



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Juvelhuset
Tilsynet er gennemført: 14-12-2017
Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg



Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	9
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	12
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	15
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	21
Vurdering af temaet Kompetencer	24
Vurdering af temaet Fysiske rammer	27
Økonomisk Tilsyn	29
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	30

Rapporten er udskrevet

14-12-2017



Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Efter endt høringsperiode vil udvalgte oplysninger fra tilsynsrapporten blive publiceret på Tilbudsportalen. Det drejer sig om den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår.

Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten hos tilbuddet ud fra en Kvalitetsmodel, som er beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen er et dialogbaseret redskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

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

Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt. Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn.

Temaer

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Sundhed og Trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysiske rammer

I kvalitetsmodellen er både 'Gennemsnitlig bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet ud fra følgende skala:

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

Vurderingen af temaerne bygger på kvalitetsbedømmelsen, og der kan, afhængigt af tilbudstype og målgruppe, inddrages andre relevante forhold, som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer.



Stamoplysninger om tilbuddet	
Tilbuddets navn	Juvelhuset
Hovedadresse	Ametystvej 018 2730 Herlev
Kontaktoplysninger	Tlf: 44527172 E-mail: jeanett.kuldborg@herlev.dk Hjemmeside: www.juvelhuset.dk
Tilbudsleder	Jeanett Kuldborg
CVR nr.	
Virksomhedstype	Offentlig
Tilbudstyper	§ 108 (almindeligt længerevarende botilbud til voksne)
Pladser i alt	16
Målgrupper	30 til 65 år (stressbelastning) 30 til 65 år (forandret virkelighedsopfattelse) 30 til 65 år (depression) 30 til 65 år (personlighedsforstyrrelse) 30 til 65 år (angst) 30 til 65 år (tilknytningsforstyrrelse) 30 til 65 år (andre psykiske vanskeligheder) 30 til 65 år (angst, depression, forandret virkelighedsopfattelse, personlighedsforstyrrelse) 30 til 65 år (spiseforstyrrelse)



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	14-12-2017

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Marianne Grube (Tilsynskonsulent) Nikolaj Hother Paulsen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	06-11-17: Ametystvej 018, 2730 Herlev (Uanmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Denne tilsynsrapport er skrevet på baggrund af et uanmeldt tilsyn den 6. november 2017 af Juvelhuset, som er et botilbud godkendt i henhold til SEL §108 med 16 pladser.</p> <p>Målgruppen er borgere mellem 30 til 65 år, præget af angst, depression, forandret virkelighedsopfattelse og personlighedsforstyrrelse.</p> <p>Tilbuddets faglige tilgange er opgivet til at være anerkendende, recovery-understøttende, rehabiliterende, relationspædagogisk og narrativ. Metoderne Kognitiv, ressourcefokuseret og anerkendende Pædagogik (KRAP), social færdighedstræning og motiverende samtale (MI).</p> <p>Socialtilsynet vurderer samlet set, at tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet i forhold til kvalitetsmodellens temaer og understøtter trivsel og udvikling for målgruppen. Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, som er relevante i forhold til målgruppens behov og forudsætninger. Samlet set har medarbejderne uddannelse og erfaring, som modsvarer målgruppens behov.</p> <p>Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddets indsats tager udgangspunkt i individuelle mål, som opstilles i samarbejde med borgerne.</p> <p>Tilbuddet har i høj grad kompetenceudviklet egen dokumentationspraksis, hvilket vurderes at understøtte den pædagogiske fælles indsats til gavn for borgerne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med fordel kan arbejde på, en højere grad af fælles systematik og stringens med risikovurdering af borgere i forhold til den indskrevne målgruppe.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at interviewede borgerne grundlæggende trives i tilbuddet. Der er en god tone mellem borgere og medarbejdere i tilbuddet, og socialtilsynet observerer under tilsynsbesøget, at medarbejderne fremstår reflekterende omkring indsatsen.</p> <p>Socialtilsynet noterer, at tilbudsleder redegør for, at tilbuddet snarligt ønsker at ansøge om "væsentlige ændringer af eksisterende godkendelse" i henhold til at tilbuddet også ønskes at kunne rumme pladser efter SEL §107. Socialtilsynet har ved tilsynsbesøget redegjort for processen omkring en sådan ansøgning.</p> <p>Under rapportens temaer kan læses mere detaljerede vurderinger.</p>

