

# Tilsynsrapport

Driftorienteret tilsyn, delrapport (endelige rapport)



Tilbuddets navn:	Bofællesskaberne Dolmer Have og Glesborg
Dato for generering af rapport:	31-03-2023
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Midt Papirfabrikken 38 8600 Silkeborg

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sundhed og trivsel	6
Kriterium 4	6
Kriterium 5	9
Kriterium 6	13
Kriterium 7	16
Organisation og ledelse	18
Kriterium 8	18
Kriterium 9	20
Kompetencer	24
Kriterium 10	25
Fysiske rammer	28
Kriterium 14	28
Økonomi	31
Økonomi 1	32
Økonomi 2	32
Økonomi 3	32
Spindelvæv	33
Datakilder	33
Interviewkilder	33
Observationskilder	34

## Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

## Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Der henvises i øvrigt til [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk), hvor der kan findes yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

## Basisinformation

Tilbuddets navn	Bofællesskaberne Dolmer Have og Glesborg
Hovedadresse	Dolmer Have 4 8500 Grenaa
Kontaktoplysninger	Tlf.: 25395374 E-mail: jth@norddjurs.dk Hjemmeside: http://norddjurs.dk
Tilbudsleder	Jan Trygve Hoel
CVR-nr.	29189986
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2 Botilbud til midlertidige ophold, § 107
Pladser i alt	38
Målgrupper	Angst Depression Forandret virkelighedsopfattelse Hjerneskade, erhvervet Personlighedsforstyrrelse Tilknytningsforstyrrelse

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Midt
Tilsynskonsulenter	Mette Raunholt Breuner Annie Lehim Laursen
Tilsynsbesøg	26-01-2023 12:00, Anmeldt, Bofællesskabet Glesborg 26-01-2023 08:30, Anmeldt, Bofællesskaberne Dolmer Have og Glesborg

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Afdelinger
Bofællesskaberne Dolmer Have og Glesborg	Tilknytningsforstyrrelse, Angst, Personlighedsforstyrrelse, Hjerneskade, erhvervet, Forandret virkelighedsopfattelse	20	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
		2	Botilbud til midlertidige ophold, § 107
Bofællesskabet Glesborg	Tilknytningsforstyrrelse, Angst, Depression, Personlighedsforstyrrelse, Hjerneskade, erhvervet, Forandret virkelighedsopfattelse	16	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Midt vurderer, at Bofællesskaberne Dolmer Have og Glesborg, lever op til kravene jf. § 6 i Lov om Socialtilsyn.

Tilbuddet drives efter Almen Boliglovens § 105, stk. 2 samt efter Lov om Social Service §107.

Tilbuddet er godkendt til to afdelinger med i alt 38 pladser, hvor målgruppen er borgere mellem 18 til 80 år, med forskellige psykiatriske problemstillinger og/eller senhjerneskade, som har behov for daglig støtte til sociale aktiviteter og bostøtte.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddets afdelinger understøtter borgernes mulighed for at indgå i beskæftigelse, idet størstedelen af borgerne er tilknyttet §104 beskæftigelse, samt at der for de borgere som ikke har fast beskæftigelse, søges at etablere en meningsfuld hverdag med faste aktiviteter i tilbuddet.

Begge afdelinger støtter borgerne i deres ret til at leve et selvstændigt liv på egne betingelser, og borgerne støttes i at indgå i sociale relationer, bl.a. ved at arbejde målrettet med træning af sociale færdigheder samt ved at tilbyde aktiviteter og samværsmuligheder inden og udenfor tilbuddets rammer.

Tilbuddet anvender relevante faglige tilgange og metoder der tilgodeser en målgruppe, der har psykiatriske lidelser og erhvervet hjerneskade. De faglige tilgange i tilbuddet har deres udgangspunkt i en anerkendende og relationspædagogisk tilgang, hvor metoderne tager udgangspunkt i social færdighedstræning samt motiverende og værdsættende samtale.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet fortsat er i proces med at kvalificere en ensartet dokumentationspraksis med afsæt i Procesbaseret dokumentation, der tager udgangspunkt i konkrete indsatsmål for borgerne i samarbejde med borgerne og visiterende myndighed.

Tilbuddet søger at understøtte borgernes selv- og medbestemmelse, ved konsekvent at inddrage den enkelte borger i de beslutninger der skal træffes.

Tilbuddet har fokus på borgernes samlede trivsel, og med udgangspunkt i den enkelte borgers behov og problemstillinger understøttes borgernes udvikling mod et så trygt og selvstændigt liv som muligt.

Det seneste år har der været enkelte borgere, som ikke trives, hvilket har medført øget uro og en stigning af vold og overgreb i Dolmer Have. Der er nu to nattevagter i Dolmer Have, med det formål at forebygge og sikre tryghed. Tilbuddet anvender en ikke-konfronterende og konfliktnedtrappende tilgang, der forebygger fysiske magtanvendelser og som skal forebygge vold og overgreb i tilbuddet. Socialtilsyn Midt anbefaler, at tilbuddet iværksætter yderligere målgruppespecifik kompetenceudvikling, herunder opkvalificering af viden om relevante diagnoser og senhjerneskade, samt iværksætter kompetenceudvikling af relevante pædagogiske tilgange. Det er vurderingen, at mere systematik og pædagogisk ensartethed i tilbuddet vil kunne medvirke til forebyggelse af vold og overgreb i tilbuddet.

Tilbuddets ledelse er fagligt kompetent og søger løbende at tilpasse organisationens drift og indsatsen, således at borgerne trives bedst muligt. Socialtilsyn Midt vurderer, at ledelsen ikke i tilstrækkelig grad har systematiseret brugen af risikovurderinger og mestringskemaer.

Tilbuddets medarbejdere besidder relevante socialfaglige kompetencer, og de er motiverede for yderligere målgruppespecifik kompetenceudvikling.

De fysiske rammer ved begge afdelinger vurderes at understøtte borgernes trivsel, herunder at imødekomme målgruppens behov for at kunne trække sig til egne boliger og have mulighed for at opsøge fællesskab med de andre borgere.

Tilbuddets økonomiske ramme understøtter en stabil anbringelse af borgere. Socialtilsyn Midt vurderer også, at forholdet mellem prisen og den socialfaglige kvalitet ikke er helt rimelig, da de budgetterede lønkroner ikke anvendes.

Opmærksomhedspunkt:

Socialtilsyn Midt konstaterer, at der er kvalitetsmangler omhandlende tilbuddets manglende praksis vedrørende risikovurderinger og mestringskemaer, og Socialtilsyn Midt forventer, at tilbuddet vil arbejde med en forbedring heraf.

Der vil på kommende tilsyn være opmærksomhed på, hvordan tilbuddet har højnet kvaliteten vedrørende implementering af risikovurderinger og mestringskemaer.

## Særligt fokus i tilsynet

I dette anmeldte driftsorienterede tilsyn er der særligt fokus på følgende:

Tema sundhed og trivsel, herunder indikator 5.A. 6.A. 6.B . Kr. 6. 7.A & kr. 7.

Tema organisation og ledelse, herunder indikator 8.A, 8.B. Kr. 8. 9.B, 9.C og Kr. 9.

Tema kompetencer, herunder indikator 10.A. 10.B & Kr. 10.

Tema fysiske rammer, herunder indikator 14.A. 14.B. 14.C & kr. 14.

Socialtilsynet er ikke orienteret om væsentlige oplysninger i de øvrige temaer, kriterier og indikatorer, der har betydning for socialtilsynets bedømmelse og vurdering, hvorfor disse er overført fra seneste tilsynsrapport fra 15/16. marts 2022.

## Sundhed og trivsel

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

### Vurdering af tema

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddets samlede faglige indsats er medvirkende til at understøtte borgernes trivsel og udvikling. Tilbuddet har fokus på borgernes trivsel, og med udgangspunkt i den enkelte borgers behov og problemstillinger søger de at understøtte borgernes udvikling mod et så trygt og selvstændigt liv som muligt.

Der er borgere i tilbuddet, der er særligt udfordrede på trivsel, og det er vurderingen, at tilbuddet på forskellig vis søger at imødekomme borgernes forskellige behov og iværksætte tiltag der fordrer trivsel hos den enkelte borger.

Borgerne modtager relevant støtte i forhold til kontakt til sundhedsydelse og borgerne tilbydes forskellige aktiviteter, der målrettet sigter mod generel sundhed. Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet søger at respektere og inddrage borgerne i beslutninger vedrørende dem selv bl.a. igennem arbejdet med borgernes individuelle delmål.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet anvender en ikke-konfronterende og konfliktnedtrappende tilgang, der er medvirkende til at forbygge magtanvendelser.

Tilbuddet har ikke en fast strategi for systematisk risikovurdering. Socialtilsyn Midt vurderer, at den manglende systematik påvirker kvaliteten af den forebyggende pædagogiske indsats i forbindelse med at forebygge vold og overgreb i tilbuddet.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,8

### Opmærksomhedspunkter

Socialtilsyn Midt konstaterer, at der er kvalitetsmangler omhandlende tilbuddets manglende praksis vedrørende risikovurderinger og mestringskemaer, og Socialtilsyn Midt forventer, at tilbuddet vil arbejde med en forbedring heraf. Der vil på kommende tilsyn være opmærksomhed på, hvordan tilbuddet har højnet kvaliteten vedrørende implementering af risikovurderinger og mestringskemaer.

## Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet søger at understøtte borgernes selv- og medbestemmelse ved konsekvent at inddrage den enkelte borger i de beslutninger, der skal træffes omkring den enkelte i det omfang som borgeren kan og vil inddrages. Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse gennem inddragelse og involvering på gruppeniveau i de beslutninger, der skal træffes i forhold til borgernes fællesskab i tilbuddet.

Dette begrundes ud fra følgende.

- Borgerne er bredt repræsenteret ved tilsynsbesøget og opleves bevidste om deres muligheder for frit at ytre sig til socialtilsynet.
- Borgerne giver overvejende udtryk for, at blive lyttet til, har mulighed for indflydelse på beslutninger i hverdagen i tilbuddet og generelt omtaler medarbejderne meget positivt.
- Socialtilsynet observerer, hvordan en medarbejder på anerkendende vis understøtter en borger i tilsynsinterviewet.
- Langt hovedparten af de svar som borgerne har afgivet via socialtilsynets spørgeskemaer giver indtryk af at borgerne lyttes til og har mulighed for indflydelse f.eks. på husmøder.
- Enkelte borgere har særligt komplekse problemstillinger, hvor tilbuddet oplever etiske dilemmaer omkring omsorgspligt og borgernes selvbestemmelse. Tilbuddet søger at finde balance i at tilrettelægge indsatsen med afsæt i hvad der er bedst for disse borgere og indhenter ekstern faglig sparring for at kvalificere indsatsen (VISO).
- Samtidig opfordres tilbuddet til at have fokus på hvorledes pædagogiske tiltag og strategier kan imødekomme såvel omsorgspligt som borgernes selvbestemmelsesret, således at magtanvendelser så vidt muligt forebygges (se også kriterium 6).

## Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad

Ved bedømmelsen lægges vægt på følgende:

#### Borgernes perspektiv:

Socialtilsynet har talt med i alt 8 borgere (5 på Dolmer Have og 3 på Glesborg). Borgerne udtrykker følgende, som understøtter at borgerne oplever sig hørt, set og anerkendt:

*"Der er god støtte, nogen at tale med og nogen til at hjælpe mig. Jeg har kun godt at sige. De besøger mig når jeg er indlagt. De er til at få fat i når jeg har brug for det. Jeg kan skrive til min kontaktperson på arbejdstelefon - så svarer X. Vi taler om kost og motion, men ikke på træls måde. Vi taler om det det jeg gerne selv vil tale om."*

*"Man bliver hjulpet når man har problemer. Man kan betro sig til nogen. Vi har vores kontaktpersoner. De er gode til at tage sig af os og de er gode til at lytte. "*

*"Hvis der er noget man er utilfreds med, kan man tale med medarbejderne om det. Man kan også tale med formanden for brugerrådet."*

En af borgerne udtrykker samtidig, at medarbejderne er søde, men at denne føler sig tilsidesat fordi der ofte er andre borgere, som har mere brug for hjælp. Borgeren udtrykker, at denne oplever at der er meget forskelsbehandling, hvilket blandt andet betyder at borgeren ofte må gå tur selv, mens medarbejderne hjælper eller går tur med andre borgere. Borgeren fortæller, at denne har fortalt det til medarbejderne, men at der ikke ændres noget. Borgeren udtrykker også, at denne oplever at der er mange stoffer i tilbuddet og undrer sig over at tilbuddet ikke i højere grad involverer politiet. Borgeren fortæller også, at denne har et aflåst skab i fælleskøkkenet til dennes service og at det ofte sker, at service forsvinder hvis borgeren har anvendt den fælles opvaskemaskine.

