

Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: LINDEVANGEN
Tilsynet er gennemført: 05-12-2018
Status for godkendelse: Godkendt

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

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	6
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	8
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	11
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	15
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	20
Vurdering af temaet Kompetencer	24
Vurdering af temaet Fysiske rammer	27
Økonomisk Tilsyn	30
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	31

Rapporten er udskrevet

05-12-2018

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	LINDEVANGEN			
Hovedadresse	Lindevangs Alle 7 2000 Frederiksberg			
Kontaktoplysninger	Tlf: 38864061 E-mail: post@lindevangen.dk Hjemmeside: www.lindevangen.dk			
Tilbudsleder	Søren Romar			
CVR nr.	32038360			
Virksomhedstype	Privat			
Tilbudstyper	§ 107 (midlertidigt botilbud til voksne) § 110 (forsorgshjem/herberg)			
Afdelinger	Afdeling	Adresse	Pladser i alt	Tilbudstyper
	Akutboliger for Unge		8	forsorgshjem/herberg (§ 110),
	Bofællesskabet Udsigten	Borgmester Fischers Vej 6 2000 Frederiksberg	2	forsorgshjem/herberg (§ 110),
	Herberget Lindevangen	Lindevangs Alle 7 2000 Frederiksberg	31	forsorgshjem/herberg (§ 110),
Pladser på afdelinger				41
Pladser i alt	43			
Målgrupper	18 til 85 år (hjemløshed) 18 til 25 år (hjemløshed)			

Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	05-12-2018

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Syd
Tilsynskonsulenter	Trine Asvig (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	15-11-18: Borgmester Fischers Vej 6, 2000 Frederiksberg, afdeling: Bofællesskabet Udsigten (Anmeldt) 15-11-18: Lindevangs Alle 7 Frederiksberg, afdeling: Akutboliger for Unge (Anmeldt) 15-11-18: Lindevangs Alle 7, 2000 Frederiksberg, afdeling: Herberget Lindevangen (Anmeldt)

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

Særligt fokus i tilsynet
Socialtilsynet har ved tilsynet haft fokus på følgende temaer: Tema 1, Uddannelse og beskæftigelse- herunder indikator 1a, 1b Tema 2, Selvstændighed og relationer- herunder kriterium 2 Tema 3, Målgruppe, metode og resultater- herunder kriterium 3, indikator 3a, 3b, 3c, 3d. Tema 4, Sundhed og trivsel- herunder kriterium 4, indikator 4a, 4b, 4c, 5c. Tema 5, Organisation og ledelse - herunder kriterium 8, 9, indikator 8a, 8b, 9a. - øvrige teamer, kriterier og indikatorer er overført uændret idet behandling ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.

Opmærksomhedspunkter

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

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder relevant med at støtte borgernes trivsel og udvikling mod, at blive parat og motiveret til, at deltage i samfundslivet, herunder uddannelse og beskæftigelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der, under hensyntagen til at det ikke ligger i tilbuddets kerneopgave, at tilbyde borgerne uddannelse og beskæftigelse, understøttes og samarbejdes på relevant vis med rette instanser og myndigheder.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 01	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>
Bedømmelse af kriterium	<p>Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet støtter borgerne i, at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse i den udstrækning det er muligt, i forhold til borgerens situation, problemstillinger og formåen under indskrivningen.</p> <p>Tilbuddet støtter borgerne i at tage kontakt til jobcenter og støtter op om borgerens fremmøde i eksternt beskæftigelse, uddannelse, aktiviteter, behandling mv.</p> <p>I vurderingen lægges også vægt på, at det ikke er tilbuddets kerneopgave som §110 tilbud, at støtte borgerne i forhold til uddannelse og beskæftigelse og, at målene opstilles af Jobcenter.</p>
Indikator 01.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 01.a

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at det fremgår samstemmende af medarbejderinterview, borgernes opholdsplaner og dagbogsstatistik, at tilbuddet i samarbejde med borgeren opstiller mål for at understøtte borgernes konkrete mål ift. uddannelse, beskæftigelse og aktivitetstilbud. f.eks. sprogskole, socialcenter, heroinprojekt, idrætsprojekt, EGU- praktik- og resource forløb m.v.

Der følges både op mundtligt og dokumenters i dagbogssystemet, jf. oplysninger fra medarbejdere og fremviste dokumenter.

Medarbejderne oplyser, at opfølgning og motivation til beskæftigelse hæmmes af borgernes svingende engagement og evt. danskfaglige kundskaber.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på at tilbuddet i år har implementeret effektmålings systemet ASI- Forsorg Screening.

Leder oplyser, at det har været en længerevarende proces, at udvælge og implementeret systemet.

Den endelige effektmålingsstatistik fra systemet forventes klar marts 2019, hvor tilbuddet afventer det først outcome med opsamling på tallene så effekten af tilbuddets indsats kan evalueres.

Leder fremhæver at systemet giver mulighed for tidligt at få oplysninger om borgeren, som tilbuddet ellers ikke ville have fået først i forløbet. Derved muliggøres en hurtigere vurdering på støttebehovet efter indskrivning.

Leder oplyser, at nogle borgere ikke ønsker at være med i en ASI- Forsorg Screening, idet det opleves re-traumatiserende, og sætter for mange tanker i gang hos borgeren.

Der er sluttelig lagt vægt på, at leder oplyser, at tilbuddet, når første screening er foretaget, bruger den i den pædagogiske indsats ift. borgeren. Screeninger gennemgås på pædagogisk møde, hvor der ses på hvor borgeren er, og samtidig vurderes på støttebehovet.

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

Bedømmelse af Indikator 01.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.


I bedømmelsen lægges vægt på, at medarbejdernes oplysninger og fremviste borgerlister samstemmende viser, at indskrevne borgere ikke er uden tilbud om beskæftigelse, uddannelse, aktivitet, behandling m.v. i længere tid af gangen og, at alle borgere er i forskellige forløb tilpasset deres situation og livsvilkår.

Der lægges ligeledes vægt på, at det som §110 tilbud ikke er tilbuddets kerne opgave, at understøtte borgerne ift. uddannelse og beskæftigelse. Borgerne kommer ind fra gaden eller udskrivelse fra sygehus eller psykiatrien, og tilbuddets kerneopgave er at afhjælpe borgernes hjemløshed, og aktuelle problemstillinger i den forbindelse.

Der lægges vægt på, at tilbuddet har fokus på, at støtte borgerne i at have kontakt til relevante samarbejdspartnere i forbindelse med undervisningstilbud, uddannelse, beskæftigelse, beskyttet beskæftigelse, eller dagtilbud. jf oplysninger fra ledelse og medarbejdere og fremviste planer og dagbogsstatistik for borgerne.

Sluttelig vægtes, at leder og medarbejdere oplyser at der i tilbuddet er en skærpet opmærksomhed på indskrevne borgere med børn ift. om børnene har et passende skoletilbud og passer det.

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

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

Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder på at støtte borgerne i at indgå i sociale relationer og leve et selvstændigt liv, i overensstemmelse med borgernes egne ønsker og behov.

Socialtilsynet konstaterer at tilbuddet opstiller og arbejder sammen med borgeren om borgerens mål for selvstændighed og sociale kompetencer.

Det vurderes, at tilbuddet via de aktiviteter der foregår i og udenfor tilbuddet søger, at sikre borgernes mulighed for personlig udvikling og aktivt støtter udviklingen eller generhvervelsen af de sociale kompetencer hos borgerne, som deltagelse i sociale aktiviteter og fællesskab kræver.

Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddets aktiviteter i hverdagen afspejler dette.

Sluttelig vurderes det, at tilbuddet understøtter borgernes kontakt til og samvær med familie og netværk i overensstemmelse med borgernes egne ønsker og behov.

Gennemsnitlig vurdering

Udviklingspunkter

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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet på relevant vis styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Det fremgår af fremsendt statistik, at der i indeværende år har været 58 udskrivninger, hvoraf 30 er flyttet i egen bolig.

Øvrige borgere er bl.a. udskrevet til anden §110 boform, værelse, kolonihave, misbrugs- eller psykiatrisk døgnbehandling, kriminalforsorg og ukendt ophold.

Det fremgår, at tilbuddet sammen med borgerne opstiller og arbejder med mål ift. borgerens sociale kompetencer og selvstændighed, i forhold til borgerens egne behov og ønsker.

Socialtilsynet konstaterer at tilbuddet bl.a. støtter borgerne ved individuelle samtaler i forhold til de mål borgeren har om personlig udvikling, dette såvel på det personlige plan som i forhold til at opnå kompetencer til, selv at kunne håndtere hverdagen i egen bolig.