Særligt fokus i tilsynet
<p>Tilbuddet dokumentation Borgeres trivsel og medinddragelse og selvbestemmelse Tilbuddets fysiske rammer Økonomi</p>



Opmærksomhedspunkter

--



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

Vurdering af tema	
<p>Målgruppen på Juvelhuset er borgere med meget komplekse psykiatriske problemstillinger. Mange af borgerne har været udfordret af disse problemstillinger i mange år og alle modtager førtidspension.</p> <p>Samlet vurderer socialtilsynet, at tilbuddet indenfor deres målsætning, og set i forhold til målgruppens forudsætninger til en vis grad understøtter og har fokus på borgernes uddannelse og beskæftigelse.</p> <p>Juvelhuset udarbejder generelt mål i samarbejde med borgerne. I det omfang borgeren ønsker og magter det, udarbejdes der også mål for uddannelse og beskæftigelse. Enkelte borgere kan i perioder deltage i beskæftigelse uden for tilbuddet, mens en del af de øvrige deltager i huslige aktiviteter i tilbuddet i forhold til deres forudsætninger.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,5

Udviklingspunkter

Kriterium 01	Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse
Bedømmelse af kriterium	
<p>Målgruppen på Juvelhuset er borgere med meget komplekse psykiatriske problemstillinger. Mange af borgerne har været udfordret af disse problemstillinger i mange år og alle modtager førtidspension. Juvelhuset udarbejder generelt mål i samarbejde med borgerne. I det omfang borgeren ønsker og magter det, udarbejdes der også mål for aktiviteter og beskæftigelse.</p> <p>Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet indenfor deres målsætning, og set i forhold til målgruppens forudsætninger, understøtter borgerne til aktiviteter og beskæftigelse.</p> <p>Dette understøttes af udsagn fra medarbejderne, som endvidere beskriver, hvordan de relevant arbejder pædagogisk med at motivere borgerne til især aktiviteter og - i lidt sjældnere tilfælde -, til beskyttet beskæftigelse</p>	



Indikator 01.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.a	
<p>Indikatorbedømmelsen beror på, at det igennem dialog med ledelse og medarbejdere fremkommer, at målgruppens forudsætninger for at reelt at kunne deltage i aktiviteter eller beskæftigelse er meget begrænset. Samtidig reflekteres der hos medarbejdere og ledelse relevant over, hvordan borgerne i forhold til deres forudsætninger, motiveres til at deltage i huslige aktiviteter i tilbuddet i det omfang borgerne formår.</p> <p>Det lægges endvidere til grund, at det for enkelte borgers vedkommende gælder, at de praktisk deltager i en form for aktivitet eller beskæftigelse uden for tilbuddet, og at der i disse tilfælde som udgangspunkt er udarbejdet konkrete og individuelle mål i forhold til beskæftigelse.</p> <p>Endelig lægges det til grund for bedømmelsen, at socialtilsynet konstaterer ved dokumentgennemgang på tilbuddet, at der er udarbejdet konkrete og individuelle mål i forhold til små aktiviteter og beskæftigelse for borgerne.</p>	
Indikator 01.b	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.b	
<p>Til grund for bedømmelsen lægges, at det i interview med ledelse og medarbejdere fremkommer, at enkelte borgere kan være i beskæftigelse uden for tilbuddet, mens en del af de øvrige borgere deltager i aktiviteter i tilbuddet i det omfang, de har resurser til.</p>	
Indikator 01.c	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>