Socialtilsynet har ligeledes udleveret spørgeskemaer til borgerne og har modtaget i alt 13 spørgeskemaer retur. Borgernes svar fordeler sig på følgende måde på spørgsmålet, "Lytter medarbejderne til dig?":

- 13 borgere svarer med en glad smiley
- 1 borger svarer med en sur smiley
- 1 borger har ikke besvaret spørgsmålet

Nogle af borgerne kommenterer deres svar med følgende udtalelser:

*"Det er blevet meget bedre"*

*"Lidt en gang imellem"*

*"De fleste gør. Nogle er bedre end andre. Nogle er rigtig gode"*

*"Meget"*

#### Medarbejdernes og ledelsens perspektiv:

Ledelsen udtrykker, at borgerne betragtes som selvstændige voksne mennesker som har retten til at bestemme alt, hvorfor borgerne også skal mødes som sådan. Dette understøttes af medarbejderne, som fortæller, at der arbejdes med selvbestemmelsesret og at der er stor loyalitet og anerkendelse omkring borgernes selvbestemmelse. Medarbejderne fortæller også, at den anerkendende og lyttende tilgang er dybt forankret i kulturen og fagligheden i tilbuddet, og at den motiverende samtale er et godt eksempel på hvordan borgerne mødes respektfuldt med fokus på at belyse egne ønsker og drømme. Adspurgt til, at en borger udtrykker utilfredshed med at service forsvinder når denne har anvendt opvaskemaskinen i fælleskøkkenet fortæller ledelsen, at borgeren er nødt til selv at være opmærksom, hvis denne stiller egne ting i opvaskemaskinen, men at ledelsen er opmærksomme på problematikken.

#### Observationer:

Socialtilsynet observerer ved tilsynet, at en medarbejder assisterer en borger ved tilsynsinterviewet. Borgeren har svært ved at udtrykke sig og medarbejderen søger på respektfuld vis at understøtte borgeren i at svare på socialtilsynets spørgsmål. Socialtilsynet observerer ligeledes, at en borger ytrer ønske om at vise socialtilsynet rundt i tilbuddets fysiske rammer, hvilket ledelsen understøtter. Endvidere iagttages, at borgerne er velforberejede på socialtilsynets besøg og at der er stort fremmøde til borgerinterviews.

## Indikator 4.b

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 4.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad

Ved bedømmelsen lægges vægt på følgende:

#### Borgernes perspektiv:

Socialtilsynet har talt med i alt 8 borgere (5 på Dolmer Have og 3 på Glesborg). Borgerne udtrykker følgende, som understøtter at borgerne har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet:

*"Sidste år havde vi en pulje vi fik på grund af Corona – vi kunne komme til minigolf, Gl. Estrup, dyrepark. Vores årlige sommerhustur blev også betalt sidste år. Der var sat sedler op, hvor man kunne skrive op, hvor man gerne ville hen. Vi taler om reglerne på beboerrådsmøder. Planlægning af fællesture og husregler - f.eks at hund skal være i snor."*

*"Vi kommer til beboerrådsmøde. Jeg tager nogle ting op til mødet. Jeg får mad fra Norddjurs – det er jeg godt nok tilfreds med. jeg spiser over ved mig selv for det meste."*

*"Vi har fællesspisninger, men man må selv om, om man vil deltage. Det er god mad man får."*

Socialtilsynet har ligeledes udleveret spørgeskemaer til borgerne og har modtaget i alt 13 spørgeskemaer retur. Borgernes svar fordeler sig på måde på spørgsmålet, "Kan I beslutte ting der er vigtige for jer på beboermøder?":

- 10 borgere svarer med en glad smiley
- 2 borger svarer med en neutral smiley
- 1 borger svarer med en sur smiley

Nogle af borgerne kommenterer deres svar med følgende udtalelser:

*"Ja, sådan da"*

*"Ved det ikke - måske"*

*"Ja, vi kan"*

*"Ja, det synes jeg"*

*"Ja, vi har indflydelse"*

#### Ledelsen og medarbejdernes perspektiv:

Ledelsen beskriver, at der er stor vægt på borgerinddragelse, at der er oprettet et beboerråd som har reel beslutningskompetence. Der afholdes kontinuerlige husmøder hver 6 uge på Dolmer Have mens det er hver anden måned på Glesborg. Ledelsen fortæller, at der her er mulighed for at få indflydelse på aktiviteter og ture i og uden for tilbuddet. Endvidere er der et bruger/pårørenderåd som mødes 4 gange årligt. Ledelsen fortæller ligeledes, at socialtilsynets tilsynsrapport gennemgås med borgerne og at der er mange borgere som gerne vil bidrage til høringssvar til rapporten. Medarbejderne understøtter ledelsens udtalelser og fortæller ligeledes om husmøder samt beboerråd som et aktivt organ, hvorigennem der sikres medindflydelse på væsentlige beslutninger.

#### Konkrete problemstillinger vedr. omsorgspligt og selvbestemmelsesret

Ledelsen og medarbejderne beskriver, at der er to borgere, hvor indsatsen har været/er udfordret i forhold til omsorgspligten og borgernes selvbestemmelsesret.

Ledelsen beskriver, at der i forhold til en borger, hvor tilbuddet tidligere følte sig nødsaget til blandt andet at aflåse et skab med dennes ejendele, nu er etableret en løsning, hvor borgerens skab forefindes på et fællesareal og borgerne kan tilgå skabet via egen kode. Medarbejderne oplyser, at borger ind i mellem glemmer koden, hvorfor der arbejdes på en løsning med fingeraftrykslås. Ledelsen og medarbejderne oplyser, at et gennemført VISO forløb for borgeren har været meget gavnligt og har kvalificeret indsatsen omkring borgeren. Socialtilsynet bemærker hertil, at det af VISO rapportens konklusion fremgår følgende: *"Borgeren har en stor retfærdighedssans, er social og vil gerne medinddrages. Borgers selvbestemmelsesbehov er stor. Borger synes af personalet at blive medinddraget i forhold vedr. dennes selvbestemmelse på en måde, hvor dennes ressourcer og funktionsevne bringes i spil. X respekteres i sine behov og kan give/giver sin mening og behov til kende over for personalet, føler sig hørt, indgår aftaler og samarbejder med personalet om det og kan indgå i samarbejde omkring aftalen. X opleves på ingen måde at opleve sig begrænset i sin selvbestemmelsesret. X fungerer i samarbejdet med personalet om sine basale behov og er stabiliseret ved, at denne mødes respektfuldt i sine behov, der indfries beskyttende og støttende på stabiliserende vis."* Tilbuddet har ligeledes fremsendt en status på en handleplan på baggrund af socialtilsynets opstillede opmærksomhedspunkter fra tilsynsrapporten i 2021, som understøtter at der ikke længere sker indgreb i borgerens selvbestemmelsesret.

Ledelsen beskriver, at der i forhold til en anden borger er udfordringer omkring hygiejniske forhold i dennes lejlighed, hvor tilbuddet har set sig nødsaget til at foretage rengøring idet det vurderes, at lejligheden var i en så ringe rengøringsmæssig stand at der var risiko for sundhedsfare. Ledelsen og medarbejderne problematiserer, at borger ikke har erkendelse af sundhedsfaren og ikke ønsker at samarbejde herom ved medarbejdernes italesættelse af problemet. Medarbejderne udtrykker frustration omkring, at borgeren skal være mere syg af de skadelige



hygiejniske forhold før sundhedsloven giver hjemmel til anden foranstaltning, samtidig med at serviceloven begrænser tilbuddets muligheder for intervention idet borgerens selvbestemmelsesret vil blive overskredet. Ledelsen beskriver, at løsningen har været at gennemføre rengøring uden borgers samtykke, hvorfor der er tale om magtanvendelser jvf. serviceloven. Disse er indberettet til socialtilsynet (se også kriterium 6 samt indikator 6a). Ledelsen oplyser, at der er ansøgt et VISO forløb idet borgerens problemstilling er kompleks og da borgerens tilstand med tiden er blevet forværret.

## Kriterium 5

---

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### **Bedømmelse af kriterium**

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet søger at understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed samt trivsel.

Dette begrundes ud fra følgende:

- Borgerne udtrykker sig generelt meget positivt om tilbuddet og tilbuddets medarbejdere.
- Borgerne giver via spørgeskemaer udtryk for, at de trives. De er glade for at bo i bofællesskabet, hvor de oplever, at de har venner.
- Medarbejderne og ledelsen har fokus på løbende at tilpasse indsatsen, således at den enkelte borger trives bedst muligt. Dette være sig f.eks. i forhold til borgere med misbrugsudfordringer eller særligt komplekse psykiatriske problemstillinger.
- Tilbuddet har fokus på at understøtte borgernes adgang til relevante sundhedsydelse.
- Tilbuddets medarbejdere har fokus på borgernes fysiske og mentale sundhed, herunder kost og motion.
- Ligeledes opfordres tilbuddet til at være undersøgende på, at der er borgere eller pårørende som udtrykker at nogle borgere bliver tilsidesat til fordel for at medarbejdere skal hjælpe andre borgere (se indikator 4a)

## Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 5.a

Indikator er i høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

- Borger (X) oplyser, at X trives i tilbuddet og er glad for at bo på Dolmer Have. X fortæller, at X får den støtte som X har brug for. X fortæller også, at der en periode har været mange vikarer, men at der nu er mere stabilitet i dette. X viser sin bolig frem, og fortæller, at X er glad for sin lejlighed, og trives med at være i fællesrummene. X fortæller, at X er aktiv i forbindelse med beboermøde, hvor X oplever det er muligt at få talt om alt.
- Anden borger (Y) oplyser, at Dolmer Have er det bedste sted i verden. *"Vi har beboerråd og afdelingsleder gør et stort arbejde"*. Borger fortæller om hverdagen, hvor Y går ture i området, og benytter også tilbuddets fitness, hvor Y løber på løbebånd og cykler på motionscykel. Derudover deltager Y sammen med andre borgere på indkøbsture 2 dage ugentligt. Y oplever at modtage den nødvendige støtte, og italesætter, at medarbejderne har de rette kompetencer, og at der altid er en medarbejder at få fat i. Y fortæller, at der også er mange studerende og nye medarbejdere, hvilket Y ikke oplever som en udfordring. Y oplyser, at Y kan blive utryg, men har svært ved at mærke, hvad årsagen er, medarbejder støtter Y i samtalen og italesætter, at Y er god til at komme til personalet, og at Y altid kan komme til dem. Y italesætter, at det ved Y, men ikke altid får handlet derpå. Y oplyser, at Y generelt har det godt med de øvrige borgere, går bla. tur en gang imellem med 2 andre borger i tilbuddet. Y oplyser, at ved borgerne imellem kan der opstå nogle udfordringer: *"De andre kan blive syge, og jeg er også selv syg, så vi kan irritere hinanden og irriterer personalet"*
- En borger fra Glesborg (Z) viser rundt på tilbuddet og viser sin bolig. Z fortæller, at Z er glad for at bo i Glesborg, at Z får meget hjælp og støtte. *"De er søde og rare ved mig, og jeg får også hjælp, hvis fjernsynet ikke virker"*. Z fortæller, at Z sover godt om natten, og at Z's trivsel er øget siden indflytningen. Z fortæller, at Z gerne vil klare så meget som muligt selv, og oplever at blive støttet i dette.
- Socialtilsynet drikker eftermiddagskaffe med nogle borgere fra Glesborg i fællesrummet. Borgerne giver udtryk for at trives, og er tilfredse med at bo i tilbuddet. Borgerne beskriver, at de bliver støttet af medarbejderne, og at de bliver ledsaget ved behov, og at der er en god stemning. De deltager som oftest til fællesspisning og andre fælles arrangementer, og er glade for, at der foregår fællesaktiviteter. Borgerne oplyser, at de fleste aftener er der ikke medarbejdere, så der er de som regel i egen lejlighed. En borger oplyser, at de er forskellige, fx i behovet for høj musik, men at de finder ud af det borgerne imellem, men at medarbejderne støtter og hjælper ved behov.
- Pårørende oplyser: *"Generelt er vores bedømmelse af forholdene på Dolmerhave positive, Dolmerhave og Teamet omkring borger gør en positiv forskel for borgers og Pårørendes hverdag"*.
- Myndighedsrådgiver oplyser, at *"den pædagogiske indsats er god, personalet er meget imødekommende overfor borgers vanskeligheder og har en god forståelse herfor. Samtidigt er de fleksible for at få indsatserne til at passe til de udfordringer borger har"*.
- Anden myndighedsrådgiver oplyser: *"Det er min vurdering at tilbuddet giver en relevant og vedholdende støtte, til trods for at borgeren i perioder har været afvisende over den tilbudte støtte. Ved en vedholdende pædagogisk indsats forsøges det at støtte borgeren til at indgå i den relevante behandling som han kan tilbydes"*.
- Tredje myndighedsrådgiver oplyser, *"at den faglige indsats omkring borger er fyldestgørende, at tilbuddet har medvirket til borgerens positive udvikling. Der har været indsats omkring Visoforløb, hvilket tilbuddet har indgået aktivt i. Tilbuddet understøtter og sikrer borgeren den pædagogiske indsats, som borger har behov for"*
- Medarbejderne fra Dolmer Have oplyser, at borgerne samlet set trives i tilbuddet. De oplyser, at særligt en borger mistrives efter nedlukningsperioden, som har resulteret i, at borgeren efterfølgende har isoleret sig yderligere. Medarbejderne fortæller, at der er igangsat et Viso-forløb, og at de arbejder løbende med nye pædagogiske tiltag, og har kontinuerligt fokus på at forstå, hvad der ligger bag borgerens udfordringer. Medarbejderne fortæller, at borgeren har været indlagt, og de erfarede, at borgeren profiterede af de mere faste og ydrestyrede rutiner i forbindelse med indlæggelsen, og de arbejder nu kontinuerligt med at støtte borgeren via genkendelige rutiner. Medarbejderne oplever, at borgeren udfordres på et bo-miljø hvor borgerens selvbestemmelsesret er i fokus. Medarbejderne fortæller, at på tilsynsdagen skal borgeren til tandlæge, hvilket har særlig betydning for borgerens generelle sundhed og trivsel, men at et tandlægebesøg er svært for borgeren at gennemføre. Medarbejderne arbejder pædagogisk med at motivere borgeren, med forståelse for hvem borgeren er, og de kognitive udfordringer borgeren har. De forbereder borgeren dagen før, og sikrer, at der er en medarbejder tilstede, som borgeren er tryk ved. Medarbejderne fortæller, at borgeren på dagen har hullede sko og strømper på. De reflekterer over, at tandlægebesøget er vigtigst for borgeren, og de minimere krav til borgeren, så der ikke skabes en konflikt, der hindrer borgeren i at komme afsted.

- Medarbejderne fortæller, at enkelte borgeres udadreagerende adfærd til tider påvirker de øvrige borgeres trivsel. Medarbejderne fortæller om en situation, hvor en borger "dasker" ud efter en medarbejder, hvilket resulterer i at en anden borger bliver utryk. Medarbejderne følger efterfølgende op med de borgere der har været tilstede, og de guider både den borger der er udadreagerende, og de øvrige borgere for at genetablere tryghed.
- Medarbejdere fra Glesborg oplyser, at borgerne generelt trives i tilbuddet, og via eksempler fra praksis redegøre medarbejderne for, hvordan den relationspædagogiske tilgang understøtter trivsel. Endvidere beskrives, hvordan medarbejderne har særlig fokus på at understøtte trivsel borgerne imellem, via etablering af fællesskaber i tilbuddet.

Score 4 er givet på baggrund af følgende:

- Borger (X) fortæller, at X nogle gange oplever utryghed i fællesområderne på Dolmer Have, hvilket er begrundet i andre borgeres adfærd. I de tilfælde kontakter X personalet, som X oplever er tilgængelige.
- Pårørende oplyser, at borger ikke trives. De oplever, at tilbuddet støtter deres familiemedlem, og at der er et konstruktivt samarbejde med tilbuddet, men de er bekymret for deres familiemedlems trivsel, og mener at borgeren har behov for mere insisterende støtte.
- I opfølgingsnotat fra myndighed fremgår, at borger bliver ked af det, og har svært ved at abstrahere fra eget misbrug når naboen er misbruger.
- Myndighed oplyser, at en borger har været udsat for en seksuel krænkende handling af en medborger, men at tilbuddet har håndteret dette hensigtsmæssigt.

## Indikator 5.b

---

*Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.*

### **Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 5.b**

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Der er ved bedømmelsen lagt vægt på at ledelse og medarbejdere beskriver følgende:

- At der er mange sundhedsfagligt ansatte i tilbuddet og at tilbuddet bistår med alt inden for det sundhedsfaglige. Der er blandt andet ansat en sygeplejerske.
- En borger får klyx, hvilket varetages af eksternt sundhedspersonale.
- Alle medarbejdere kommer på medicinkursus af 3-5 dages varighed
- Tilbuddet samarbejder med rusmiddelcentret, som blandt andet kommer til samtale ved en borger hver 14 dag
- Der er årligt sundhedstjek for alle borgere
- Tilbuddet understøtter borgernes kontakt til lægefællesskabet i Grenaa, hjemmeplejen, specialtandlægen, alm. tandlæge, borgers egen læge, psykiater, retspsykiatrien, lokalpsykiatrien, fodterapeut, ridefysioterapi, massør, sygehus.

## Indikator 5.c

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 5.c

Indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad

Ved bedømmelsen lægges vægt på følgende:

##### Borgernes perspektiv:

Socialtilsynet har talt med i alt 8 borgere (5 på Dolmer Have og 3 på Glesborg). Nogle af borgerne udtrykker følgende i forhold til om tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed:

*"Jeg taler med medarbejderne om kost og motion, men ikke på træls måde."*

*"Jeg synes ikke der bliver gået så meget op i sund mad især ikke når der er så mange tykke mennesker herude. Folk bliver ikke hjulpet til at spise sundt. Lørdagsmad er tit burgere, pizza, fede sovse. Motion er frivilligt, men der er ikke nogen der bruger motionscyklerne. Der er en der har faste aftale om gåture. De taler med en om fitness."*

*"Jeg kan tegne og male og går en tur. Personalet er gode til at tage en med ud. Men det kunne være godt med mere motion."*

Socialtilsynet har udleveret spørgeskemaer til borgerne og har modtaget i alt 13 spørgeskemaer retur. Borgernes svar fordeler sig på måde på spørgsmålet "Får du støtte til at leve sundt?"

- 8 borgere svarer med en glad smiley
- 5 borger svarer med en neutral smiley

Nogle af borgerne kommenterer deres svar med følgende:

*"Ja og nej. Det kræver jo man selv er klar"*

*"Ja"*

*"Ja, får lidt hjælp"*

*"Ja, pga. sukkersyge"*

*"Ja, hvis det handler om opbakning til badminton"*

##### Ledelsens perspektiv:

Ledelsen fortæller, at mange tiltag har ligget ned i Corona tiden. Tidligere har tilbuddet haft livsstilscafé hvor borgerne kunne lære om sund kost og motion, men dette er ikke lykkedes at genetablere efter Corona. Ledelsen beskriver, at der er ansat en seksualvejleder i organisationen, som at denne ikke har kunnet besøge tilbuddet under Corona tiden. Ledelsen beskriver også, at sundhed i en periode måske ikke er et område tilbuddet har været nok fokuseret på.

##### Medarbejdernes perspektiv:

Medarbejderne fra Dolmer Have fortæller at sund kost og motion altid er et fokus, hvor der arbejdes motiverende ud fra KRAM faktorerne (kost, rygning, alkohol, motion). Medarbejderne beskriver, at de er lydhøre overfor borgernes ønsker og at der er mulighed for at blive vejlet en gang om måneden. Medarbejderne fortæller også, at der kan trækkes på en diætist og at lørdagsmad har et sundt fokus. Medarbejderne udtrykker også, at der er borgere som har faste kalenderaftaler om forskellige former for træning. Medarbejderne fortæller, at der er fokus på den psykiske sundhed. Medarbejderne fortæller, at tilbuddet er meget opmærksomme på en borgers seksualiserende adfærd og at der samtales med de borgere som har brug for hjælp i forhold til seksualitet. Medarbejderne fortæller også, at der gives ballstick massage som medvirker til afslapning.

Medarbejderne fra Glesborg fortæller, at der er fokus på kost og motion og at der tilbydes mange gåture. Ligeledes at samtaler med borgerne ofte også foregår på gåture frem for at sidde overfor hinanden. Der er også borgere som går til LOOP træning. Ligeledes er der en borger som har en motionscykel, men for denne er der fokus på at borgeren ikke skal overtræne. Medarbejderne beskriver, at der er borgere som er overvægtige, men også nogle der er undervægtige. Ligeledes er der borgere der har spiseforstyrrelser. Disse borgere får støtte til indkøb og motiveres til sunde alternativer gennem samtaler. Medarbejderne fortæller også, at borgerne bliver ældre og at mange har livsstilssygdomme hvilket der er opmærksomhed på. Der er ikke borgere med demensproblematikker. Medarbejderne fortæller, at de pt. ikke har aktuelt behov for kontakt til seksualvejleder. De fortæller om, hvordan de har understøttet en borger i dennes seksuelle orientering f.eks. gennem støtte til indkøb af særligt tøj og dialoger omkring passende fremtræden.

## Kriterium 6

---

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddets viden om håndtering af magtanvendelser er øget i tilbuddet.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet søger at forebygge magtanvendelser igennem en anerkendende og relationspædagogisk tilgang, samt via de udvalgte samtalemetoder.

I vurderingen er der lagt vægt på, at medarbejderne fremstår med viden om den faglige tilgang Low Arousal, og at medarbejderne understøtter forudsigelighed via en anerkendende pædagogik i arbejdet med borgerne, således at magtanvendelser så vidt muligt forebygges.

Medarbejderne fremstår fagligt velfunderede og reflekterende over egen tilgang i forebyggelse af magtanvendelser, med opmærksomhed på borgerens indefra-perspektiv.

Tilbuddet har ved tidligere tilsyn foretaget ændringer, således at borgers selvbestemmelsesret ikke længere overskrides vha. etablering af skab med kodelås.

Tilbuddets ledelse opsøger relevant faglig og juridisk sparring omkring etiske udfordringer mellem omsorgspligt og selvbestemmelsesret. I forbindelse med særlige udfordringer omkring hygiejnen i borgers lejlighed er der igangsat tæt samarbejde med Viso, for løbende at afsøge nye tiltag eller pædagogiske strategier, således at magtanvendelser ikke anvendes som en planlagt metode i arbejdet med borgeren.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet har kendskab til lovgivningen og har en klar procedure for opfølgning og indberetning. Tilbuddet er vejledt i, at leder bør forholde sig til manglende hjemmel i indberetninger, og at de fremadrettet anvender Socialstyrelsens skemaer i uredigeret form.

## Indikator 6.a

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 6.a

Magtanvendelser siden sidste tilsyn omhandler den samme borger, hvor dilemmaet er, at borgeren bor i hygiejnisk sundhedsskadelige forhold, og at borgeren er udfordret på at erkende omfanget af problemet, grundet borgerens komplekse psykiatriske udfordringer.

Tilbuddet har siden sidste tilsynsbesøg gennemført rengøring af borgerens lejlighed uden dennes samtykke. Tilbuddet er bevidste om at dette er en magtanvendelse.