Desuden fremgår det, at tilbuddet understøtter den enkelte borgers behov for at opretholde og dyrke netværk. Der arbejdes ligeledes på at støtte og motivere borgeren til, at indgå i sociale sammenhænge og at benytte de lokale aktiviteter og tilbud der er i nærområdet.

Overordnet er målet at borgerens livskvalitet forbedres.

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	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 02.a

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at det samstemmende fremgår af fremsendt materiale (opholdsplaner) og medarbejderes udtalelser, at der opstilles konkrete mål med borgerne i forhold til borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Mål bliver sat i visitations samtalen, og uddybes ved udarbejdelse af opholdsplanen. Medarbejder beskriver det som et forløb, som nogle gange strækker sig over måneder. Borgerens situation og fokus ændres ofte fra visitationen, og målene ændres ofte undervejs, eller der kommer nye til.

Nogle borgere har svært ved at definere mål, og er meget kaotiske, når de lige kommer ind fra gaden, og mange ønsker i første omgang bare at få noget ro og stabilitet. Efter noget tid, bliver ønskerne mere klare og definerede.

Medarbejder oplyser at målsætningen i nogen grad afhænger af, i hvilken afdelinger af tilbuddet borgeren er indvisiteret. (Udsigten, Akutboligerne eller Herberget) Eksempelvis arbejdes der på Udsigten altid med mål for den individuelle borgers sociale kompetencer og selvstændighed, idet der er §107 pladser.

Der følges løbende op på disse, specielt i Bostøtten hvor forløbende også er af længere varighed.

Det vægtes, at der generelt for tilbuddet altid arbejdes ud fra borgernes ønsker til deres Opholdsplan.

Desuden er der lagt vægt på at det fremgår, at tilbuddet har implementeret effektmålingssystemet ASI- Forsorg til opfølgning og målopfyldelse.

ASI-forsorg er et effektmålingssystem, hvor der kan måles indsatsen af beboernes ophold på Lindevangen Leder oplyser i den forbindelse at det har længe været et fokuspunkt, at tilbuddet dokumenterer resultater af borgernes ophold.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 02.b

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen lægges vægt på at det samstemmende fremgår fra borger, medarbejdere og ledelse, at der er et rig mulighed for at deltage i forskellige aktiviteter, fællesskaber og netværk i lokalområdet, og at flere borgere benytter sig af disse muligheder.

Der er lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at de aktivt støtter borgere i at opsøge og dyrke disse aktiviteter bl.a. via fællesture og oplysning om muligheder for aktiviteter i lokalområdet. Tilbuddet søger bl.a. også at etablere netværk for borgerne bl.a. Fountain House, et være- aktivitetssted for psykisk sårbare.

Det oplyses også i den forbindelse, at mange af de etniske borgere deltager flere gange ugentlig i eks. klubber for mænd og kvinder. Som eksempel nævnes, at nogle kvinder deltager i Indvandrer- Kvindecenteret Nørrebro. Et andet eksempel er, at en kontaktperson i tilbuddet har gået tur med en ældre psykisk syg borger og herved opbygget relation og brudt borgers sociale isolation. Pågældende borger er nu indmeldt i et vandrelaug, hvor borger nu selv går ture sammen med andre medlemmer i laug.

En anden borger tager ud og sætte AV-udstyr op ved koncerter mv. som frivillig

Desuden er der i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet gennem Fællesskabsfonden søger støtte til aktiviteter for borgerne.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på at borger, medarbejdere og leder oplyser, at nogle få borgere vælger det fællesskab, der tilbydes blandt borgerne i huset, men at flere borgere efter fraflytning vælger fortsat at komme i tilbuddet for en snak med socialrådgiverne eller de øvrige medarbejdere.

Det vægtes sluttelig i bedømmelsen, at der fra tilbuddets side også er fokus på, at nogle borgere ikke har ressourcer til at indgå i sociale aktiviteter udenfor tilbuddet i perioder. Dette understøttes af udtalelse for borger, som oplyser, at alle vedkommendes ressourcer bruges ved at deltage nogle timer på Kofoed Skole i dagsaktivering og så at være på tilbuddet. Der er ikke overskud til andet, idet indtryk er meget opslidende for borger.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 02.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

I bedømmelsen lægges vægt på, at det i tilbuddet er muligt at have besøg af familie og pårørende og det er muligt at have overnattende gæster to dage om ugen.

Som udgangspkt. kan borgere sove uden for tilbuddet maks. 2 gange pr uge, for at opretholde pladsen, men der er undtagelser. Gæster skal forlade tilbuddet kl. 23.

Der lægges også vægt på, at borgerne har mulighed for at bo sammen med egne børn under 18 år, Jf. tidl. fremsendt materiale og oplysninger fra ledelsen.

Der er lagt vægt på, at medarbejdere oplyser, at man taler med borgerne om familie og netværk, og at de færreste borgere har lyst til, at tilbuddet inddrager borgerens familie i borgerens ophold og problemstillinger.

Nogle borgere bliver hjulpet af deres børn, eller f.eks. bedsteforældre. Medarbejdere oplyser, at størstedelen har en eller anden relation til familie og netværk, men at det generelt er kendetegnende for målgruppen, at den har et spinkelt og sårbart netværk generelt.

Medarbejder vurderer, at ca. halvdelen af borgerne har kontakter som kommer på besøg. En enkelt borger har ingen kontakt med familie og netværk overhovedet.

Det vægtes ligeledes i bedømmelsen, at borger oplyser, at det er muligt at modtage støtte fra medarbejderne ift. f.eks. at begrænse samvær og kontakt med netværk eller pårørende, hvis borgeren ønsker det.

De unge borgere i Bo-støtten er ofte udfordrede ift. egen familie og der arbejdes aktivt, med de dilemmaer der er i tilknytning til familien, jf. oplysninger fra medarbejderne i Bostøtten.

Der lægges endvidere vægt på, at der i tilbuddet er mulighed for at benytte internet og muligt at låne telefon ift. kommunikation med f.eks. familie og pårørende.

Medarbejderne oplyser, at de oplever at borgerne har den kontakt til familie og netværk, som de selv ønsker. Dette understøttes af borger, som fortæller at have kontakt til sin familie ca. 1 gang om måneden, og at borger mødes med familien ude i byen.

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>Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse.</p> <p>Tilsynet er i vurderingen opmærksom på, at tilbuddet afviser ansøgere som har problematikker, som er uforlignelige med ophold i tilbud hvor der kan være børn.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet benytter systematisk udredningsarbejde, som konkretiserer støtteforanstaltninger og behov for borgerne og giver afsæt til det evt. videre forløb i efterværn eller bostøtte.</p> <p>Det vurderes ligeledes, at tilbuddet arbejder ud fra faglige tilgange og metoder, der er relevant for målgruppen. Socialtilsynet konstaterer i den forbindelse, at medarbejdere og ledelse giver relevante eksempler på brug af metoder og tilgange i praksis samt, at kerneopgaven er veldefineret og, at der arbejdes kontinuerligt med borgernes mål og retninger.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samarbejder aktivt med eksterne aktører, indenfor blandt andet sundhed, psykiatri, Kriminalforsorg, forvaltning og misbrug for at understøtte borgernes individuelle mål.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	

Udviklingspunkter

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

Socialtilsynet vurderer samlet, at tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse på alle 3 afdelinger.

Socialtilsynet er i vurderingen opmærksom på, at tilbuddet afviser ansøgere som har problematikker, som er uforlignelige med ophold i tilbud hvor der kan være børn, og at tilbuddet har fokus på, at der tages forholdsregler og hensyn når der er børn i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet benytter systematisk udredningsarbejde og resultatdokumentation i form af Opholdsplaner og ASI- Forsorg Screeninger, som konkretiserer støtteforanstaltninger for borgerne og giver afsæt til det evt. videre forløb i efterværn / bostøtte.

ASI-forsorg er et effektmålingssystem, hvor der kan måles indsatsen af beboernes ophold på tilbuddet. Det konstateres at det første outcome hvor effekten af tilbuddets indsats kan måles, forventes at være klar i løbet af marts 2019.

Det vurderes ligeledes, at tilbuddet arbejder ud fra faglige tilgange og metoder, der er relevant for målgruppen. Socialtilsynet konstaterer, at medarbejdere og ledelse giver relevante eksempler på brug af metoder og tilgange i praksis, samt at kerneopgaven i alle 3 afdelinger er veldefineret.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet for at understøtte borgernes individuelle mål, samarbejder aktivt med eksterne aktører, indenfor blandt andet sundhed, psykiatri, Kriminalforsorg, forvaltning, fremskudt sagsbehandling, Unge Center, beskæftigelse og misbrugsbehandling.