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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet styrker borgerne sociale kompetencer og selvstændighed. Det er tillige tilsynets vurdering, at borgerne modtager individuelt tilpasset støtte og vejledning i forhold til sociale relationer med venner og pårørende, herunder støtte til kontakt og mulighed for sociale relationer til mennesker uden for tilbuddet.</p> <p>Samtidig noterer tilsynet sig, at borgernes integritet og selvbestemmelsesret respekteres, i de tilfælde, hvor borgerne ikke ønsker at indgå i sociale arrangementer eller teammøder. Tilsvarende noterer tilsynet sig, at borgernes eventuelle ønsker om at frigøre sig fra ikke ønskede relationer respekteres.</p> <p>Socialtilsynets konklusion beror blandt andet på sammenhæng mellem medarbejdernes faglige refleksioner under tilsynsbesøget, og oplysninger fremkommet ved gennemgang af den skriftlige dokumentation i tilbuddet. Endelig beror tilsynets konklusion på borger oplysninger, om medarbejdernes indsats i forhold til at styrke sociale kompetencer og selvstændighed.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter	

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



Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. Det er tillige socialtilsynets bedømmelse, at borgerne modtager individuelt tilpasset støtte og vejledning i forhold til sociale relationer med venner og pårørende, herunder støtte til kontakt og mulighed for sociale relationer til mennesker uden for tilbuddet.

Borger oplyser god støtte fra personalet vedrørende styrkelse af sociale kompetencer og selvstændighed/selvbestemmelse.

Samtidig noterer tilsynet sig, at borgernes integritet og selvbestemmelsesret respekteres i de tilfælde, hvor borgerne ikke ønsker at indgå i selskabelige eller sociale arrangementer. Socialtilsynet bemærker, at borgernes eventuelle ønsker om at frigøre sig fra uønskede relationer respekteres.

Endelig beror bedømmelsen på sammenhæng mellem medarbejdernes faglige refleksioner, med oplysninger fremkommet ved gennemgang af den skriftlige dokumentation i tilbuddet.

Indikator 02.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 02.a

Indikatorbedømmelsen er funderet i, at borgerne orienterer socialtilsynet om at der i samarbejde med dem er opstillet mål for individuelle praktiske og sociale kompetencer, som borgerne kan give eksempler på.

Fra medarbejdere og ledelse oplyses det at borgerne inddrages i opstilling af egne mål og delmål for deres ophold i tilbuddet. Det oplyses, at borgernes inddragelse altid sker i det omfang borgernes forudsætningerne er til stede og at borgernes psykiske helbred tillader reel og relevant stilling i forhold til egen situation.

Med afsæt i tilbuddets målgruppe forekommer det, at nogle borgere bevidst, og på et oplyst grundlag, ikke ønsker at indgå i udarbejdelse af målsætning i egen udviklingsplanen. I de tilfælde oplyser medarbejderne, at her altid sikres, at borger er informeret og vedvarende bidrages mulighed for at fremkomme med egne ønsker for mål- og delmål, hvis borgerens forudsætninger og/eller helbred ændre sig.

Ved gennemgang af dokumentation i tilbuddet fremgår det i borgernes personlige udviklingsplaner, at sociale kompetencer og selvstændighed indgår som selvstændige mål- og/eller delmålsbeskrivelser. Det fremgår endvidere at området både kan indgå som kortsigtede og som langsigtede mål. I borgernes udviklingsplaner fremgår evaluering og opfølgning på mål- og delmål.