Indikatoren er i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

- Ledelsen beskriver, at de løbende har opmærksomhed på magtbegrebet. De drøfter, hvad der er magt, og om der er situationer, hvor de reelt udøver magt overfor borgerne.
- Ved konkrete magtanvendelser i forbindelse med rengøring af borgerens lejlighed oplyser ledelsen, at det omhandler problematikker særligt omkring borgerens toilet og badeværelse. Leder oplyser, at de har skærpet opmærksomheden på udelukkende at rengøre det, som vurderes sundhedsskadeligt, og at de ikke skal rengøre andet, som i deres optik kunne være rart for borgeren. "*Vi holder os til det konkrete formål*". Ledelsen oplyser, at der ikke er positiv udvikling omkring hygiejnen i borgerens lejlighed, men at de i tilbuddet har øget deres bevidsthed om ikke, at overskride borgerens rettigheder, og at der løbende og i samarbejde med Viso er fokus på den pædagogiske indsats omkring borgeren. Ledelsen oplyser, at det er en svær problematik i tilbuddet, da de uhygiejniske forhold påvirker hele tilbuddet, som fx bananfluer der spredes i huset. Ledelsen oplyser, at der også er iværksat tiltag med besøg af skadedyrsbekæmpelsen.
- Medarbejderne oplyser, at i forbindelse med magtanvendelse i form af rengøring af borgers lejlighed, er de bevidste om, at de ikke kan udøve magt, grundet deres ønske om omsorg for borgeren. Medarbejderne oplyser, at kommunikationen med borgeren altid foregår i døråbningen til borgerens lejlighed eller andet steds, da borgeren ikke inviterer dem i lejligheden. Medarbejderne oplyser, at gennem intensivt Visoforløb har de skærpet opmærksomheden på, at forstå borgerens kultur og historik, og den betydning det har for borgerens adfærd, og de har øget deres opmærksomhed på, hvad der i den danske kultur udfordrer borgeren. Medarbejderne fortæller, at deres opmærksomhed er øget på borgerens interesser og ønsker. De støtter borgeren i at få risretter fremfor danske retter, og der er også kommet fokus på borgerens glæde ved musik. Medarbejderne beskriver, at de er undersøgende på, hvad der kan være årsag til, at borgeren bygger hule og samler til sig i lejligheden. Medarbejderne fortæller, at de er lykkedes med at lave en aftale med borgeren om, at de bytter service med borgeren, når de afleverer mad til borgeren. I processen med Viso er der også pt. fokus på, hvorvidt tilbuddet er det rette tilbud for borgeren.
- Medarbejdere oplyser, at en borger ofte reagerer med udadreagerende adfærd. De reflekterer over den betydning borgerens historik og kultur kan have for borgerens udfordringer, og i stedet for straks at påtale uhensigtsmæssig adfærd, har de øget deres fokus på at anerkender borgerens behov, som fx. "*Hej, du har ikke busker på, det kan du lide og er rart*", og først derefter guides borgeren i de aftaler der er, vedr. påklædning i fællesrummet.
- Medarbejdere oplyser, at de via en relationspædagogisk tilgang og konfliktnedtrappende adfærd forebygger magtanvendelser. Medarbejderne oplyser, at de også har viden om den pædagogiske tilgang Low Arousal som forebyggende indsats og i konkrete konfliktsituationer. Medarbejderne fortæller, at en konkret borger kan reagere uhensigtsmæssigt verbalt, hvilket de håndterer ved at fastholde rolig kommunikation og være i dialog med borgeren. Medarbejderne beskriver, at de qua relationspædagogikken har den nødvendige forståelse og kendskab til borgeren, til at kunne forstå, hvad der er på spil hos borgeren. Medarbejderne oplyser, at de i konfliktsituationer trækker sig, men at det er yderst sjældent at disse situationer forekommer i tilbuddet.

## Indikator 6.b

Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 6.b

Indikatoren er i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

- At der i de fremsendte magtanvendelser fremgår de nødvendige beskrivelser af, hvorfor tilbuddet har vægtet at udøve magt, og hvordan der inden udøvelsen af magt er forsøgt at møde og støtte borgeren via pædagogiske tiltag.
- At ledelsen løbende gør brug af sparring med jurister fra egen kommune, og at tilbuddets magtanvendelser kvalitetssikres af kommunens egne jurister.
- I forbindelse med magtanvendelse omkring rengøring af borgers lejlighed beskriver ledelsen, hvordan de løbende er blevet mere tydelige på, at de ikke foretager andet end det mest nødvendige. Dette ses i de fremsendte magtanvendelser, hvor der i den seneste indberetning udelukkende har været rengøring af toilet og at indgrebet har været af kortere varighed end de øvrige magtanvendelser. Ledelsen oplyser, at selvom de kun rengøre det mest nødvendige, så er de bevidste om, at der ikke er hjemmel i loven til dette, og italesætter, at det også er årsag til, at det pt. er 6 måneder siden de sidst har rengjort ved borgeren, og at de kontinuerligt har fokus på at håndtere udfordringen pædagogisk.
- Ledelse og medarbejdere oplyser, at magtanvendelser altid drøftes i tilbuddet, hvilket beskrives i indberetning med følgende: "*Magtanvendelsen tages op på et fagligt forum hvor leder er tilstede, drøfte om nuværende pædagogiske tiltag virker og planlægge til teammøde pædagogiske strategier. Involvering af VISO konsulent i konkret situation med fokus på socialpædagogiske strategier*".
- Medarbejderne fortæller, at der er årlige opfølgingsdage på magtanvendelsesreglerne via e-learning således at tilbuddet altid er ajour med lovgivning og krav til dokumentation og indberetning.
- I de tre fremsendte indberetninger af magtanvendelser fremgår at der er talt med borgeren, og om der er genetableret tryghed for borgeren efterfølgende.

## Kriterium 7

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet ikke i tilstrækkelig grad har fokus på forebyggelse af vold og overgreb i tilbuddet.

I vurderingen er der lagt vægt på følgende:

Tilbuddet har ikke strategi for at anvende risikovurderinger og mestringsskemaer, hvilket vurderes at være problematisk, da der er tale om borgere med svære psykiatriske udfordringer. Socialtilsyn Midt har tidligere vurderet, at der i tilbuddet blev arbejdet med BVC Brøset-skemaer, og at der var fokus på opdatering af og anvendelse af mestringsskemaer hos borgerne, for derigennem at forebygge eventuelle voldsepisoder og konflikter borgerne imellem. Ledelsen oplyser, at grundet andre fokusområder i kommunen har der siden sidste tilsyn ikke været fokus på implementering af dette.

Socialtilsyn Midt vurderer, at borgerne i de situationer hvor de føler sig mest presset, og er i risiko for at udøve vold/overgreb eller krænke andre, har særligt brug for en ensartet pædagogisk tilgang, som tager udgangspunkt i borgernes egne ønsker og behov, og den faglige tilgang som borgeren vurderes at profitere af.

Det er vurderingen, at tilbuddets nuværende praksis qua fastlagte procedurer for gennemgang af registreringer, pædagogiske notater i dagbogssystem, dialog mellem medarbejderne ved overlap, ikke i tilstrækkelig grad sikrer en ensartet pædagogisk støtte, for de borgere hvor der er risiko for, at vold og overgreb kan forekomme. Mere strategisk struktur omkring risikovurdering og anvendelse af mestringsskemaer, vurderes at kunne fordrer den løbende forebyggelse og læring i tilbuddet.

I dagbogsnotat fremgår en pædagogisk samtale med en borger, hvor en medarbejder har dialog med borger om hensigtsmæssige strategier, i de situationer hvor borgeren føler sig negativ mødt. Medarbejderne taler bla. også med borgeren om reaktionsmønstre i pressede situationer. Der aftales efterfølgende samarbejds møde mellem borger, pædagog og afdelingsleder. Socialtilsyn Midt vurderer ud fra interview med medarbejdere, ledelse og qua fremsendt dokumentation at der med afsæt i den enkelte borger foregår et pædagogisk arbejde vedr. forebyggelse af vold og overgreb, men at der er behov for en ensartet og tydelig strategi omkring forebyggelse af vold og overgreb i tilbuddet.

Socialtilsyn Midt vurderer, at medarbejderne fremstår motiveret og fagligt velfunderede til at påbegynde arbejdet med risikovurderinger og mestringsskemaer. Tilbuddets medarbejdere har tidligere deltaget i et voldsforebyggende projekt gennem socialstyrelsen, og der er vurderingen, at medarbejderne gennem deres kendskab og relationen til borgerne arbejder konstruktivt med opståede konflikter borgerne imellem.

I vurderingen er der lagt vægt på at ledelsen vil påbegynde en pædagogisk proces som skal forebygge vold og overgreb i tilbuddet. Tilbuddet har fremsendt kompetenceudviklingsplan for 2023, hvor der er planlagt forløb omhandlende konfliktforebyggelse, konflikthåndtering og efterværn. Socialtilsynet bemærker, at der i fremsendte er beskrevet, at tema'et risikovurderinger gemmes til senere i forløbet, og at det vil blive gennemgået i korte træk. Det er Socialtilsyn Midts vurdering, at tilbuddet skal prioriterer arbejdet med mestringsskemaer og risikovurderinger, med det formål at opkvalificere den pædagogiske indsats vedr. forebyggelse af vold og overgreb i tilbuddet.

I vurderingen er der lagt vægt på, at myndighed orienterer socialtilsynet om borgers oplevelse af seksuel krænkende adfærd fra medborger. Derudover har tilbuddet fremsendt 200 registreringer omhandlende nuværende borgere. Det er Socialtilsyn Midts vurdering at krænkende adfærd, vold og overgreb er stigende i Dolmer Have.

Grundet det stigende antal vold og overgreb i tilbuddet har tilbuddet modtaget straks-påbud af arbejdstilsynet, hvilket ledelsen har handlet på, og der er bla. tilført flere nattevagter på Dolmer Have, hvilket vurderes at have øget sikkerheden og trygheden i tilbuddet.

Socialtilsyn Midt vurderer, at det høje antal af registreringer af udadreagerende og krænkende adfærd kræver en særlig pædagogisk strategi med henblik på at øge trygheden generelt i tilbuddet, og for at minimere vold og overgreb i tilbuddet.

I vurderingen er der lagt vægt på at tilbuddets ledelse og medarbejdere beskriver, at der på nuværende tidspunkt er mere ro i tilbuddet. Ledelsen har skærpet deres opmærksomhed på medarbejderprofiler til tilbuddet, med det formål at nye medarbejdere besidder de nødvendige personlige og faglige kompetencer til målgruppen.



## Indikator 7.a

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 7.a

Indikatoren er i lav grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

- Socialtilsynet har ikke modtaget registreringer fra Glesborg. Ledelsen oplyser, at der ikke har været hændelser vedr. udadreagerende adfærd.
- Ledelse og medarbejdere oplyser, at der har været mange hændelser vedr. udadreagerende adfærd på Dolmer Have, men at det er faldet markant siden årsskiftet.
- Medarbejdere fra Dolmer have oplyser, at der er ændret i organiseringen, så de nu er inddelt i to teams. Medarbejderne oplyser, at det styrker den pædagogiske indsats og sikrer en mere ensartet indsats for borgeren. Der er flere medarbejdere omkring borgerne nu, hvilket medarbejderen beskriver øger sparringsmulighederne, og der foregår altid samarbejde med borgeren omkring indsatsen.
- Medarbejderne oplyser, at de arbejder ud fra en nysgerrig og undersøgende tilgang, og har øget deres opmærksomhed på indefra-perspektivet ved borgerne, og hvad der ligger bag en borgers misbrug og særlige udfordringer.
- Medarbejderne fortæller, at de arbejder forebyggende med at støtte borgerne i at få etableret sociale fællesskaber i tilbuddet. De guider borgerne og støtter dem også i at kunne sige fra overfor medborgere. Der er tre borgere som har en særlig god relation, de spiser fx sammen, og har gode stunder sammen, men medarbejderne guider dem også tæt, da en af de tre borgere er udfordret på at sige fra. De har udarbejdet et skema sammen med borgeren, for at undgå at samværet ikke eskalerer, og deraf forebygge konflikter borgerne imellem.
- Medarbejder oplyser, at en konkret borger ofte kommer i situationer hvor den udadreagerende adfærd opstår. I den forebyggende pædagogiske indsats har de strategi for at anvende en anerkendende pædagogik. De anerkender først borgeren på sine behov, og derefter guider de borgeren. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes har opmærksomhed på om borgeren har fået dækket sit ciageret-rygebehov, da det også påvirker borgerens arousal, og hvordan borgeren skal mødes pædagogisk.
- Ledelse og medarbejdere oplyser, at der har været hændelser særligt vedr. seksuel krænkende adfærd fra borger til medarbejder, hvilket er ophørt i forbindelse med, at der er medarbejdere der er ophørt i tilbuddet. Fremadrettet er ansættelsesprocessen vedr. nye medarbejdere skærpet, mhb. på ansættelse af medarbejdere, der har erfaring og faglig viden om målgruppen, samt øget opmærksomhed på den personlige profil, med det formål at forebygge hændelser omkring nye medarbejdere.
- Ledelse og medarbejder oplyser, at der er udarbejdet en procedure ved voldsomme episoder og trusler, som indeholder håndtering i situationen og dagen efter, såvel i forhold til borgere, personale og leder. Det fremgår af tidligere indsendt materiale, at tilbuddet har udarbejdet en procedure ved voldsomme episoder og trusler, som indeholder håndtering i situationen og dagen efter, såvel i forhold til borgere, personale og leder.
- Ledelsen oplever, at de mange hændelser vedr. udadreagerende adfærd er begrundet i en mindre gruppe borgere på Dolmer Have, hvor borgernes trivsel er nedadgående, hvilket har påvirket borgernes udadventte adfærd både verbalt og fysisk. Ledelsen oplyser, at der er iværksat Visoforløb omkring en af borgerne og i forhold til anden borger er der tæt samarbejde med myndighed. Derudover er en borger fraflyttet tilbuddet.