Sluttelig vurderes, at tilbuddet har stort fokus på at visitere den rette målgruppe til Udsigten, således at visiterede §110 og §107 borgere kan tilgodeses og fungere sammen i tilbuddet.

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Tilbuddet er et botilbud efter Servicelovens § 110 med plads til 43 borgere fordelt med 26 pladser i herberget, 5 pladser i Terrassen, 8 pladser i Akutboliger for unge, samt Udsigten med 4 pladser jf. servicelovens §§ 107, 110 hvor borgerene tilhører samme målgruppe som herberget.

Målgruppen for tilbuddet er mænd, kvinder og familier som ikke er misbrugende med særlige sociale problemer som ikke råder over eller ikke kan opholde sig i egen bolig og som har brug for støtte og hjælp til at ændre deres situation.

De faglige tilgange som anvendes til tilbuddet er jf. medarbejdere, ledelse og Tilbudsportalen anerkendende tilgang, relations pædagogik, empowerment samt social læringstilgang. Desuden anvendes CTI/ ICM som primære metoder i Bostøtten og Akutboliger for unge. Medarbejderne vurderer, at metoden giver rigtig god mening ift. målgruppen.

Medarbejderne på herberget oplyser, at de ikke arbejder med CTI og ICM da dette ikke giver mening fordi borgernes udslusning fra tilbuddet trækker ud pga. boligsituationen i nærområdet.

I bedømmelsen lægges vægt på, at anvendte tilgange og metoder vurderes relevante i forhold til tilbuddets målgruppe, og at medarbejderne giver relevante eksempler på hvordan metoder og tilgange bruges i praksis.

Målsætningen for tilbuddet generelt er at sikre, at borgerens ophold på tilbuddet bliver midlertidigt og at borgeren hurtigst muligt bliver i stand til at komme i egen bolig.

Medarbejderne vurderer, at kerneopgaven er at kigge på de områder der har ført til at folk er blevet hjemløse – eller evt. at afklare, at der er nogle borgere der ikke skal ud i egen bolig men har behov for et døgntilbud.

Opholdet fungerer herved også som et afklaringsforløb for borgeren.

Medarbejder udtaler, at få en bolig er ikke det samme som at få et hjem. Der er læring i hvad et godt hjem er, og hvordan man kan bruge det, og hvordan man begår sig socialt sammen med naboer.

Et andet fokus er at arbejde med borgernes selvtilid. Medarbejder beskriver i den forbindelse, at det i flere tilfælde kan ses på folk når de har boet på tilbuddet i en periode, at de bliver mere ranke og udviser mere tro på sig selv og egen formåen.

Det vægtes, at medarbejderne beskriver, at der er stort fokus på, at borgerne som visiteres til Udsigten passer til tilbuddet, som er uden døgn dækning og ligger for sig selv. I øjeblikket er der 3 §110 borgere i og 1 §107 indskrevet i

Udsigten. Medarbejderne beskriver at have fokus på at tilgodese begge målgrupper. Men oplever at få færre §107 visitationer til tilbuddet, hvorfor de 3 ud af 4 pladser pt. er visiteret til §110 borgere.

Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på, at medarbejderne i Bostøtten beskriver målgruppen i Akutboliger for Unge, som adskiller sig fra det øvrige tilbud ved at være en gruppe unge som ikke ville komme ind på et almindeligt herberg, men typisk ville være sofasurfere eller bo på gaden. Det er en gruppe som er mest egnet til individuelt samarbejde i en bolig, hvor de kan lukke døren og få ro, og som ikke ville kunne fungerer på et almindelig herberg. Det er sjældent de unge selv, der kontakter teamet, men henvises primært via kommunale instanser, bl.a. UU vejledere.

Medarbejderne beskriver, at målgruppen i Akutboligerne overordnet er kendetegnet ved umodenhed, forvirring og kaos.

Desuden med modstand over for systemet og generelt fokus på barrierer. Borgerne har svært ved at sætte ord på, hvad de føler og oplever af problemstillinger.

Medarbejderne oplyser videre, at der er en tyngde af omsorgssvigt fra hjemmet og psykisk sårbarhed hos de unge. Det kan være borgere som ikke er kendt i psykiatrien, men som er psykisk påfaldende. Ofte med psykiske og misbrugsmæssige udfordringer i hjemmet og hos den unge selv.

Målgruppen er ofte kendetegnet ved dårlig skolegang med mange skift og dårlige oplevelser.

Som eksempel nævnes børn født i Danmark af danske forældre som kun har gået i skole op til 4-5 klasse pga. svigt, flytninger, manglende opfølgning mv.

Medarbejderne vurderer, at målgruppen i høj grad søger rollemodeller at læne sig op ad. Der er i den forbindelse lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at de i tilgangen til de unge, prøver at komme væk fra fornemmelsen af opholdssted og institutionalisering og den måde hvorpå de unge tidligere er blevet mødt.

Medarbejderne forklarer de unge hvilke forventninger og krav tilbuddet har til borgeren i forhold til at bo i tilbuddet, til at begå sig socialt, og hvad samfundet forventer når man er "voksen".

Der er fokus på at møde målgruppen som "unge voksne".

Medarbejderne beskriver desuden at have fokus på, og arbejde med de mange parametre, der skal på plads for at få målgruppen klar til at komme i egen bolig, herunder økonomi, sociale kompetencer, overholdelse af aftaler mv.

Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.b

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen lægges vægt på, at leder og medarbejdere oplyser, at tilbuddet udarbejder opholdsplan for hver enkelt borger, og opholdsplanerne tager udgangspunkt i borgernes egne ønsker og mål med baggrund i indskrivningsaftalen, hvor områder som bolig, økonomi, helbred osv. berøres og vurderes.

Der lægges ligeledes vægt på, at tilbuddet i samarbejde med borgerne opstiller klare og operationelle mål og delmål, som indføres i borgernes opholdsplaner.

Leder oplyser at alle borgere får tilknyttet en kontaktperson og, at det er borgeren og kontaktpersonen, der i samarbejde arbejder med mål opfyldelse og, at disse dokumenteres i borgerens opholdsplan.

På personalemøderne danner opholdsplanerne baggrund for faglige diskussioner, der evt. kan føre til ændret pædagogisk praksis eller tilgang.

Opholdsplanen følger borgeren når de tilflytter egen bolig og modtager bostøtte jf. § 110, i op til et år efter udflytning.

Der er lagt vægt på at det fremgår at tilbuddet har implementeret effektmålingssystemet ASI- Forsorg til opfølgning og mål opfyldelse. ASI-forsorg er et effektmålingssystem, hvor der kan måles indsatsen af beboernes ophold på Lindevangen

Leder oplyser i den forbindelse at det har længe været et fokuspunkt, at tilbuddet dokumenterer resultater af borgernes ophold. Samt at det første outcome hvor tallene på effekten af tilbuddets indsats kan måles, forventes at være klar i løbet af marts 2019.

Sluttelig vægtes at medarbejderne giver relevante eksempler borgeres udvikling og beskriver, hvordan der hele tiden arbejdes med mål, og retninger.

