besøg i begge huse foretaget iagttagelser af borgere og medarbejdere samt fysiske rammer er blevet besigtiget.
Interview	Der er foretaget interview af 4 medarbejdere og leder af tilbuddet. Der har været samtale med 2 borgere, en fra hvert hus.
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.