Ved tidligere tilsyn har medarbejderne oplyst, at de er tilbageholdende med at opstille mål for borgerne eller på borgernes vegne, altså at det ikke er medarbejdernes værdier men borgernes værdier, der kommer til udtryk i mål og delmål. Dog fremhæves eksempelvis sociale kompetencer omkring personlig hygiejne som et område, hvor medarbejderne, ud fra faglige og etiske overvejelser med afsæt i omsorgspligten, kan opstille mål for borgere, som måske ikke selv tillægger personlig hygiejne værdi eller betydning.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 02.b

Indikatoren bedømmelse afspejler, borgerne orienterer om at de tilbydes muligheder for at indgå socialt i fællesskaber udenfor tilbuddet. For de interviewede handler det om besøg til netværk og kæreste

Medarbejder fortæller, at når man bor på tilbuddet skal borgerne som udgangspunkt deltage i fællesopgaver – og det nægter nogen at gøre. I den fremviste dokumentation ses en borger, der ikke ønsker at deltage, da det giver ikke mening for borgeren

Ledelsen oplyser at det kan være en del af indsatsen at understøtte deltagelse i fællesskabet og en handlestrategi kan være at deltage i praktiske opgaver, men det er ikke et krav for at bo i tilbuddet.

Ved tidligere tilsyn er det fra medarbejderne oplyst, at også den pædagogiske støtte til borgerne i forbindelse med sociale relationer, fællesskaber og netværk i det omgivende samfund, sker med afsæt i hver enkelt borgers forudsætninger og psykiske helbred. Med afsæt i tilbuddets målgruppe, kan nogle borgere i perioder have et stærkt



ønske om, ikke at indgå i netværk i det omgivende samfund, hvilket ifølge medarbejder bliver respekteret i samme omfang som ønsket om det modsatte. Borgerne i tilbuddet modtager med jævne mellemrum invitationer fra andre botilbud om fester mv. men inden for de seneste år, er det medarbejdernes oplevelse, at borgerne i mindre grad end tidligere ønsker at deltage i fester.

Som eksempel på kontakter til det omgivende samfund nævnes indkøbsture, hvor det overordnede formål højere grad er social færdighedstræning blandt mange og fremmede mennesker, hvor selve indkøbet af tøj eller dagligvarer er det sekundære formål. Som andet eksempel nævnes mulighed for diskoteksbesøg i Vesterbro Kulturhus. Turene til diskoteket arrangeres og faciliteres af tilbuddets seksualvejleder. Enkelte borgere tager selv initiativ til at bevæge sig ud i Københavns natte- og selskabsliv.

Endelig oplyses det, at her fra ledelse og medarbejderes side tages initiativer til at invitere pårørende og netværkspersoner ind i tilbuddet, for derved at styrke borgernes muligheder for sociale relationer. Som eksempel på dette nævnes interessentkredsmøde, der afholdes ca. 4 gange om året, hvor både borgere, pårørende, medarbejdere og tilbuddets ledelse deltager arrangementerne og/eller temaaften, f.eks. med ekstern oplægsholder om et givent emne. Ifølge medarbejderne er her generel meget stor tilslutning fra de pårørende til arrangementerne, hvis indhold og emner foreslås eller besluttet af borgerne i tilbuddet.

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

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

Bedømmelse af Indikator 02.c

Her henvises til indikator 02.b vedrørende interessentcaféer og netværksmøder, som ifølge medarbejderne er godt besøgt af borgernes familie og pårørende.

Medarbejderne oplever, at her er aktive pårørende, som med jævne mellemrum også rejser generelle spørgsmål eller ønsker emner belyst ved en såkaldt interessentcafé. Senest har tilbuddet, i samarbejde med forvaltningen, haft en jurist fra kommunen ude i tilbuddet tale om, hvilke rettigheder borgerne har, og i tilsvarende grad hvilke rettigheder pårørende ikke har, i forhold til penge og økonomiske dispositioner.


Fra borger side oplyses det, at her opleves gode muligheder for at have venner, familie og pårørende på besøg. Tilsvarende oplyses det, at borgerne i udgangspunkt altid kan få støtte og/eller ledsagelse til arrangementer ud af huset, herunder indkøbsture mv.

Af borgernes udviklingsplaner fremgår statusbeskrivelser, og eventuel målsætning, vedrørende pårørende og netværk som selvstændigt punkt. Tilsynet noterer sig, at udviklingsplanerne er opdaterede og retningsanvisende på emnet, kontakt til pårørende.