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

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.c	
Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.	
<p>Der er i bedømmelsen lagt vægt på, leder oplyser, at tilbuddet i år har implementeret effektmålingssystem ASI-Forsorg, og tilbuddet forventer, at få det første outcome i løbet af marts 2019, som vil give en oversigt over målopfyldelse på individuelt niveau.</p> <p>Målopfyldelse kan desuden ses af borgernes opholdsplaner, mens det samlede overordnede mål for tilbuddet fremgår af den årlige virksomhedsplan.</p> <p>Det vægtes desuden, at leder oplyser, at tiltaget med fremskudt sagsbehandling på herberget og Bostøtten, fungerer godt, og at borgernes mål kan rettes til løbende.</p>	
Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.d	
Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.	
<p>Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at borger, medarbejdere og ledelse samstemmende oplyser, at der samarbejdes aktivt med eksterne aktører for at understøtte at målene for borgerne opnås samt, at kompetencer lægges ud til dem der har ekspertisen – f.eks. Jobcenter, psykiatri, misbrugscenter m.m.</p> <p>Medarbejderne oplyser at der, hvis det vurderes nødvendigt, er samarbejde med FKRC -Frederiksberg kommunes Rådgivningscenter (Misbrug og alkoholbehandling) ift. borgeren. Specielt Akutboliger for Unge har et godt og kontinuerligt samarbejde.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det som udgangspunkt forventes at det er borgeren selv, der tager kontakt og overholder aftaler med eksterne aktører og, at tilbuddet støtter op omkring det. Men hvis borgeren ressourcemæssigt ikke formår at klare det selv, går medarbejderen ind og tager over, og hjælper borgeren i gang.</p> <p>Individuelt, og hvor der er behov, tilbydes følgeskab eller formidling af kontakt til eksterne aktører – det være sig bl.a. til jobcenter eller samtaler i psykiatrien f.eks. ved Akut-Teamet, når folk kommer direkte fra indlæggelser. Der afholdes desuden handleplansmøder med borgeren i forhold til psykiatri, forvaltning, m.m. Hvor kontaktpersoner deltager, hvis borger ønsker det.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det overordnet set er meget forskelligt om samarbejde med psykiatri fungerer. Nogle borgerne har ikke altid en diagnose. Det opleves at f.eks. de unge borgere ikke altid møder op til møder, og udskrives så med det samme af distriktpsykiatrien. Det mangler at blive etableret et samarbejde, så kontaktpersonen kan inddrages, og støtte borgeren i at møde op.</p> <p>Det opleves at samarbejdet er godt omkring de borgere der har en diagnose, og som er kendt i psykiatrien. Medarbejderne i det Udkørende Team oplyser, at der er et godt samarbejde med Unge Centeret, Frederiksberg Kommunes Ressourceforløbs Team og hele beskæftigelsesdelen på F86.</p> <p>Det vægtes desuden, at leder oplyser, at tiltaget med fremskudt sagsbehandling på herberget og Bostøtten, fungerer fint. Der er møder med borger, sagsbehandler og kontaktperson hver 2.-3. mdr., hvor der bl.a. kan rettes ind ift. mål og planer for borgeren.</p> <p>Leder vurderer, at borgerne primært profiterer af tiltaget der, hvor der er meget i spil omkring borgeren i forhold til myndighedsdelen, men generelt og helt lavpraktisk har borgerne primært en forventning om at få en bolig.</p> <p>Medarbejdere oplever, at Sundhedscenteret på Frederiksberg er meget aktive i samarbejdet, og fortæller bl.a. om relevant samarbejde ift. senhjerneskadet borger for at sikre, at borgeren kan være et sted hvor der er den rette hjælp.</p>	

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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad tilgodeser og understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel i tilbuddet.</p> <p>Det vurderes, at borgerne har indflydelse på eget liv samt på dagligdagen i tilbuddet i rimelig grad.</p> <p>Desuden vurderes det, at tilbuddet forebygger overgreb mellem borgere og medarbejdere, blandt andet ved at bruge en konflikt nedtrappende og ikke- konfronterende tilgang til borgerne.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	

Udviklingspunkter

Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Samlet vurderes, at tilbuddet understøtter borgernes indflydelse på eget liv gennem arbejdet med deres opholdsplaner og i den pædagogiske indsats generelt.</p> <p>Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet har fokus på, at give borgerne medindflydelse på hverdagen i tilbuddet via fællesmøder (tidl. beboermøder) med fællesspisning, hvor 2 medarbejdere orienterer om aktuelle ting og bevarer et fora hvor borgerne kan give udtryk for ønsker eller ændringer.</p> <p>Desuden sker medinddragelse via løbende dialog med den enkelte borger.</p> <p>Det konstateres ligeledes, at tilbuddet har udarbejdet en samtykkeerklæring til borgerne ved indflytning ift. værelsesrundring, samt tilladelse til adgang til borgernes værelse ved bekymring for borgernes ve og vel.</p>	
Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 04.a

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen lægges vægt på ledelsens og medarbejdernes beskrivelser af, hvornår borgerne høres. Tilbuddet har indført Fællesspisning som mødeform i stedet for beboerrådsmøder, bl.a. fordi der i den aktuelle målgruppe er et stigende antal introverte, angste og isolerede borgere, for hvem den tidligere mødeform i beboerråd ikke er optimal. Hvilket begrænsede deltagelsen.

Tilbuddet søger ved fællesspisningen fortsat at skabe et fælles fora for indflydelse.

Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på tilbuddets værdigrundlag, som har fokus på, at arbejdet med borgerne skal foregå i dialog med borgerne, også ift. f.eks. uønsket adfærd.

Det vægtes at tilbuddet har udarbejdet en skriftlig husorden i form af en folder, som udleveres til borgerne ved indskrivning. Der beskrives forventninger til samarbejde, bortvisnings grundlag, medicin, beskæftigelse, betaling, kost, vold og trusler.

Socialtilsyn Syd observerer en ligeværdig varm og respektfuld omgangstone i samspil mellem borgere og medarbejdere. Observationerne understøttes af oplysninger fra borger, ledelse og medarbejdere.

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

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

Bedømmelse af Indikator 04.b

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at tilbuddet ved dette tilsyn har udarbejdet en samtykkeerklæring for borgerne ift. værelsesrundring, som borgerne skal skrive under på. Leder oplyser, at det vil blive indføjet i samtykkeerklæringen, at medarbejdere kan gå ind på værelserne i tilfælde af bekymring for borgernes ve og vel.

Der lægges også vægt på, at borgerne har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet på flere parametre indenfor reglerne i tilbuddet. Der er bl.a. mulighed for indflydelse på den daglige struktur og de aktiviteter, der er i tilbuddet: F.eks. boldspil, gåture, aktiviteter ud af huset m.v. - og i hvor vid udstrækning borgerne ønsker at deltage.

Der er i tilbuddet afsat en sum penge til afvikling af diverse aktiviteter, som borgerne vælger.

Det vægtes i bedømmelsen, at borgerne under opholdet skal samarbejde med tilbuddet om, at modtage støtte i forbindelse med at få egen bolig, jf. indskrivnings-materiale og udtalelser fra medarbejdere. Borgerne kan således ikke fravælge at modtage støtte ift. boligsituation.

Borgerne er selv ansvarlige for madlavning til frokost og aftensmad og denne kan tilberedes i det fælles køkken, jf. oplysninger fra ledelse.

Tilbuddet har Fællesspisning hver 2. uge, som i øjeblikket afløser beboerrådsmøder, idet den aktuelle målgruppe profiterer bedre af det mere uformelle fora.

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium

Samlet vurderer socialtilsynet, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

I vurderingen lægges vægt på, at borgerne modtager støtte vejledning og ledsagelse til relevante sundhedsydelser og sundhedsfremmende tiltag som f.eks. misbrugsbehandling.

Tilsynet vurderer ligeledes, at borgernes trivsel understøttes af de krav og rammer der er for ophold i tilbuddet.

Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
-----------------------	-------------------------------------

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

Bedømmelse af Indikator 05.a	
Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.	
I bedømmelsen lægges vægt på, at de borgere som Socialtilsynet talte med under tilsynet gav udtryk for at trives i tilbuddet, ligesom det er medarbejderes og leders vurdering, at borgerne trives i tilbuddet.	
Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.b	
Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt	
I bedømmelsen lægges vægt på, at medarbejderne oplyser, at borgerne på tilbuddet får støtte fra personalet i forhold til, at opsøge relevante sundhedsydelse i det etablerede system. Borgerne tilbydes også ledsagelse, og da en del af borgerne er af anden etnisk herkomst end dansk er der mange borgere, der har behov for denne ledsagelse. Tilbuddet tilbyder ikke selv sundhedsfaglige ydelser, men benytter sig af tilbuddene i nærområdet.	
Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.c	
Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.	
I bedømmelsen lægges vægt på at tilbuddet har et tæt samarbejde med Frederiksberg Kommunes Sundhedscenter, hvor der tilbydes kostvejledning, rygestopkurser m.m. og medarbejderne på tilbuddet forsøger, at motivere borgerne til, at gøre brug af disse ydelser, ligesom personalet opfordrer og motiverer borgerne til, at de indlemmer fysisk aktivitet i deres dagligdag. Endvidere lægges vægt på, at tilbuddet serverer morgenmad fra kl. 06.00-08.30 og derudover er det borgerne selv der står for deres egen kost. jf oplysninger fra velkomstmateriale. Medarbejderne oplyser, at de via kontaktpersonarbejde forsøger, at motivere borgerne til, at fremstille sund, varieret og ernæringsrigtig kost. I samarbejdet mellem borger og kontaktperson, forsøger kontaktpersonen, at motivere borgerne til at have fokus på sundhed, såvel fysisk som mentalt. Sluttelig vægtes, at medarbejdere og leder oplyser, at tilbuddet har skærpet fokus på borgernes fysiske og mentale trivsel. Leder vurderer bl.a., at børnefamilierne i tilbuddet oplever flere problemer, og tilbuddet laver flere underretninger til kommunen. Målgruppen er generelt meget udsat og tilbuddet tidl. har oplevet selvmord i målgruppen. Det vægtes i den forbindelse, at leder oplyser, at flere medarbejdere tager kurser bl.a. i forhold til personlighedsforstyrrelser, traumer og metodisk tilgang til arbejde med borgere med psykiatrisk udfordringer. Desuden vægtes, at tilbuddet har et stort og godt samarbejde med Opsøgende Gadeplansteam, som bruges til sparringen ift. borgernes psykiatriske problemstillinger. Opsøgende Gadeplansteam kan bl.a. lave risikovurdering på borgerne ift. selvmord og har holdt oplæg omkring psykoser.	

Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
Bedømmelse af kriterium	
Da borgerne indskrevet i tilbuddet ikke er målgruppen for magtanvendelses bekendtgørelsen, anvendes magt ikke og fysisk indgriben anvendes kun jf. straffelovens nødværge bestemmelser. Samlet vurderer socialtilsynet, at tilbuddets arbejde er passende i forhold til at forebygge situationer hvor nødværge bliver nødvendigt.	

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	
<p>Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.</p> <p>Da borgerne indskrevet i tilbuddet ikke er målgruppen for magtanvendelses bekendtgørelsen, anvendes magt ikke og fysisk indgriben anvendes kun jf. straffelovens nødværge bestemmelser.</p> <p>I bedømmelsen lægges vægt på, at tilbuddets medarbejdere på herbergsdelen systematisk har værelses rundering på borgernes værelser en gang ugentligt på et fast tidspunkt jf. oplysninger fra ledelse, medarbejdere og indskrivnings materiale.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplever ikke, at dette er at betegne som magtanvendelse da borgerne har givet samtykke til dette ved indflytning.</p> <p>I tilbuddet er der udarbejdet kriseberedskab og kriseberedskabs planer. Medarbejderne trækker sig altid i konfliktsituationer og om nødvendigt låser de sig inde i personalerummet. jf oplysninger fra medarbejdere.</p>	
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	
<p>Indikatoren bedømmes til i middel grad at være opfyldt.</p> <p>Da borgerne indskrevet i tilbuddet ikke er målgruppen for magtanvendelses bekendtgørelsen anvendes magt ikke og fysisk indgriben kun ift. straffelovens nødværge bestemmelser. Tilbuddet dokumenter således ikke på magtanvendelser og score derfor i middel grad. Dette er dog ikke ensbetydende med, at tilbuddet ikke uddrager læring af de konfliktsituationer der forekommer i tilbuddet.</p> <p>Konflikterne tages med i overlap og på personalemøder ift. at dele erfaringer og faglige refleksioner, og "afgifte" medarbejderne, samt skabe læring sådan at tilgangen til den enkelte borger kan justeres og gentagende konflikter undgås, jf. oplysninger fra medarbejdere.</p> <p>Sker det, at personalet bliver udsat for fysisk overgreb, anmeldes det til politiet og der skrives en arbejdsskadeanmeldelse på episoden.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der ikke har været magtanvendelse på tilbuddet de sidste 12 år, hvorfor der ikke er noget at dokumenterer og følge op på i forhold til disse.</p>	

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet forbygger overgreb mellem borgere og medarbejdere.</p> <p>Det vurderes, at medarbejderens tilgang til borgerne hviler på en konfliktnedtrappende og ikke- konfronterende tilgang, hvor brugen af dialog med den enkelte borger er det bærende element. Dialogen besværliggøres dog til tider af, at de indskrevne borgerer ikke taler dansk.</p> <p>Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet har en nedskreven procedure der beskriver håndtering og ageren i forbindelse med overgreb, og denne procedure er kendt af alle medarbejdere.</p> <p>Desuden, at der er ved at blive udarbejdet en handle plan for vold og trusler på tilbuddet.</p>	
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen lægges vægt på, at tilbuddet har fokus på sprog og anden kommunikation, som et vigtigt middel i forhold til at forebygge overgreb. Da tilbuddet frekventeres af mange forskellige etniciteter med mange forskellige kulturer og sprog, kan der forekomme misforståelser i kommunikationen, hvilket tilbuddet har øget opmærksomhed på. jf. oplysninger fra ledelse og medarbejdere.

Der lægges også vægt på at det tydeligt fremgår af husreglerne, at tilbuddet ikke tolerer nogen form for overgreb af hverken verbal eller fysisk karakter.

Ledelsen oplyser, at der ved overgreb bliver afholdt en samtale, hvor reglerne ridses op og i gentagelsestilfælde vil der kunne ske bortvisning fra tilbuddet.

Sker der overgreb af særlig grov karakter, vil politiet blive tilkaldt.

Ved overværelse af personalemøde ved tidl. tilsyn fremgik det, at en ny handleplan for vold og trusler er under udarbejdelse i tilbuddet. Socialtilsynet overværede en dialog med høj faglighed og relevante overvejelser blandt personale og ledelse.

Overvejelserne strakte sig således fra bl.a. scalling og registrering af hændelser, politianmeldelser, kriseberedskab til vidnebeskyttelse.

Desuden fremgik det af mødet, at der planlægges en temadag med fokus på defusing og debriefing, samt en "quickguide" i sikkerhed ift. håndtering, opfølgning og læring.

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

Det er Socialtilsyn Syds vurdering, at tilbuddet har en velkvalificeret og kompetent ledelse, som er i besiddelse af relevante ledelsesmæssige kompetencer og erfaringer i forhold til drift af tilbuddet og dets målgruppe.

Det vurderes desuden, at tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering, at ledelsen sætter rammerne for tilbuddets strategiske udvikling i samarbejde med tilbuddets bestyrelse, og varetager den daglige drift på forsvarlig vis.

Det konstateres, at medarbejderne modtager fast ekstern supervision og har god mulighed for sparring internt, og med afdelingsleder. Desuden, at medarbejderne oplever sig mødt af en omsorgsfuld og velinformeret leder, som er tæt på det daglige arbejde i tilbuddet.

Desuden konstateres, at sygefravær blandt medarbejderne ligger under Frederiksberg Kommunes normgrænse og, at det er forholdsvist lavt for arbejdsområdet med denne målgruppe.

Gennemsnitlig vurdering

Udviklingspunkter

Kriterium 08

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse er faglig kompetent og deres kompetencer modsvarer målgruppen for tilbuddets behov, samt de metoder som anvendes til tilbuddet.

I vurderingen lægges vægt på, at ledelsen er tværfagligt sammensat.

I vurderingen lægges også vægt på at ledelsen er tilgængelig i det daglige og deltager i og giver sparring på de daglige og ugentlige møder mellem personalet. Desuden vægtes, at medarbejderne modtager ekstern supervision.

Socialtilsynet konstaterer, at medarbejderne oplever, at bliver mødt omsorgsfuldt af leder, der får medarbejderne til at føle sig værdsatte. At afdelingsleder er opdateret på borgerne, velinformeret omkring medarbejdernes arbejde og sparrer tæt. Medarbejderne beskriver ledelsen som værende tæt på det daglige arbejde og frontløbere på området, med fokus på et fagligt udfordrende miljø, med gode muligheder for kurser og efteruddannelse.

I vurderingen lægges desuden vægt på at ledelsen varetager både den daglige drift og den strategiske udvikling af tilbuddet, indenfor de rammer som er sat sammen med Frederiksberg kommune.