Score 2 er givet på baggrund af følgende:

- Ledelsen oplyser, at der er medarbejdere som er blevet belastet følelsesmæssigt af seksuel krænkende adfærd. Socialtilsyn Midt bemærker, at medarbejderne ikke længere er ansat i tilbuddet.
- Der har det seneste år været 181 registreringer vedr. udadreagerende adfærd omhandlende nuværende borgere, og 19 registreringer borgerne imellem. Derudover oplyser ledelsen at der også har været registreringer vedr. en fraflyttet borger. Det høje antal registreringer af udadreagerende adfærd indikerer, at den pædagogiske indsats er udfordret omkring nogle borgere.
- Ledelsen oplyser, at der i tilbuddet ikke er en fastlagt strategi for udarbejdelse af risikovurderinger og mestringskemaer. Ved anmodning om fremsendelse af eventuelle risikovurderinger eller mestringskemaer oplyser afdelingsleder at der ikke foreligger nogle. Afdelingsleder beskriver efterfølgende, at der det kommende år vil være fokus på udvikling af risikovurderinger og mestringskemaer på borgerne, hvilket iværksættes i forbindelse med kommende Sikk-kursusforløb. På nuværende tidspunkt risikovurderer tilbuddet via dialog i forbindelse med overlap, hvor de videregiver til kollegaer, hvad der er af særlige risici ved borgerne, og indsatsen justeres ud fra dette. Der anvendes ikke udarbejdede risikovurderinger eller mestringskemaer. Ledelsen oplyser, at tilbuddet det seneste år er blev bedre til at registrere alle hændelser, og at registreringerne drøftes med henblik på løbende læring.
- Medarbejdere fortæller, at arbejdet med mestringskemaer og risikovurderinger har været sat i bero grundet fokus på procesbaseret dokumentation.

## Organisation og ledelse

*En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.*

### Vurdering af tema

Socialtilsyn Midt vurderer, at ledelsen ved Bofællesskaberne på Dolmer Have og Glesborg, med en aftaleholder og en afdelingsleder, udgør et fagligt kompetent ledelsesteam. Det er socialtilsynets vurdering, at ledelsen løbende søger at udvikle og tilpasse tilbuddet således at borgerne trives bedst muligt.

Tilbuddet har det seneste år haft et stigende antal af registreringer vedr. udadreagerende adfærd i tilbuddet, omhandlende krænkende og voldelig adfærd særligt overfor medarbejderne. Dette har resulteret i, at der på Dolmer Have er øget personalegennemstrømning, da der er medarbejdere der er blevet overflyttet til andet steds i organisationen. Socialtilsyn Midt vurderer, at ledelsen har iværksat relevante tiltag der skal sikre trygheden i tilbuddet, dette ved 2 nattevagter på Dolmer have, og ved at tilføre flere ressourcer i dag/aftentimerne.

Socialtilsyn Midt henstiller til, at tilbuddets ledelse udarbejder en strategi for, hvordan de i tilbuddet fremadrettet anvender risikovurderinger og mestringskemaer, med det formål at ensrette den faglige tilgang til borgere hvor der er risiko for at borgeren krænker eller udøver vold/overgreb.

Trods nuværende høje personalegennemstrømning er det vurderingen, at ledelsen kontinuerligt har opmærksomhed på at fastholde medarbejdere gennem løbende dialog, inddragelse og ledelsessparring, således at kvaliteten for borgerne i tilbuddet sikres bedst muligt.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,5

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsyn Midt vurderer at tilbuddets ledelse er fagligt kompetent og løbende søger at organisere tilbuddet så borgernes trivsel tilgodeses. I vurderingen er der lagt vægt på, at ledelsen med afsæt i forskellige uddannelsesbaggrunde og erfaringer fungerer som et ledelsesteam, hvor relevante forhold løbende drøftes, således at beslutninger træffes på en kvalificeret baggrund. Det er samtidig socialtilsynets vurdering, at behovet for synlig ledelse er forskelligt for de to afdelinger, hvilket kan relateres til at borgerne på Dolmer Have generelt har flere udfordringer end borgerne på Glesborg.

Afdelingsleder er også tilknyttet et tredje tilbud, og det er vurderingen, at ledelsen har opmærksomhed på, at den daglige ledelse af tilbuddet er krævende og en omfattende opgave, og at der er fokus på omorganisering af ledelsesteamet med det formål at frigive mere tid til afdelingsleder til opgaven.

Socialtilsyn Midt har i vurderingen lagt vægt på, at ledelsen løbende har opmærksomhed på at udvikle på fagligheden i tilbuddet, at der er afsat de nødvendige kompetencemidler til dette, og at de er reflekterende omkring, hvor de kan udvikle tilbuddet. Socialtilsyn Midt vurderer dog, at ledelsen ikke i tilstrækkelig grad har sikret implementering af risikovurderinger og mestringskemaer.

I vurderingen vægtes at ledelsen sikrer kontinuerlig supervision for medarbejderne, og at afdelingsleder på ugebasis har faglig ledelsessparring. Endvidere er de i proces med at planlægge opstart af ekstern ledelsessupervision.

## Indikator 8.a

*Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.*

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

Ledelsen i Dolmer Have og Glesborg består af en overordnet aftaleholder og en afdelingsleder som varetager den daglige ledelse af Dolmer Have og Glesborg. Afdelingsleder har også ledelsesfunktion på et tredje tilbud. Ledelsen oplyser, at ved ansættelse af ny sygeplejefaglig afdelingsleder i organisationen forventes det, at afdelingslederen fremadrettet udelukkende skal være daglig leder af Dolmer Have og Glesborg, men fordeling af ledelsesopgaverne er endnu ikke besluttet.

Indikatoren er i middel grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

- Ledelsen oplyser, at ledelse af tilbuddet er med afsæt i en dialog-baseret tilgang, med fælles ledelsesansvar. Afdelingsleder varetager den daglige ledelse og medarbejderledelse. Ledelsen oplyser, at koordinatorene i tilbuddet inddrages i planlægning vedr. fx udvikling af tilbuddet med det formål, at have fokus på den konkrete praksis. Afdelingsleder oplyser, at han har haft travlt, og gerne vil være mere tilstede for medarbejdere og borgere, og håber det bliver en realitet i forbindelse med ansættelse af ny sygeplejefaglig afdelingsleder i organisationen.
- Afdelingsleder fortæller at han i sin ledelsesstil vægter det relationelle. Derudover vægter han udvikling af medarbejderne, at være talerør for borgerne og indgå i samarbejdet med de pårørende. Afdelingsleder har ændret mødestrukturen, så der nu er afdelingsmøder hver uge, med det formål, at der er kontinuitet til at kunne udvikle og arbejde med de udfordringer, der er i tilbuddet og løbende følge op. Medarbejderne tilkendegiver at den ændrede mødestruktur gavner den løbende indsats.
- Ledelsen oplyser, at der i begge afdelinger er selvstyrende teams, at medarbejderne er kompetente til at varetage dette og at det generelt fungerer godt. Ledelsen oplyser, at der er et højt fagligt niveau hos medarbejderne, og at arbejdspladsen er attraktiv, med god søgning af kvalificerede medarbejdere i forbindelse med ledige stillinger.
- Ledelsen oplyser, at de har handlet straks på arbejdstilsynets påbud, og at de som ledelse samarbejder med arbejdstilsynet om dette. De er i gang med at ansætte det nødvendige antal nattevagter, og der er straks handlet på, at der altid er to nattevagter på Dolmer Have. Ledelsen oplyser, at de inden påbuddet løbende havde fokus på, hvornår der var behov for to nattevagter, men at de ikke vurderede det som et generelt behov.
- Medarbejdere oplyser, at de er meget selvstændige i deres teams og at dette fungerer godt. De kontakter afdelingslederen ved behov og ser ham i forbindelse med møder, beboermøder og andet. I forbindelse med hændelser omhandlende vold og krænkende adfærd i tilbuddet oplever medarbejderne, at afdelingslederen altid er tilstede så hurtigt det er muligt, og at de som medarbejder får den nødvendige støtte og omsorg i disse situationer, samt føler sig set og hørt. Medarbejderne oplyser, at i forbindelse med påbud fra arbejdstilsynet oplever de ikke, at der har været svigt fra ledelsen. De oplyser, at der løbende har været dialog om det aktuelle behov.
- Medarbejderne oplyser, at de ønsker afdelingslederen kunne være mere tilstede i tilbuddet, da der løbende opstår noget der kunne være relevant at drøfte med afdelingsleder. Medarbejderne oplyser, at de er glade og trygge ved deres afdelingsleder, som de oplever er åben for drøftelser, også når noget er svært. De føler sig aldrig misforstået, og lederen har også forståelse for, at arbejdsliv og privatliv skal hænge sammen. Medarbejderne oplyser, at borgerne i tilbuddet er glade for afdelingslederen.
- Afdelingsleder oplyser, at han gerne vil være mere fysisk tilstede i tilbuddet, at han er bevidst om at han ikke altid kan sikre sin tilstedeværelse ved u hensigtsmæssige hændelser, men italesætter at det vil være hensigtsmæssigt for medarbejderne.

Score 3 er givet på baggrund af følgende:

- Medarbejdere udtaler, at det vil være hensigtsmæssigt for både borgere og medarbejdere, hvis der var mere ledelse tilstede fysisk i tilbuddet, særligt i de situationer hvor der opstår udadreagerende adfærd ved borgerne.
- Ledelsen oplyser, at arbejdet med og udvikling af mestringskemaer og risikovurderinger ikke har været vægтет, grundet andre indsatsområder.

## Indikator 8.b

---

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

### **Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 8.b**

Indikator er i høj grad opfyldt.

I bedømmelsen er der lagt vægt på, at medarbejderne oplyser at de modtager ekstern supervision 7 gange årligt. Medarbejderne beskriver, at supervisor har faglig viden omkring målgruppen, og at de oplever stort udbytte af supervisionen.

Afdelingsleder oplyser, at der er afsat midler til ekstern ledelsessupervision, og at de er i gang med at planlægge nyt forløb vedr. ekstern ledelsessupervision.

Score 4 er påvirket af, at ledelsessupervision på nuværende tidspunkt er på pause. Socialtilsynet tillægger det positivt vægt, at afdelingsleder oplyser, at de er i gang med planlægning af nyt forløb og at det iværksættes i løbet af året.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddets afdelingsleder varetager den daglige ledelse kompetent og søger at være tilstede for både borgere og medarbejdere i tilbuddet i det omfang det er muligt.