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

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



Temavurdering	
	<h2>Målgruppe, metoder og resultater</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne.</i></p> <p><i>Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe (r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner.</i></p> <p><i>Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet borgere afspejler målgruppebeskrivelsen, og at der arbejdes med faglige tilgange og metoder, der er relevante.</p> <p>Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at der generelt opstilles individuelle klare og konkrete mål for indsatsen i sammenhæng med indsatsmål via VUM.</p> <p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet har løftet kvaliteten af dokumentationspraksis betydeligt og fortsat arbejder relevant for dette. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddet har opstillet systematik omkring indbyrdes kvalitetssikring af dokumentationen og bruger denne til aktivt som metodisk værktøj omkring indsatsen for borgerne.</p> <p>Tilbuddet vurderes at have relevant fokus på at samarbejde med eksterne aktører.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,8

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet vurderer det hensigtsmæssigt, at der fra teammødebeslutninger, der er rettet mod borger skrives direkte ind i borgers journal.</p>	

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



Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet arbejder med en klar målgruppebeskrivelse og med faglige tilgange og metoder, der er relevant for borgerne. Der arbejdes pædagogisk velovervejet med nye tilgange til supervision og temadage, hvor både borger og medarbejder deltager samtidig.

Der ligger til grund for vurderingen, at både borgere og medarbejdere ved interview giver udtryk for, at borgerne udvikler sig i forhold til deres individuelle udfordringer. Socialtilsynet observerer samtidig, at tilbuddet har gennemgået et kvalitetsløft i forhold til at dokumentationspraksis er løftet metodisk og systematisk.

Der beskrives ligeledes en forventning fra ledelsens side til fortsat at arbejde med at højene kvalitet og fælles tilgang til dokumentationen fremadrettet. Socialtilsynet anerkender at der er opstillet en praksis mellem medarbejdere til at kvalitetssikre og udbrede den fælles tilgang til dokumentation.

Det er, i forlængelse af ovenstående, at der til en vis grad opstilles individuelle mål for borgerne med udgangspunkt i VUM.

Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at tilbuddets ledelse tidligere har refereret til, at det er meldt ud fra de visiterende myndigheder, at opfølgingsmøder med borgerne ikke prioriteres særligt højt og at dette ved herværende tilsynsbesøg italesættes af medarbejdere at være tilfældet.

Socialtilsynet vurderer ligeledes, at det vil være hensigtsmæssigt, at der er en fælles faglig drøftelse af tilbuddets faglige tilgange og metoder, således at der er en vis fælles konsensus og forståelse og at relevant kompetenceudvikling kan sikres, ud fra italesættelsen af dette fra ledelse og medarbejder.

Socialtilsynet bemærker i den sammenhæng, at det under interview fremkommer, hvorledes tilbuddet fortsat relevant arbejder med at udvikle et egentligt metodekatalog.

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

Bedømmelse af Indikator 03.a

Tilbuddet har på Tilbudsportalen oplyst, at målgruppen er borgere mellem 30-65 år, hvis liv har været præget af psykiske vanskeligheder, som eksempelvis psykoser, angst, personlighedsforstyrrelse, forandret virkelighedsopfattelse, depression, angst, spiseforstyrrelse, tilknytningsforstyrrelse, stressbelastning eller andre psykiske vanskeligheder.

En borger orienterer socialtilsynet om sin sygdom og fortæller at vedkommende får god hjælp af medarbejderne til at eksempelvis håndtere specifikke symptomer. Socialtilsynet bedømmer, at disse symptomer afspejler målgruppebeskrivelsen. En anden borger fortæller at vedkommende modtager NADA, hvilket italesættes som en god hjælp.

Det fremgår i interview med ledelsen, at har direkte indflydelse på visitationen til tilbuddet. Ledelse og medarbejdere udtaler samstemmende, at de borgere, som aktuelt er visiteret til tilbuddet, er omfattet af målgruppe beskrivelsen

Det er beskrevet, at tilbuddets faglige og praktiske målsætning er, at beboerne på længere sigt opnår kompetencer, funktionsniveau og motivation, så de kan tage ansvar for deres eget liv.