Indikator 08.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.a	
<p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen lægges vægt, på at der i ledelsesteamet for tilbuddet er forskellige kompetencer tilstede. Ledelsesteamet er tværfagligt sammensat og der er en klar opgavefordeling mellem forstander og afdelingsleder, jf. fremsendt materiale samt interview med ledelse og personale.</p> <p>Afdelingsleder har socialrådgiver baggrund, og har arbejdet med ledelse i 22 år, indenfor socialpsykiatri og revalidering.</p> <p>Afdelingsleder har desuden forskellige kurser, bl.a. fra Kempler Institut indenfor bl.a. Ledelsessupervisionsgrupper og Løsningsorienteret Empowerment i Praksis.</p> <p>Forstander har 22 års erfaring som forstander Lindevangen, og er desuden forstander på et andet §110 tilbud, Lærkehøj. Forstanders ansvarsområder er primært økonomi, strategi, samarbejdet med Frederiksberg Kommune, som tilbuddet har driftsoverenskomst med.</p> <p>Der lægges vægt på, at afdelingsleder oplyser, at man i ledelsesteamet med jævne mellemrum drøfter om ledelsesfordelingen og samarbejdet fortsat fungerer optimalt.</p> <p>Der lægges desuden vægt på, at ledelsen har blik for og fokus på både den daglige drift og den strategiske udvikling i tilbuddet, herunder afdækning af opståede behov og søgning af puljemidler til opfyldelse af de nye behov blandt tilbuddets målgruppe. jf. interview med ledelsen, fremsendt materiale samt overværelse af personalemøde, hvor tilbuddets strategi for kommende år blev gennemgået.</p>	
Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.b	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>I bedømmelsen lægges vægt på, at der i tilbuddet er forskellige muligheder for supervision og sparring for både medarbejdere og ledelse.</p> <p>Der lægges desuden vægt på at medarbejdere og ledelse samstemmende oplyser, at der ydes ekstern supervision til medarbejderne ved en organisationspsykolog ca. hver 6. uge.</p> <p>Daglig leder oplyser desuden, at der kan tilkøbes ekstra forløb ved behov.</p> <p>Derudover gives løbende sparring af afdelingslederen, både ad hoc og på de daglige morgenmøder. Ligesom afdelingsleder deltager i 1 ugentligt møde med det Udkørende Team.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at ledelsen modtager supervision efter behov. Denne supervision bruges til bl.a. strategisk ledelse og implementering af nye tiltag.</p> <p>Sluttelig vægtes, at medarbejderne samstemmende oplyser, at afdelingsleder altid er tilgængelig for sparring, og har kendskab til alle borgere i tilbuddet. Medarbejdere oplever, at afdelingsleder sætter sig grundigt ind i hvad der dokumenteres ift. den enkelte borger, og har god føling med hvad der arbejdes med.</p> <p>Medarbejderne oplever ligeledes, at forstander på trods af en mere perifer rolle i dagligdagen er nysgerrig på medarbejderne og hvad der arbejdes med. Medarbejderne oplever sig set og anerkendt af ledelsen.</p>	
Indikator 08.c	<i>Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.c	
<p>Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen lægges vægt på, at der er løbende sparring mellem forstander og bestyrelsesformand (ca. 1 gang mdr.) jf. oplysninger fra forstander.</p> <p>Derudover er der bestyrelsesmøde 4 gange årligt, med deltagelse af ledelse og medarbejderrepræsentant, jf.</p>	


oplysninger fra forstander.

I bedømmelsen lægges ligeledes vægt på, at bestyrelsen jf. oplysninger på hjemmesiden, fremsendt materiale samt oplysninger fra ledelsen, har relevante kompetencer for at agere sparringspartnere og økonomisk ansvarlige for tilbuddets drift.

Afdelingsleder oplyser d. 26.01.2017, at der er et nyt medlem på vej ind i bestyrelsen, og at STS underrettes når det formelle er på plads.

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
Bedømmelse af kriterium	
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent.	
I vurderingen lægges vægt på, at tilbuddets organisation og organisering af arbejdet, tilgodeser borgernes behov samt, at ledelsen driver tilbuddet fagligt forsvarligt.	
Desuden vurderes, at ledelsen varetager den daglige drift på betryggende vis, og sammen med bestyrelsen sætter rammerne for tilbuddets strategiske udvikling.	
Det konstateres, at tilbuddets sygefravær er under Frederiksberg Kommunes normgrænse (5%) og personalegennemstrømning ikke er højere end tilsvarende tilbud.	
Der lægges i den forbindelse vægt på, at tilbuddet har udarbejdet sygefraværspolitik og, at der afholdes omsorgssamtaler ved forhøjet sygefravær. Samt, at medarbejdere og ledelse har fokus på, og åbenhed omkring den eksponering medarbejderne er udsat for i arbejdet med målgruppen.	
Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.a	
Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.	
I bedømmelsen lægges vægt på, at det er muligt for borgerne, at have kontakt med pædagogisk/socialfaglig personale hver dag. Der er i dagtimerne min. to medarbejdere på arbejde på Herberget.	
Desuden er der 5 medarbejdere i det Udkørende Team, fordelt på 2 medarbejdere på Akutboliger for Unge for unge, 2 på Udsigten og 1 medarbejder der dækker efter behov.	
Medarbejderne oplyser, at Udkørende Team er et fleksibelt team, som dækker ind for hinanden, og derfor har kendskab til borgerne i de 2 afdelinger.	
Medarbejderne oplyser samstemmende, at de har den tid til borgeren som de har brug for.	
I bedømmelsen lægges også vægt på, at en del af personalets arbejdsopgaver er at udforme en opholdsplan for borgerens ophold og at alle medarbejdere er i stand til dette ift. tilbuddets metoder og arbejdsform, jf. fremsendt materiale og medarbejder interview.	
I bedømmelsen lægges også vægt på medarbejdernes udtalelser om, at de arbejder meget selvstændigt og oplever, at de lykkes med det arbejde de gør omkring den enkelte borger.	
Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.b	
indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.	
Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at personalegennemstrømningen på tilbuddet ikke er på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser set ud fra landsgennemsnittet for pædagogiske personale i tilbud med denne målgruppe.	

Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.c	
<p>Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.</p> <p>I bedømmelsen lægges vægt på at sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau i forhold til sammenlignelige arbejdspladser.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at sygefraværet, når langtidssygemelding er trukket ud, er på 4%.</p> <p>Der lægges desuden vægt på, at afdelingsleder oplyser, at der er udarbejdet sygefraværspolitik på tilbuddet, og at denne følges. Blandt andet ved at, når en medarbejders sygefravær er på 5-10%, bliver medarbejder inviteret til en omsorgssamtale.</p> <p>Medarbejderne kan selv følge med i deres fraværs procent i månedstidsopgørelserne, hvor også omsorgsdage, ferie, seniordage mv. fremgår</p> <p>Der lægges vægt på, at afdelingsleder og medarbejdere desuden samstemmende oplyser, at man har en åben kultur på tilbuddet ift. hvorfor man har fravær.</p> <p>Samtidig er der fokus på grænserne for hvad den enkelte har lyst til, at dele med de øvrige medarbejdere.</p>	

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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en erfaren medarbejdergruppe, som har relevante kompetencer ift. målgruppen.</p> <p>Tilbuddet arbejder ud fra en klar målgruppebeskrivelse som ikke rummer alle hjemløse, men som specifikt henvender sig til hjemløse med andre sociale problematikker inkl. familier med børn, men ikke borgere der er i massivt misbrug eller har tunge psykiatriske problemstillinger.</p> <p>Det vurderes at tilbuddets medarbejdere arbejder relevant ud fra de metoder som tilbuddet anvender, og er reflekterende ift. hvad der virker.</p> <p>Ligeledes vurderes, at tilbuddets medarbejdere i høj grad har de kompetencer som er nødvendige i arbejdet med borgerne og at der er løbende fokus på, at tilvejebringe yderligere relevante kompetencer via efteruddannelse og sparring internt i tilbuddet.</p> <p>Sluttelig vurderes, at tilbuddets medarbejdere forholder sig til de etiske dilemmaer, der er ved at arbejde med målgruppen. Samtidig er medarbejderne underlagt de strukturer der er i tilbuddet ift kontrol og opfølgning.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	

Udviklingspunkter

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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere samlet set har relevant uddannelse, viden og erfaring der modsvarer målgruppens behov og tilbuddets metoder ift. borgernes problematikker og alder samt de forskellige afdelingers forskellige særlige indsatser.

Det vurderes, at medarbejderne har stort kendskab til borgernes individuelle problemstillinger, behov og mål, og arbejder med fokus på fleksibilitet og relations opbygning i forhold til borgeren for at sikre samarbejdet og motivation hos borgeren ift. dennes udvikling og behov.

Det konstateres, at medarbejderne har fokus og opmærksomhed på borgers habitus og evt. ændringer i adfærd, og er reflekterende på hvad evt. ikke ønskelige ændringer ift. borgerens udvikling kan skyldes, og hvordan de bedst kan afhjælpes.

Desuden konstateres, at leder og borger vurderer, at tilbuddet har en god medarbejdergruppe, og at der grundlæggende er en rar stemning i tilbuddet.

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

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

Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen lægges vægt på, at det fremgår af fremsendt materiale, at alle medarbejdere i tilbuddet har en faglig grunduddannelse samt relevante efteruddannelsesforløb.