I vurderingen er der lagt vægt på, at afdelingsleder har ændret i mødestrukturen, således afdelingerne ugentligt har møder, hvilket medarbejdere og ledelse oplever fremmer den pædagogiske indsats, og resulterer i, at afdelingsleder er tættere på praksis. Socialtilsyn Midt vurderer også, at grundet udfordringer med en gruppe borgere på Dolmer Have, er det væsentligt, at ledelsen vægter mere fysisk tilstedeværelse af afdelingsleder, med henblik på at skabe mere stabilitet og tryk i tilbuddet.

Socialtilsyn Midt vurderer, at personalegennemstrømningen er øget markant i Dolmer Have. Tilbuddets ledelse vurderes at have opmærksomhed på den udfordring dette giver for borgere og øvrige medarbejdere i Dolmer Have, og at ledelsen har særlig fokus på at skabe stabilitet omkring nuværende og kommende medarbejdere. Tilbuddet har mange studerende, hvilket betyder at borgerne ofte skal forholde sig til nye medarbejdere. Det er dog socialtilsynets indtryk, ud fra interview med borgerne, at dette generelt opleves positivt.

Tilbuddet tilstræber, at primære opgaver omkring borgerne løses af kendte og faste medarbejdere og at ikke fastansatte medarbejdere introduceres grundigt til tilbuddet. Socialtilsyn Midt bemærker at en borger på Dolmer Have har oplevet højt forbrug af vikarer fra vikarforbrug, men samtidigt også italesætter stabilitet i indsatsen fra faste medarbejdere. Socialtilsyn Midt bemærker at sygefraværet i tilbuddet er øget, og det er Socialtilsyn Midts vurdering, at den høje personalegennemstrømning, kombineret med et øget sygefravær vil kunne påvirke kvaliteten af indsatsen, hvis der ikke skabes stabilitet i tilbuddet.

## Indikator 9.a

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikatoren bedømmes i høj grad at være opfyldt.

Socialtilsynet har modtaget svar på spørgeskema fra tre borgere.

På spørgsmål: "Lytter medarbejderne til dig?" besvarer 1 borger "Ja, især når jeg får det skidt med xx". 1 borger besvarer "Ja". 1 borger besvarer: "Ja, de gør. Jeg får svar på det, jeg gerne vil vide".

På spørgsmål: "Får du hjælpen på den måde du helst vil have?" besvarer 1 borger "Ja". 1 borger "Ja jeg er ikke utilfreds". 1 borger besvarer: "Det gør jeg".

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelsen oplyser om Bofællesskabet i Glesborg, at der er 5 medarbejdere ansat. Der er en medarbejder der møder kl. 7.30 for at hjælpe borgerne. De øvrige medarbejdere møder ind kl. 8 og en medarbejder er i Bofællesskabet til kl. 20 to dage om ugen og fredage til kl. 16. Der er fælles aktiviteter hver mandag og onsdag. I weekender er der en medarbejder om lørdagen kl. 8-14. I Bofællesskabet Dolmer Have er der en vågen nattevagt, 4 medarbejdere i dagvagter og 3 medarbejdere i aftenvagter.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne bliver opkvalificeret igennem kurser, temadage og ekstern supervision.

Medarbejderne i Bofællesskabet Glesborg oplyser, at der er 5 medarbejdere til at varetage borgerne i Bofællesskabet og 19-21 borgere udenfor tilbuddet. Der er en medarbejder der møder kl. 7.30 og de øvrige kl. 8-15.30. Mandage og torsdage er der en medarbejder til kl. 19.30, hvor der er fællesspisning og fælles aktiviteter for borgerne. I weekender er der en medarbejder om lørdagen kl. 8-15, hvor der ligeledes arrangeres fælles aktiviteter og ture til f.eks. standen. Borgerne har mulighed for et tryghedskald til Bofællesskabet Dolmer Have.

Medarbejderne oplever, at de bliver klædt på til at varetage opgaverne og der er mulighed for at indhente ny viden igennem kurser og supervision.

Medarbejderne i Bofællesskabet Dolmer Have oplyser, der minimum er 4-5 medarbejdere i dagvagt og 3 medarbejdere i aftenvagt. I weekender er der 3 medarbejdere i morgen og aftenvagter. Der er en vågen nattevagt.

Medarbejderne oplyser, at de oplever en stor arbejdsbyrde og det er vanskeligt at få tid til dokumentation. Der mangler stadig en del implementering i forhold til dokumentation, hvilket bevirker at det tager lang tid. Det er fortsat en udfordring for medarbejderne, hvordan der skal dokumenteres. De oplyser, at der er gode muligheder for at bliver opdateret på ny viden og der indhentes viden fra videns-personer såvel internt som eksternt. Medarbejder oplever samtidig, at de mangler kompetencer til at imødekomme en borgers behov. Det drejer sig om en borger der har et lavt kognitivt funktionsniveau.

Igennem tilsendte dokumentation fremgår det, at tilbuddet har iværksat faglig udvikling hvori der bl.a. indgår implementering af dokumentationsmodul, forebyggelse af voldsomme episoder igennem Brøset/mestringsskema, fælles temadage, uddannelsesprogram i neuropsykologi samt ekstern supervision.

Igennem tilsendte personaleoversigt fremgår det, at der er ansat pædagogmedhjælpere, socialpædagoger, sosuassistenter og ergoterapeuter.

Myndighedsrådgiver udtaler, at generelt trives borgerne på tilbuddet. Der er borgere på § 107 pladserne, som kan optage en del medarbejdernes tid, hvilket kan være udfordrende i forhold til også at skulle imødekomme øvrige borgere. Myndighed udtaler, at tilbuddets medarbejdere generelt er kompetente og tilgodeser borgernes behov.

## Indikator 9.b

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 9.b

Indikatoren er i lav grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

- Af fremsendt medarbejderoversigt fremgår at der er 26 ansatte i tilbuddet. Heraf en sygemeldt medarbejder, der snart overgår til barsel.
- Ud af de 26 fastansatte medarbejdere er det seneste år fratrådt 7 medarbejdere og tiltrådt 8 nye medarbejdere. Personalegennemstrømningen omhandler primært Dolmer Have. Her er 3 medarbejdere blevet flyttet andet steds i organisationen grundet følelsesmæssige belastninger, en er fratrådt grundet pension og 2 er fratrådt af andre årsager. I afdeling Glesborg er ophørt en deltidsansat medarbejder.
- Ledelsen beskriver, at der typisk er 4-5 studerende i tilbuddet og at disse udskiftes hver 3. måned. Ledelsen beskriver, at der kan være op til omkring 50 studerende om året i tilbuddet. Disse fremgår ikke af medarbejderoversigten. Borger oplyser til socialtilsynet at det er fint med studerende i tilbuddet. " *De kan lære meget af os borgere*".
- Ledelsen oplyser, at de har valgt at overflytte medarbejdere til andet sted i organisation grundet følelsesmæssige belastninger, og de er bevidste om at personalegennemstrømningen deraf er øget. Ledelsen oplyser at de har iværksat tiltag der skal sikre mere tryghed i tilbuddet, såsom at medarbejderne ikke arbejder alene, og i rekrutteringsprocessen er der særlig fokus på nye medarbejders faglige og personlige kompetencer til at arbejde med målgruppen.
- Medarbejderne fra Glesborg oplyser, at de oplever stabilitet i medarbejdergruppen.
- Medarbejderne fra Dolmer Have oplyser, at der er medarbejdere som er ophørt, grundet følelsesmæssige belastninger. Medarbejderne beskriver, at det har været et nødvendigt tiltag for at beskytte disse medarbejdere, og at det også har resulteret i ro for en konkret borger.

Score 2 er på baggrund af, at personalegennemstrømningen i Dolmer Have er øget markant siden sidste tilsyn.

## Indikator 9.c

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 9.c

Indikatoren er i høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

- Sygefraværet er ikke højere end sammenlignelige tilbud, hvor der generelt er et højt sygefravær.
- Score 4 er påvirket af, at sygefraværet ses at være stigende i tilbuddet. Gennemsnitlige fraværsgange pr. månedslønnet medarbejder for det seneste år er 28,8 dage, året før var det 24,9.

## Indikator 9.d

*Brugen af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.*

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 9.d

Indikatoren bedømmes i høj grad at være opfyldt.

Ved bedømmelsen lægges vægt på følgende:

Ledelsen beskriver, at der aktuelt især anvendes 2 vikarer som fast har 30 timer i tilbuddet. Disse fremgår også af den fremsendte medarbejderoversigt. Ledelsen beskriver, at der derudover anvendes en del vikarer, og det ofte er nogle der har været studerende i tilbuddet og at der er fokus på en grundig oplæring af vikarer. Ledelsen fortæller, at der i Corona perioden har været anvendt vikarer fra Care-link, men at disse alene har været anvendt til en meget specifik opgave. Ledelsen forklarer, at der søges at planlægge så meget som muligt med vikarerne, således at man altid er en uge på forkant. Dette er dog ikke altid muligt ved f.eks. akut opstået sygdom.

Medarbejderne fra Dolmer Have beskriver, at der anvendes vikarer, men at der er fokus på kvalificerede medarbejdere og at det ikke er alle og enhver der kan komme i betragtning som vikar. De 2 vikarer, som aktuelt indgår fast deltager i overlap, men ikke i procesbaseret dokumentation. Medarbejderne fortæller også, som ledelsen, at Care-link vikarer anvendes til specifikke opgaver.

Medarbejderne fra Glesborg fortæller, at der alene anvendes en vikar og at det er en studerende. Medarbejderne fortæller også, at vikaren anvendes særligt f.eks. i forhold til fællesspisning og ikke på samme måde indgår i kontaktpersonsrollen som de faste medarbejdere.



## Kompetencer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsyn Midt vurderer, at medarbejderne besidder relevante kompetencer og er engageret i at indgå i en givende relation til borgerne.

Gruppen af medarbejdere er tværfagligt sammensat og vurderes generelt at have relevant uddannelse, erfaring og viden om målgruppen. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne har kendskab til de faglige tilgange og metoder, der benyttes i tilbuddet og omsætter dem til pædagogisk praksis.

Medarbejderne, såvel fastansatte som vikarer, vurderes at være engagerede i deres samarbejde med borgerne, hvilket aflæses gennem udsagn fra borgerne, og deres samspil med medarbejdere.

Tilbuddets medarbejdere er blevet uddannet i systematisk at anvende procesbaseret dokumentation med udgangspunkt i at dokumentere indsatsen omkring borgernes delmål, ligesom tilbuddet deltager i et projekt omkring medicinsikre botilbud. Tilbuddet er i gang med implementeringen heraf.

Det er samtidig socialtilsynets vurdering, at der er behov for at tilføre yderligere målgruppespecifik kompetenceudvikling, særligt i forhold til relevante diagnoser, neuropsykologi/pædagogik, og senhjerneskade.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,5

### Udviklingspunkter

Socialtilsyn Midt anbefaler, at tilbuddet iværksætter yderligere målgruppespecifik kompetenceudvikling, herunder opkvalificering af viden om relevante diagnoser og senhjerneskade.

Socialtilsyn Midt anbefaler, at tilbuddet iværksætter yderligere kompetenceudvikling af relevante pædagogiske tilgange og metoder, der skal medvirke til mere systematik og ensartethed i tilbuddet.



## Kriterium 10

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

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere generelt besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

I vurderingen er lagt vægt på, at de 25 fastansatte medarbejdere har relevante grunduddannelser suppleret med kurser og efteruddannelse, som eksempelvis medicinkursus og enkelte har diplommoduler i Pædagogik og relationer. Tilbuddets medarbejdergruppe er bredt sammensat, således at både sundheds- og socialfaglige behov for støtte imødeses bedst muligt. Tilbuddets ikkefastansatte medarbejdere er delvis medarbejdere med relevant uddannelse og omsorgshjælpere. Tilbuddet har det seneste år også anvendt vikarbureau, og det er vurderingen, at dette har indflydelse på kvaliteten af den pædagogiske indsats og kvaliteten af den støtte borgeren modtager.

Medarbejdere fremstår i interviewet som fagligt reflekterede og udviser grundigt kendskab til borgerne og opgaveløsningen i begge afdelinger. Det er vurderingen, at medarbejderne er motiveret for pædagogisk udvikling.