Det fremgår endvidere af Tilbudsportalen, at tilbuddets faglige tilgange er anerkendende tilgang, recovery-understøttende tilgang, rehabiliteringstilgang, relationspædagogisk tilgang samt narrativ tilgang. Tilbuddets metodiske tilgange er opgivet til at være social færdighedstræning, Kognitiv Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik (KRAP) samt motiverende samtale (MI).

Ovennævnte oplysninger bekræftes af ledelse og ved dialog med medarbejder. Der reflekteres samtidigt over de valgte tilganges relevans i forhold til målgruppens forudsætninger og behov.

Socialtilsynet indikatorbedømmelse afspejler, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe.

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

Bedømmelse af Indikator 03.b

Til grund for bedømmelsen lægges vægt på, at borgere udtrykker at have kendskab til egen udviklingsplan og



mulighed for at læse den dokumentation, der skrives om vedkommendes egne sager.

Det lægges yderligere til grund for bedømmelsen, at det ved interview med ledelse og medarbejderne fremgår, at Sensus-systemet bruges som journaliseringssystem. Ved demonstration af dokumentationen digitalt og stikprøver, ses at der er udføres løbende notater, at der generelt opstilles mål og delmål ud fra baggrundsbeskrivelser og kommunale indsatsmål samt status. I bedømmelsen er lagt vægt på, at der i enkelte mål for borgere mangler en opfølgning. Til grund for bedømmelsen lægger socialtilsynet, at medarbejder navigerer hurtigt og sikkert i systemet og udførligt kan redegøre for sagsopbygningen. Det beskrives fra leder og medarbejdere, at tilbuddet fortsat er i proces med at gøre dokumentationen stringent. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddet har opstillet egen systematik for løbende kvalitetssikring og udvikling af dokumentationspraksis, samt at denne i tiltagende grad understøtter den metodiske tilgang til borgerne.

Leder og medarbejder redegør for, at hele personalegruppen har modtaget undervisning i forhold til den narrative fremstilling og hver anden gang på personalemøde, er der sparring i forhold til sprogbrug i dokumentationen. Der gives eksempel med en borger, hvor de tidligere var for tolkende og til nu at være mere objektive – medarbejderen udtrykker at være opmærksom på, at der arbejdes med, at skrive hvad der sker i situationen og ikke her være tolkende.

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

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

Bedømmelse af Indikator 03.c

Til grund for bedømmelsen lægges, at det i interview med ledelse og medarbejdere fremgår, at tilbuddet har haft fokus på at understøtte borgerne i at få opstillet kommunale indsatsmål. Der foreligger således planer for hovedparten af borgerne, mens der foreligger VUM ved alle socialtilsynets stikprøver for borgere i det digitale system.

En medarbejder redegør for, at det har været kutyme, at der er handleplansmøde hvert år – men nu er det mere billedet, at der er opfølgingsmøde med bestillende myndighed hvert andet år.

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

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

Bedømmelse af Indikator 03.d

Bedømmelsen afspejler, at der i dokumentationen og på Tilsynsportalen er beskrevet samarbejde med værger, beskyttet beskæftigelse, psykiatrisk hospital i Ballerup. Tilbuddet samarbejder med Kagshuset (misbrugsbehandling) samt sygeplejen i Herlev kommune. Der samarbejdes med borgernes praktiserende- og speciallæger. Borgerne har mulighed for, at konsultere en ekstern psykolog. "Vi har samarbejde med kriminalforsorgen når en borger har en behandlingsdom. Vi arbejder sammen med Aktivitetsteamet som er den anden del af det socialpsykiatriske tilbud i Herlev Kommune. Juvelhuset varetager telefonrådgivning uden for normal arbejdstid for Flexbostøtte".