Der lægges også vægt på, at medarbejder og leder oplever, at de har den relevante viden og erfaring med målgruppen.

Medarbejderne oplyser, at de har stor viden og indsigt ift. bl.a. psykiatri og misbrug men, at mere viden om hvordan man møder borgere med forskellige psykiatriske problemstillinger altid vil være brugbart.

Desuden oplyser medarbejder at alle er uddannet i den løsningsfokuseret metode. Som kan ses i dagligdagen ved at medarbejderne møder borgeren med holdningen, at borgeren er den der er klogest på eget liv.

Desuden er medarbejderne undersøgende på de emner/ problemstillinger man ikke forstår. Bla. nævnes at der er afholdt oplæg om somalisk kultur, for at forsøge at forstå og kunne arbejde med borgerne.

Det vægtes at ovenstående i høj grad understøttes af udtalelser fra borger, som udtrykker, at opholdet på tilbuddet og medarbejdernes viden og kompetencer har været afgørende for at borger nu kan komme videre i egen bolig.

Det vægtes, at KRAP uddannelse for alle pædagogiske medarbejdere er gennemført, og at medarbejdere beskriver, at der bl.a. bruge KRAP skemaer til fremlæggelse af borgerne til pædagogmøde. Tovholder i KRAP uddannelsen har bragt forskellige skemaer i spil som implementeres i tilbuddet.

Leder oplyser at KRAP bruges som en tilgang der kan plukkes fra. Selve kurset var på det faglige niveau ikke helt skræddersyet til medarbejderne i tilbuddet, da der var deltagelse fra flere forsk. områder i kommunen.

Desuden har tilbuddet indført ASI- Forsorg (screeningsredskab) og implementeringen af ASI er i gang.

Det vægtes i bedømmelsen, at medarbejder oplyser, at der er mange muligheder for uddannelse og kurser, og at ledelsen har stor åbenhed for dette.

I bedømmelsen lægges også vægt på, at tilbuddets medarbejdere oplyser, at kommunikationen med borgere af anden etnisk baggrund med et mangelfuldt sprog på dansk kan opleves udfordrende, at arbejdet med borgeren besværliggøres trækkes i langdrag, når der er tolkebehov. Men at der er fokus på problemstillingen, og at tilbuddet på forskellig vis søger at afhjælpe udfordringerne herved.

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

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

Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen lægges vægt på, at medarbejdere udviser stort kendskab til den enkelte borger og deres individuelle vanskeligheder.

Borger giver udtryk for, i meget høj grad, at opleve sig hørt og set af medarbejderne og oplever, at modtage relevant hjælp og støtte til de problematikker de har.

Der er lagt vægt på at tilbuddets medarbejdere skal være opsøgende på den enkelte borgers aktuelle behov og arbejde relations skabende, så borgerne også oplever det givende at selv at opsøge medarbejdere, da tilbuddets borgere ikke skal/ kan være tilstede i tilbuddet på bestemte tidspunkter.


Det vægtes, at medarbejderne har fokus på borgernes reaktioner og dagsform. Desuden vægtes at medarbejderne beskriver at have fokus på at have en backup plan for når borger f.eks. begynder at aflyse aftaler mv, så man ikke "sander til" i tilbuddet eller f.eks. fremadrettet i egen bolig. Medarbejderne reflekterer over hvorfor er det gået galt? - Hvad kan der gøres for at borgeren fremadrettet f.eks. holde aftaler i jobcenter eller huske at rydde op m.v.?

Der er lagt vægt på, at og borger og medarbejdere samstemmende giver udtryk for, at tilbuddet arbejder med balancen mellem at borgeren gør tingene selv, og hvornår støtten er nødvendig. Eksempelvis inddrages borgeren ved, at medarbejder sidder sammen med dem og f.eks. gå på NemId/ borger.dk. eller foretager telefonopkald.

Personalet vurderer, at det somme tider er nødvendigt at ringe for borgere hvis de har et mangelfuldt dansk sprog, for at borgeren ikke afvises eller ikke forstår hvad myndigheder siger eller forventer af dem.

Sluttelig vægtes, at både borger og medarbejdere oplyser, at medarbejderne arbejder på at skabe gode relationer til borgerne. Og at netop relationen kan være afgørende for at få vendt borgerens udvikling.

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
	<h3>Fysiske rammer</h3> <p><i>De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Temaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer i afdelingerne under tilbuddet Lindevangen ift. indretning, faciliteter og stand, understøtter borgernes udvikling og trivsel, samt understøtter den indsats der finder sted på tilbuddet.</p> <p>Borgerne har mulighed for at leve et selvstændigt liv, samtidig med at de har gode muligheder for at være en del af fællesskabet. Borgernes privatliv på herberget vurderes dog begrænset i nogen grad af fælles toilet og bade faciliteter.</p> <p>Tilbuddet er centralt beliggende, hvilket giver borgerne mulighed for at være en del af lokalsamfundet.</p> <p>Der er i tilbuddet mulighed for, at opretholde sociale netværk i det omfang borgerne ønsker det.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsyns Syd vurderer, at de fysiske ramme i alle tilbuddets afdelinger lever op til kravene for de fysiske rammer på et herberg jf. SI § 110.</p> <p>I vurderingen lægges vægt på, at indretning, faciliteter og stand på de fysiske rammer tilgodeser målgruppens behov, samt at borgerens mulighed for privatliv tilgodeses i rimelig grad.</p> <p>Det vurderes også, at tilbuddet fælles- og udearealer på herberget i høj grad tilgodeser målgruppens behov.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at enkelte af værelserne på herberget er på ca. 8 m², samt at bad og toilet skal deles mellem 3-4 borgere, hvilket ikke vurderes hensigtsmæssigt i forhold til, at der i tilbuddet også bor familier med børn.</p> <p>I forbindelse med ansøgning om fleksible pladser i Udsigten af 11.05.2017, oplyser tilbuddet følgende: Tilbuddet Udsigten er beliggende på 15. sal i en meget stor lejlighed. Beboerne har hvert deres værelse med adgang til fællesarealer, herunder fælles køkken.</p> <p>Beboere der er godkendt til en §107 plads medbringer egne møbler, beboere der er godkendt til §110 plads får stillet et møbleret værelse til rådighed.</p>	

Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Der lægges i bedømmelsen vægt på at de borgere som Socialtilsynet mødte under rundvisning og interviewede gav udtryk for tilfredshed med de fysiske rammer. Blandt andet udtrykte en borger med et 1 årigt barn, at de begge trivedes og var glade for det 2-delte værelse, de boede på.</p> <p>Medarbejdere og ledelsen oplyser, at de fleste borgere var glade for at flytte tilbage til Lindevangen efter branden, fordi rammerne er mere venlige og hjemlige end genhusningsboligerne. - Også selv om der er fælles toilet og bad i tilbuddet, og borgerne havde eget badværelse i genhusningsboligerne.</p> <p>Ledelse og medarbejdere vurderer, at fysiske rammer tilgodeser både enlige og familier med børn.</p> <p>Der lægges endvidere vægt på, at de fysiske rammer på herberget giver mulighed for ude-aktiviteter for både børn og voksen.</p> <p>I bedømmelsen lægges vægt på beboernes gode muligheder for indkøb og transport i nærområdet.</p> <p>Terrassen samt Udsigten er placeret i almindeligt boligbyggeri og giver således også borgerne mulighed for en anden form for privatliv end på herberget.</p>	
Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.b	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.</p> <p>I bedømmelsen lægges vægt på, at tilbuddet giver mulighed for indkvartering i ny-renoverede værelser af forskellige størrelse. Alle enkeltværelser har basis ting som seng, skab, skrivebord og køleskab.</p> <p>Tilsynet lægger vægt på, at tilbuddets fælleslokaler og køkken giver rig mulighed for fællesskab og samvær med andre borgere og medarbejderne. I bedømmelsen lægges vægt på, at alle borgerne har fået eget værelse, men at toilet og bad skal deles med 3-4 andre beboere. Der er fire familie rum på tilbuddet.</p> <p>De af tilbuddets borgere, som bor på tilbuddets afdeling Udsigten, Terrassen deler også bad og toilet, mens Akutboligerne består af egen lejlighed med bad og toilet.</p> <p>Adspurgt om det, med så mange nationaliteter, mænd, kvinder og børn giver problemer, at dels om bad/ toilet, oplyser medarbejder, at det ikke er oplevelsen.</p> <p>Det bemærkes, at der er et baderum i kælderens specielt indrettet med baby faciliteter, babybadekar, højt bord/pusleplads m.m. Ligeledes er der et stort vaskeri, som borgerne kan benytte frit. Det er inkluderet i deres opholdsbetaling.</p> <p>Der er et stort fælleskøkken, hvor hver borger har et skab med lås på. Der er et lille køleskab i hver bolig. Derudover deles borgerne om store køleskabe og fryser i fælleskøkkenet. Borgere og medarbejder vurderer, at det oftest fungerer fint.</p> <p>Der er regler for hvornår fælleskøkkenet må benyttes. Tiderne er udvidet i forbindelse med Ramadanen.</p> <p>Ligeledes er der faste tider for børnenes sengetider da holdningen på tilbuddet er, at der også skal være plads til "voksentid" – hvor man kan være i fred og ro i fællestuerne og se fjernsyn uden at der er børn der leger m.m. I fællestuerne er der også indrettet legehjørner til børnene. Tingene bærer præg af, at det er børn i forskellige aldre der kommer med deres forældre og bor i tilbuddet.</p> <p>I tilbuddet er der ligeledes en stor gymnastiksal. Medarbejder fortæller, at de ikke er helt på plads efter branden og genindflytning, men at det er i proces. Der er fodboldmål, bordtennis, bordfodbold m.m. i hallen. Som noget nyt efter branden er der, i den del af tilbuddet hvor administrationen holder til, lavet et glasbur som et lille modtagelokale, der bruges når en borger henvender sig. Her kan de få det 1. møde. Leder fortæller, at det</p>	