Tilbuddets medarbejdere deltager i relevante kompetenceudviklingsforløb, herunder udvikling i procesbaseret dokumentation, og projekt medicinsikre botilbud. Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddet har behov for at styrke og udvikle på den pædagogfaglige praksis, og skærpe deres opmærksomheden på, at få opdateret medarbejdernes viden omkring målgruppen, vedr. diagnoser og misbrug, samt pædagogiske tilgange og metoder. Det er vurderingen at tilbuddet har arbejdet med relevant opkvalificering i forbindelse med dokumentation, men at pædagogikken omkring kerneydelsen har behov for særlig fokus.

Tilbuddet har det seneste år været udfordret af en mindre gruppe borgere der er i mistrivsel, hvilket har medført et øget omfang af vold og overgreb i tilbuddet. Socialtilsyn Midt vurderer at der er behov for opkvalificering af pædagogfaglige tilgange og en tydelig strategi omkring risikovurderinger, så borgerne sikres en mere systematisk pædagogisk tilgang. Det anbefales tilbuddets ledelse, at iværksætte kompetenceudvikling omkring målgruppenspecifik opkvalificering i forhold til relevante diagnoser, senhjerneskade og neuropædagogisk tilgang.

Socialtilsyn Midt har i vurderingen lagt vægt på, at tre myndighedsrådgivere alle oplyser, at borgerne sikres den nødvendige pædagogiske støtte i tilbuddet og at den pædagogiske kvalitet i tilbuddet er god.

Socialtilsyn Midt vurderer på baggrund af interview med medarbejdere, og det øgede antal registreringer af udadreagerende adfærd, at der er behov for mere systematik og kompetenceudvikling indenfor det pædagogfaglige, med henblik på forebyggelse af krænkende adfærd, vold og overgreb i tilbuddet, med henblik på at skabe den ønskede trykthed i tilbuddet.

Socialtilsyn Midt vurderer at samspillet mellem medarbejdere og borgere vurderes kompetent, og være baseret på anerkendelse, respekt for den enkelte borgers ønsker og integritet, samt at medarbejderne påtager sig ansvaret for involvering og relationen mellem medarbejdere og borgere.

## Indikator 10.a

Medarbejdergruppen, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikator er i middel grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

Det fremgår af den fremsendte medarbejderoversigt, at de fastansatte medarbejdere har følgende grunduddannelser:

- 12 pædagoger
- 7 social og sundhedsassistenter
- 1 social og sundhedshjælper
- 2 sygeplejersker
- 2 omsorgsmedhjælpere
- 1 psykomotorisk terapeut

Af medarbejderoversigt fremgår at der er tilknyttet 4 faste ikkefastansatte, 1 er sygeplejestuderende, 1 er uddannet pædagog og 2 er omsorgshjælpere.

Jf. medarbejderoversigten fremgår, at medarbejderne har følgende kompetencer (begge afdelinger):

- Medicinkursus: 23 medarbejdere
- 2 diplommoduler i Pædagogik og relationer: 3 medarbejdere
- SFT træner og supervisor: 1 medarbejdere
- UTH sagsbehandler: 1 medarbejder
- SFT: 6 medarbejdere
- Sundhedsfaglig koordinator: 1 medarbejder
- Agent indenfor Procesbaseret dokumentation, pædagogfaglig dokumentation: 3 medarbejdere

Det fremgår endvidere i oversigten at medarbejdere fra hele tilbuddet har deltaget i følgende opkvalificering indenfor det seneste år:

- Projekt Medicinsikre botilbud: 21 medarbejdere
- Deltaget til opkvalificering af Procesbaseret dokumentation, pædagogfaglig dokumentation: 19 medarbejdere
- Myndighedsrådgiver oplyser: "*den pædagogiske indsats i tilbuddet er god. Tilbuddet er gode til at få lavet aftaler med borgeren, og arbejder med at få skabt stabilitet omkring borger.*"
- Myndighedsrådgiver oplyser, at "*den faglige indsats omkring borger er fyldestgørende, at Dolmer Have har medvirket til borgers positive udvikling. Indsatsen omkring Visoforløbet har Dolmer Have indgået aktivt i og rådgiver oplyser, at tilbuddet understøtter og sikrer borger den pædagogiske indsats borger har behov for.*"
- Myndighedsrådgiver oplyser: "*Oplevelse af den pædagogiske indsats er god - personalet er meget imødekommende overfor borgers vanskeligheder og har en god faglig forståelse herfor. Samtidigt er de fleksible for at få indsatserne til at passe, til de udfordringer, som borger har som følge af dobbeltdiagnose.*"

I fremsendt beskrivelse af kompetenceudvikling for det seneste år fremgår, at tilbuddet har haft fokus på opkvalificering indenfor følgende:

- Medarbejderne har deltaget i de årlige E-learningkurser vedr. medicin håndtering, magtanvendelse, persondataregler. Tilbuddet deltager på andet år i projekt omhandlende medicinsikre botilbud, der har fokus på patientsikkerhed og arbejdsgange. Projektet har endvidere det formål, at medicinuuddannelse til pædagogisk personale og sundhedshjælpere skal styrke det pædagogiske personales forståelse for sammenhængen mellem de sundhedsfaglige indsatser og borgernes trivsel. Der har været fire temadage i organisationen, med fokus på tilbudsudvikling. Der har været afholdt praksiskursus med socialstyrelsen og COK vedr. borgernes udvikling og progression. Derudover har der været løbende supervision og visioforløb, med det formål at styrke og udvikle medarbejdernes kompetencer og forståelse for borgere i konkrete sager.
- Tilbuddets kompetenceudviklingsplan for det kommende år indeholder grundkursus for alle medarbejdere på Dolmer Have. Tilbuddet ønsker via grundkurset at styrke afdelingens faglige fundament og forståelse, og etablere et fælles fagligt sprog. Kurset omhandler konflikthåndtering, med fokus på arousal, deeskallering, defusing, debriefing. Derudover indsigt i risikovurderinger og implementering af BVC Brøset.
- Det kommende år fortsætter tilbuddet med E-learning indenfor Medicinhåndtering, magtanvendelse og persondataregler. Derudover faglig opkvalificering via 4 årlige temadage, løbende supervision og visioforløb, fortsat udvikling af medicinpædagogik, og udvikling af dokumentationspraksis.

Score 3 er påvirket af følgende:

- Medarbejderne efterspørger fortsat et kompetenceløft indenfor den neuropædagogiske tilgang. Derudover efterspørger medarbejderne opkvalificering indenfor viden om senhjerneskade, autisme, ADHD og psykiske lidelser, kombineret med misbrug. Ledelsen anerkender behovet for opkvalificering indenfor psykiatri, diagnoser og pædagogiske tilgange, og oplyser, at det er en del af af kommende kompetenceudvikling. Det fremgår i fremsendte kompetenceudviklingsplan, at der planlægges et årigt uddannelsesprogram for alle medarbejdere i neuropsykologi, med fokus på dobbeltdiagnose, ADHD og autisme, samt opkvalificering/introduktion til "Grundlæggende psykiatri". Socialtilsynet bemærker, at der ikke er et konkret planlagt forløb indenfor ovenstående. Ledelsen oplyser, at de netop har modtaget et godt tilbud samme dag, som de vil kigge nærmere på.
- Socialtilsyn Midt har i forbindelse med tilsynsbesøget modtaget 200 registreringer af udadreagerende adfærd. Ledelse og medarbejdere oplyser, at der er medarbejdere der er blevet overflyttet andet steds i organisationen, grundet følelsesmæssige belastninger. Ledelsen oplyser, at de har øget fokus på at ansætte medarbejdere, der både har de faglige og personlige kompetencer til at arbejde med målgruppen. Det høje antal registreringer og behovet for overflytning af medarbejdere indikerer, at der er behov for et pædagogfagligt kompetenceløft i tilbuddet, der kan øge ensartetheden af de pædagogiske tilgange og styrke medarbejdernes brug af faglige metoder og tilgange.
- 3186 timer er det seneste år udført af medarbejdere fra vikarbureau. Borger oplyser, at der en periode var mange eksterne vikarer, hvilket borger oplevede som en udfordring, da de eksterne vikarer ikke havde de samme forudsætninger og kompetencer. Borger oplyser, at der nu er mere stabilitet omkring faste vikarer.

## Indikator 10.b

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikator er i høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

- Socialtilsyn Midt observerer ved tilsynet, at en medarbejder støtter borger i interviewet med med socialtilsynet. Medarbejderen observeres at respektere borgeren, give borgeren plads, og støtter borgeren undervejs i interviewet. Der observeres et roligt kropssprog fra både borger og medarbejder, hvor borgeren ses at blive mødt med imødekommenhed, smil og samspil. Socialtilsynet observerer endvidere, at der er etableret en tryk relation mellem borgeren og medarbejderen.
- Borgerne fra Glesborg oplyser, at de fastansatte medarbejdere har relevante kompetencer, og at de trives i samspillet med medarbejderne, og at der er en tryk stemning. Borgerne fortæller, at de i forskellige henseender bliver ledsaget af medarbejderne, hvilket borger italesætter er rart. En borger oplyser, at medarbejderne støtter og hjælper borgerne ved behov, samt støtter og guider dem, når der opstår noget borger og borger imellem.
- Borger fra Dolmer Have fortæller, at medarbejderne har de rette kompetencer til at støtte borgeren, og at det ligeledes fungerer godt med studerende i tilbuddet. Borger oplyser, at samspillet med medarbejderne er godt, borgeren føler sig inddraget af medarbejderne. Anden borger fra Dolmer Have oplyser, at samspillet med medarbejderne er positivt og at borger oplever at modtage den nødvendige støtte af medarbejderne.

Score 4 er påvirket af følgende:

- En borger oplyser, at der en periode har været mange vikarer fra vikarbureau, og at dette har medvirket til at der ikke altid har været den ønskede ro og støtte som borger oplever behov for.

## Fysiske rammer

*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.*

### Vurdering af tema

Socialtilsyn Midt vurderer, at de fysiske rammer ved begge afdelinger understøtter borgernes trivsel, herunder imødekommer målgruppens behov for at kunne trække sig til egne boliger og have mulighed for at opsøge fællesskab med andre borgere.

Borgerne har gode muligheder for at indrette lejlighederne hjemligt med afsæt i individuelle ønsker og behov.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,3

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsyn Midt vurderer, at de fysiske rammer ved begge afdelinger generelt understøtter borgernes udvikling og trivsel.

I vurderingen er der lagt vægt på, at de borgere fra afdeling Glesborg, som socialtilsynet er i dialog med giver udtryk for, at både fællesarealer og lejlighederne understøtter trivsel og udvikling.

I vurderingen er der lagt vægt på, at borgere fra afdeling Glesborg giver udtryk for at både fællesarealer og lejlighederne understøtter trivsel og udvikling. Borgere udtrykker at kunne færdes frit mellem egen lejlighed og fællesarealer efter behov og lyst.

I vurderingen vægtes borgernes fortælling fra Dolmer Have om, at de på beboermøder inddrages i dialogen omkring forbedringer af de fysiske rammer og at der bla. vil blive etableret en overdækket terrasse. En borger fra Dolmer Have oplyser, at de har haft fælles oprydningsdag udenfor, og i den forbindelse fået ryddet ting væk, som var blevet samlet sammen på en aflæsningsplads. En borger savner mere hygge i gangarealerne, men giver udtryk for at grundet borgernes forskellige udfordringer er det svært at opretholde hyggelige gangarealer.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddets fysiske rammer giver mulighed for aktiviteter både inde og ude. Ved fremvisning af lejligheder ser socialtilsynet, at de er individuelt indrettede, og at borgerne har mulighed for frit at indrette efter egne behov og ønsker. Det er vurderingen, at nogle lejligheder kan udfordre kørestolsbrugere.

Socialtilsynet har ved tidligere tilsyn bemærket, at rengøringen har været utilstrækkeligt og at de fysiske rammer fremstår slidte. Socialtilsyn Midt vurderer ved tilsynsbesøget, at begge afdelinger fremstår opryddelige, samt tilstrækkeligt rengjorte. Væggene i gangarealerne ved borgernes boliger på Dolmer Have fremstår nogle steder med mærker og ridser. Det er vurderingen at tilbuddet med fordel kan have opmærksomhed på dette, da gangarealerne til borgernes lejligheder er førstehåndsindtrykket for borgerne hver dag de tilgår deres bolig.