Af borgere og medarbejdere gives via dialog med socialtilsynet eksempler på ovenstående.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Sundhed og Trivsel</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. Borgerne bestemmer selv hvilke mål, de ønsker, der skal være fokus på og er selv med til at formulere disse i udviklingsplaner - ligesom de også er medbestemmende i forhold til den indsats, der skal til for at nå målene. Borgerne har indflydelse på hverdagen i tilbuddet ved at have mulighed for at deltage i beboermøde og forskellige arbejdsgrupper.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Tilbuddet har fokus på sund kost og der er udarbejdet en kostpolitik. Det fremgår af interview med borgere, at der ikke er tvivl om, at medarbejdere ser en klar sammenhæng mellem kost og psyke. Tilbuddet støtter borgerne efter deres behov til at komme til relevante sundhedstilbud som fx tandlæge, behandlingspsykiatri, psykolog, almene sundhedstilbud mv. og internt i tilbuddet er der ugentlig gruppe, hvor der arbejdes med stemmehøring.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger - via den pædagogiske tilgang - at magtanvendelse og overgreb finder sted. Medarbejderne forholder sig til de dilemmaer, der kan knytte sig til magtanvendelse og indgriben i selvbestemmelsesretten. Der forefindes beredskabsplan på tilbuddet, der blandt andet beskriver, at evt. voldelige episoder skal drøftes med henblik på læring for hele organisationen.</p> <p>Socialtilsynet anerkender, at der kommer psykiater hver 14. dag, hvilket vurderes at understøtte borgernes trivsel. Socialtilsynet vurderer at tilbuddet har blik på borgere, der qua sygdomspåvirkning kan have en risikoadfærd. Tilbuddet kan med fordel arbejde mere stringent med risikovurderinger.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,6

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet vurderer at tilbuddet som udviklingspunkt, i forhold til den indskrevne målgruppe med fordel kan arbejde mod, en højere grad af fællessystematik og stringens med at risikovurdering af borgere. Fx omkring hvornår og hvilken adfærd hos borgere, der generelt er udslagsgivende for en fælles risikovurdering og hvordan borgerne individuelt inddrages i denne proces for at forebygge at borgere, som en del af et sygdomsbillede, kan komme til at begå overgreb.</p>	

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



Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet understøtter borgerens medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. Borgerne udtrykker, at opleve sig respektfuldt behandlet og understøtte i at være selv- og medbestemmende i deres private og fælles anliggender i tilbuddet. Dokumentation og personalets eksempler fra praksis bedømmes at understøtte dette.

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

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

Bedømmelse af Indikator 04.a

Indikatorbedømmelsen afspejler, at borgerne i interview giver udtryk for, at de oplever at blive hørt, respekteret og anerkendt og at det ved interview med leder og medarbejdere samt øvrig dokumentation fremgår, at tilbuddet via fælles supervision, temadage, kompetenceudvikling sikrer, at borgernes perspektiv bliver hørt, respekteret og anerkendt.

En borger beskriver medarbejderne som gode i relationen og med respekt for at de begår sig i borgerens bolig. Personalet beskrives som fleksible i forhold til, hvordan de er i mødet med borgerne.

Der konstateres generelt at være et anerkendende sprogbrug i dokumentationen om borgerne. Det samtidig observeres at personalet er lydhøre og anerkendende overfor borgeren under morgenmøde.

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

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

Bedømmelse af Indikator 04.b

Bedømmelsen afspejler, at borgerne har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv i forhold til udarbejdelsen af den individuelle udviklingsplan. Der lægges endvidere til grund, at tilbuddet har forskellige fora som beboermøder, arbejdsgrupper, fælles supervision, som understøtter borgernes indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet.

Der lægges endvidere til grund, at tilbuddet har forskellige fora som beboermøder, arbejdsgrupper, fælles supervision, som understøtter borgernes indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet.

Borgerne fortæller, at de selv bestemmer, om de vil deltage i madordningen eller selv lave mad.