både fungerer sikkerhedsmæssigt og som afskærmning for samtalen med borgeren. Lindevangen har også en stor fælles have med grill, haveborde, rygeafdeling og legeredskaber til børnene. Haven er omkranset af hegn, og der er lukket af med en stor låge ind til nabotilbuddet, som har en anden målgruppe.

Der er et stort værksted i kælderen, som kan benyttes af borgere, sammen med medarbejder. Dette er ved tilsynet, ved at blive sat på plads, efter branden.

I kælderetagen forefindes ligeledes mødefaciliteter til medarbejderne, samt arbejdsrum med computere, bade faciliteter til medarbejdere og borgere.

Fremvisningen af Akutboliger/ Bostøtten foregår via fotos, da det ikke var muligt for socialtilsynet at bese boligerne ved det aktuelle tilsyn.

Udsigten består af lejligheder med fast basis inventar, som sofa, seng, stol m.m. Borger må ikke selv møblerer med sine møbler, men gerne sætte deres eget præg på den med fx lampe, løse tæpper m.m. Dette er for at sende et signal om, at det er en midlertidig bolig, og at det kun er et stop på vejen til en anden bolig.

Terrassen ligger ca. 5. min kørsel fra Lindevangen.

Det er en afdeling af tilbuddet med 5 værelser. Der er fælleskøkken og fællesstue. Hver borger har et skab i køkkenet og så deles de om 2 køleskabe og 1 fryser. Der er ikke køleskabe på værelserne.

Medarbejder fortæller, at borgerne ikke har meget med hinanden at gøre, men at hver passer sit med madlavning m.m.

Pt. bor der 3 kvinder og 2 mænd på Terrassen.

Tilsynet lægger endvidere vægt på, at tilbuddets beliggenhed understøtter tilbuddets formål og indsats.

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

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

Bedømmelse af Indikator 14.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på at der er tale om §110 tilbud, hvorfor indikatoren ikke er relevant. I forhold til tilbuddets §107 pladser ses det, at de fælles områder er indrettet hyggeligt.

Økonomisk Tilsyn**Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi**

Tilbuddet vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og indsendte budget, at være økonomisk bæredygtigt. Tilbuddets økonomi vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og indsendte budget, at være gennemskueligt for socialtilsynet. Socialtilsyn Syd vurderer, at gennemskueligheden for de visiterende kommuner er til stede, i det omfang nøgletallene på tilbudsportalen er opdaterede. Socialtilsyn Syd vurderer, at økonomien giver tilbuddet den fornødne kvalitet i forhold til deres målgruppe.

Økonomisk bæredygtig?

Ja: Det vurderes, at tilbuddet på baggrund af det indsendte regnskab og det indsendte budget er økonomisk bæredygtigt. Vurderingen er lavet på baggrund af det samlede årsregnskab for 2017 og revisionsprotokollatet. Der er ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i regnskabet og der er ligeledes ingen væsentlige kritiske bemærkninger i revisionsprotokollatet. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet har en driftsoverenskomst på alle pladser med Frederiksberg Kommune.

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

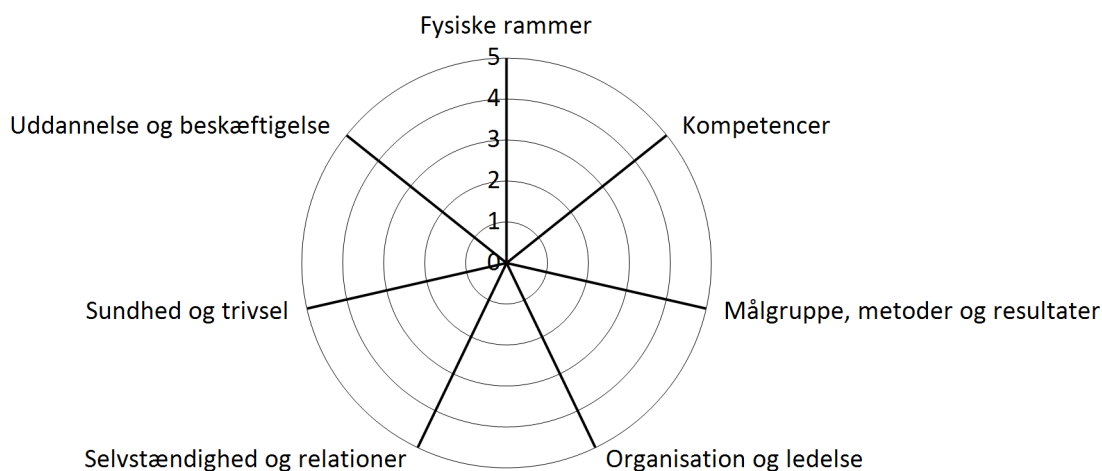
Ja: Der er lagt vægt på at tilbuddets budget afspejler tilbuddets målgruppe og aktiviteterne på stedet, og det giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til målgruppen. Vurderingen er foretaget med udgangspunkt i budget 2018. Personale: Den primære udgift er relateret til løn – svarende til 69,94 % af omsætningen. Der er budgetteret med 40,7 pladser. Jfr. budgettet er der en normering svarende til 18,50 fuldtidsstillinger som fast personale for 2018. Ud fra en gennemsnitsberegning af lønudgifter i forhold til antal ansatte vurderes budgetterede lønninger for retvisende. Kompetenceudvikling: Der er samlet afsat 113.973,00 kr. til kompetenceudvikling, hvilket udgør 0,79 % af omsætningen, hvilket vurderes lidt under niveau sammenlignet med lignende tilbud. Aktivitetsomkostninger: Der er budgetteret med 230.031,00 kr. til aktivitetsomkostninger svarende til 1,59 % af omsætningen, hvilket vurderes på niveau sammenlignet med lignende tilbud.

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Ja: Nøgletallene i årsrapporten på Tilbudsportalen kan afstemmes til den senest indsendte årsrapport og vurderes på den baggrund at være gennemskueligt for de visiterende kommuner. Tilbuddets økonomi vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og budget at være gennemskueligt for socialtilsynet.

Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	Tilsynsrapport Tilbudsportalen Statistik for udskrivning af borgere, alle afd. indeværende år, af 12.11. 2018 Beboerliste Akutboliger for unge og Udsigten, inkl. oplysninger om beskæftigelsestilbud. Fremvist på tilsynet 15.11.2018 Dagbogsstatistik, Opholdsplan, borger Udsigten. Fremvist på tilsyn d. 15.11.18 Dagbogsstatistik, Opholdsplan, borger Akutboliger for Unge. Fremvist på tilsyn d. 15.11.18
Observation	Tilbuddets afdelinger og boliger er beset under tilsynet. Under besøg i afd. Udsigten observeredes samspil mellem borger og medarbejdere. Socialtilsynet vurderer, at samspillet i høj grad afspejlede medarbejderne kompetencer og viden om målgruppen og den enkelte borger i tilbuddet. Der observeredes en ligeværdig dialog, der rummede både humor, alvor og respekt for individet.
Interview	Leder 4 medarbejdere Borger
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.