I fælleslokale på Gl. Remsøvej i forbindelse med afdeling Glesborg forekommer en ubehagelig og ikke indbydende lugt. Afdelingsleder fortæller, at der er borgere der bor i forbindelse med lokalet, som har katte, og dermed også kattebakker, der til tider giver lugtgener ind i fællesrummet. Leder oplyser, at de løbende har fokus på at støtte borgerne i at få rengjort kattebakkerne, med det formål, at der ikke er lugtgener i fællesrummet.

## Indikator 14.a

---

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 3

### **Bedømmelse af Indikator 14.a**

Indikatoren er i middel grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

- Borgerne fra afdeling Glesborg oplyser, at de trives i de fysiske rammer og føler sig trygge ved at bruge fællesarealerne. En borger udtaler, at det er rart, at borgerne kan mødes og være sammen i fællesarealerne, og at borgeren får støtte og hjælp af medarbejderne, hvis noget ikke fungerer i lejligheden. En borger oplyser, at borgerens køkken er slidt, og borgeren er vidende om, at borgeren kan deltage til møder med boligforeningen omkring ønsker til boligforbedring.
- Borgerne på Dolmer Have giver udtryk for at trives i de fysiske rammer. Den ene borger bruger fællesarealerne meget og trives med dette. Begge borgere oplyser, at de er aktive i forbindelse med beboermøder, hvor de oplever sig inddraget i beslutninger omkring de fysiske rammer.

Score 3 er givet på baggrund af følgende:

- En borger fra Dolmer Have oplyser, at der kan opstå uro og utryghed i tilbuddet i forbindelse med borgere der reagerer på deres sygdom. Borgeren trækker sig i egen lejlighed ved utryghed, og italesætter, at medarbejderne har fokus på at skabe tryghed, og at det efterfølgende er muligt at tale med en medarbejder om situationen.
- Pårørende oplyser, at deres oplevelser er, at familiemedlemmet ikke trives i de fysiske rammer. Det omhandler ikke borgerens lejlighed, men omstændigheder omkring, som at borgeren ikke kontinuerligt modtager den nødvendige støtte til at holde sin lejlighed, og at borgerens trivsel også påvirkes af nabos udfordringer med misbrug. Pårørende oplyser, at de har konstruktiv dialog med tilbuddet om dette.
- Ledelse og medarbejdere oplyser, at der er udfordringer hos en borger vedr. manglende rengøring af bolig, hvilket resulterer i lugtgener og bananfluer der kan sværme i gangarealet nær borgerens lejlighed. Ledelsen oplyser, at de har fokus på, at dette påvirker andre borgers trivsel, og de handler derpå ved kontinuerlig opmærksomhed på, hvordan det påvirker de øvrige fysiske rammer, og har bla. tilkaldt skadedyrsbekæmpelse.

## Indikator 14.b

---

*De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 14.b**

Indikatoren er i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på følgende:

- Dolmer Have består af 22 boliger, som er beliggende i et parcelhuskvarter, tæt på natur og i udkanten af by hvor der er mulighed for aktiviteter. Borgerne kan tilbydes to værelses lejlighed beliggende i hovedbygningen eller beliggende i rækkehuse omkring hovedbygningen. I hovedbygningen er der fælles stue, tv-stue, fælles køkken, vaskerum. Personalefaciliteter er beliggende i hovedbygningen. I gangarealet ved borgernes lejligheder er der træningsområde til fri afbenyttelse.
- Glesborg består af 16 boliger, der er beliggende i mindre og roligt bysamfund. Nogle af lejlighederne er beliggende i forbindelse med fællesrummene og andre er beliggende i området omkring tilbuddet.
- I fælleshuset, nær kontorlokalerne er der mulighed for fælles aktiviteter og fælles spisning, ved besøget giver borgerne udtryk for at de fysiske rammer og faciliteter imødekommer deres behov.
- Ved tilsynsbesøg viser to borgere deres lejlighed på henholdsvis Dolmer Have og i Glesborg. Lejlighederne fremstår personligt indrettet, med de nødvendige faciliteter.

## Indikator 14.c

---

*De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 14.c**

Indikatoren er i meget høj grad opfyldt. I bedømmelsen er der lagt vægt på, at de lejlighederne som socialtilsynet bliver budt ind i fremstår personligt indrettet og afspejler at være borgernes hjem. Borgerne fortæller, at har oplevet frihed til at indrette deres hjem og ligeledes til at have husdyr.

De øvrige borgere socialtilsynet er i dialog med oplyser, at de oplever deres bolig som deres hjem. En borger italesætter, at de som borgere er forskellige, nogle kan fx lide at høre høj musik, men at de som regel finder ud af dette, og kan få medarbejderne til at hjælpe i dialogen ved uenigheder.

Borgerne oplyser, at der er fællesskab for dem der ønsker der.

## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

#### Konklusion

Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddets økonomi understøtter en stabil anbringelse af borgere.

Vurderingen er baseret på, at tilbuddets økonomi er bæredygtig og delvis gennemsigtig samt at forholdet mellem prisen og den socialfaglige kvalitet ikke er helt rimeligt, da der forholdsmæssigt anvendes færre lønkroner end der er budgetteret med, hvilket er en tendens. Dette medfører, at socialtilsynet samlet set konkluderer, at tilbuddets økonomi understøtter en stabil anbringelse af borgere.

#### Vurderingsbaggrund

Vi har vurderet økonomien ud fra det godkendte budget for 2023 og tilbuddets årsrapport for 2021 på Tilbudsportalen.

#### Begrundelser

##### Økonomisk bæredygtighed

Vi har lagt 2 væsentlige forhold til grund for vurderingen:

- Budgettet for 2023 viser et resultat på ca. 0 % af omsætningen ud fra en forventet belægning på 100 %.
- Tilbuddets økonomiske bæredygtighed og likviditet understøttes af den kommunale økonomi.

##### Sammenhæng mellem pris og kvalitet

Vi vurderer, at der er sammenhæng mellem pris og kvalitet af 3 grunde:

- Den økonomiske ramme i budgettet giver grundlag for den fornødne kvalitet i tilbuddet.
- Budgettet indeholder umiddelbart ikke uvedkommende omkostninger.
- For det samlede tilbud er tendensen, at de budgetterede lønkroner ikke anvendes, hvorved den realiserede lønandel er lavere end budgetteret, og der derved ofte realiseres et større resultat end budgetteret. Tilsynet vurderer herefter, at der ikke er fuldt ud sammenhæng mellem pris og kvalitet.

##### Økonomisk gennemsigthed

Den delvis økonomiske gennemsigthed understøttes af 3 væsentlige forhold:

- Der indsendes afdelingsbudgetter, hvilket øger gennemsigtheden.
- Økonomien afspejler ikke fuldt ud de faktiske forhold ved socialtilsynets tilsynsbesøg. Der leveres umiddelbart flere timer på afdeling Glesborg end der er budgetteret med, og budgettet tilkendgiver, at der ikke er tillægsbevillinger på denne afdeling. Der er derved ikke gennemsigthed.
- Der er uafklarede budgetafvigelse. Der er derved ikke gennemsigthed.

##### Øvrige bemærkninger om tilbuddets økonomi

Tilbuddets budget for 2023 viser:

- En omsætningsstigning på 48,1 %. Dette modsvares af en omkostningsstigning på 48,1 %.
- En omsætning på ca. 16,8 mio. kr.
- Et resultat på ca. 0 tkr.
- Der er ikke fremført over- eller underskud fra tidligere år.
- At ca. 73,0 % af omkostningerne forventes anvendt på borgerrettet personale og borgerrelaterede aktiviteter.

Tilbuddets regnskab for 2021 viser:

- En omsætning 28 % højere end forventet i budget 2021, svarende til 3,5 mio. kr.

- At personaleomkostningerne blev 12 % højere end forventet i budgettet, svarende til 1,1 mio. kr.
- De realiserede lønomkostningerne udgør således kun 70,1 % af omsætningen mod en budgetteret løngrad på 80,6 %. En tendens der er set tidligere år.
- At kompetenceudviklingsomkostningerne blev 55% lavere end forventet i budgettet. Det er en tendens, at de budgetterede kompetencemidler ikke anvendes.
- At andre omkostninger (administrations- og borgerrettede omkostninger mv.) blev 153% højere end forventet i budgettet. Det er en tendens, at de realiserede andre omkostninger er højere end budgetteret.
- Et faktisk overskud på ca. 11,5 % af omsætningen mod et budgetteret overskud på 8,6 % af omsætningen, da der er overført underskud fra tidligere år fra andre tilbud.

## Økonomi 1

---

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

### Bedømmelse af kriterium

Kommunale tilbud skal ikke indsende regnskab til tilsynet, hvorfor vurderingen er baseret på de indberettede nøgletal fra årsrapporten. Socialtilsyn Midt har gennemgået tilbuddets indberettede nøgletal for 2021 og har ingen bemærkninger til disse udover de i konklusionen anførte.

Socialtilsynet har desuden godkendt tilbuddets budget for 2023, da det vurderes at understøtte den økonomiske bæredygtighed.

## Økonomi 2

---

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

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at det godkendte budget for tilbuddet har en økonomisk ramme, der kan understøtte et tilstrækkeligt niveau i forhold til tilbuddets målgruppe for så vidt angår personalenormering, borgerrettede aktiviteter og kompetenceudvikling af personalet.

I budget 2023 anvendes 73 % af tilbuddets samlede omkostninger til borgerrelateret personale og – aktiviteter. I 2022 var tallet 69 %.

Der ses en tendens til, at de budgetterede lønkroner ikke anvendes forholdsmæssigt, hvorved den realiserede lønandel er lavere end budgetteret. I 2021 er de realiserede løn omkostninger 1,1 mio. kr. højere end budgetteret, mens omsætningen er 3,5 mio. kr. højere end budgetteret. Der derved ofte realiseret et større resultat en budgetteret. Tilsynet vurderer herefter, at der ikke er fuldt ud sammenhæng mellem pris og kvalitet.

## Økonomi 3

---

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi er delvis gennemsigtig for tilsynet i det omfang Lov om socialtilsyn lægger op til.

Ved vurderingen har tilsynet lagt vægt på 4 forhold:

- Tilbuddets budget og årsrapport på Tilbudsportalen er aflagt i overensstemmelse med lov om socialtilsyn og tilhørende bekendtgørelser.
- Der er en delvis acceptabel sammenhæng imellem tilbuddets indberetninger i budgetter og årsrapporter og til tilbuddets godkendelse efter lov om socialtilsyn.
- Økonomien afspejler ikke fuldt ud de faktiske forhold ved socialtilsynets tilsynsbesøg. Der leveres umiddelbart flere timer på afdeling Glesborg end der er budgetteret med, og budgettet tilkendgiver, at der ikke er tillægsbevillinger på denne afdeling. Der er derved ikke gennemsigtighed.
- Der er uafklarede budgetafvigelse. Der er derved ikke gennemsigtighed.



## Spindelvæv



Spindelvævet afspejler socialtilsynets gennemsnitlige vurdering af kvaliteten i tilbuddet fordelt på syv temaer. Formålet med illustrationen er, at give tilbuddet et overbliksbillede af socialtilsynets vurdering på baggrund af den samlede rapport. De (scoringerne) repræsenterer derfor ikke det fulde indblik i tilsynet. Spindelvævet er først og fremmest ment som et dialogredskab mellem socialtilsynet og tilbuddet.

## Datakilder

### Kilder

- Tilbudsportalen
- Budget
- Borgeroversigt
- Pædagogiske planer
- Opgørelse af sygefravær
- Magtindberetninger
- Medarbejderoversigt
- Godkendelsesbrev
- Øvrige dokumentkilder
- Tidligere tilsynsrapport
- Dokumentation
- Andet

## Interviewkilder

### Kilder

- Borgere
- Medarbejdere
- Anbringende Kommune
- Pårørende
- Ledelse

## Observationskilder

---

### Kilder

- Medarbejdere
- Borgere
- Ledelse