Der redegøres fra borgere og personale for, at borgere deltager ved teammøder. For de for borgere, der ikke ønsker at deltage, laves for-møde med borger med en enkelt personale. Der gives et konkret eksempel herpå, med en borger hvor dette afholdes i borgers lejlighed.

Socialtilsynet konstaterer, at der på udviklingsplaner er anført hhv. borgers underskrift eller et notat om, at borgeren ikke har ønsket at medvirke. Det observeres at personalet er lydhøre og anerkendende overfor borgeren under morgenmøde.

Det vægtes endvidere, at pårørende ved tidligere tilsyn har givet udtryk for, at deres pårørende i alle henseender inddrages i eget liv og i dagligdagen på tilbuddet.

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

Bedømmelse af kriterium	
--------------------------------	--



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet grundlæggende understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Det vægtes, at det ved dokumentgennemgang samt ved interviews med borgere, medarbejdere fremgår, at der er fokus på sund kost, og at der er udarbejdet en kostpolitik. Det vægtes, at borgerne ved interview giver udtryk for, at tilbuddet klart ser og agerer ud fra en forståelse af, at der er en sammenhæng mellem kost og psyke - her i blandt, at medarbejderne sikrer, at borgerne tilbydes mindst et sundt måltid om dagen.

Det vægtes, at det ved interview med medarbejdere fremgår, at tilbuddet arbejder aktivt med stemmehøring, hvilket Socialtilsynet vurderer, er med til at understøtte borgernes mentale sundhed.

Der lægges i vurderingen yderligere vægt på, at både borgere og medarbejdere kan beskrive, at borgerne efter deres behov modtager støtte af medarbejderne til at komme til relevante sundhedstilbud som fx tandlæge, behandlingspsykiatri, psykolog, almene sundhedstilbud mv. Socialtilsynet er orienteret om, at der er struktureret besøg på tilbuddet af psykiater hver 14. dag. Besøget er skrevet ind i tilbuddets fælles kalender og borgerne orienteres om besøget. Det vurderes på baggrund af udtalelser fra tilbuddets ledelse, at tilbud om fast besøg af psykiater understøtter borgernes trivsel i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at målgruppen på tilbuddet har mange og komplekse problemstillinger, og at den enkelte borgers aktuelle psykiske velbefindende har afgørende betydning for borgerens oplevelse af trivsel. Borgernes problemstillinger kan både understøtte men også udfordre den samlede borgergruppes trivsel. Det er muligt at tage problemstillinger op i fælles supervision og af den vej løfte trivselsmæssige problemstillinger op på et niveau, hvor det er muligt at arbejde med det.

Socialtilsynet er samtidig opmærksom på, at tilbuddets målgruppe er borgere, som er præget af lang tids alvorlig psykisk sygdom.

Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.a

Bedømmelsen afspejler, at det via udsagn samstemmende fra borgerne og medarbejdere fremgår, at borgeren i perioder trives og at deres trivsel i høj grad hænger sammen med, hvordan deres psykiske lidelse aktuelt giver sig til udtryk.

En borger giver i høj grad udtryk for trivsel, en anden borger har større udsving i sin opfattelse af dette og orienterer om, at dette er et udtryk for eget sygdomsbillede. Det fremgår, at nogle borgers adfærd kan opleves til gene for andre. Det vægtes at en borger i interview giver udtryk for ikke at trives, men også at dette ikke kan tilskrives botilbuddet.

Yderligere lægges til grund at socialtilsynets generelt observerer under tilsynsbesøget at mange borgere, i adfærd lader til at være præget af deres psykiske lidelse, men også er engagerede i aktiviteterne i deres bosted.

Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.b

Indikatorbedømmelsen afspejler, at borgerne udtrykker at de støttes til at komme til forskellige eksterne sundhedsydelser, og at borgerne fx støttes til at skrive deres aftaler ned.

Adspurgt til medicinbehandling, fortæller borgere, at medarbejderne går meget op i at medicin håndteres korrekt og borgerne udtrykker at opleve at medarbejderne har "styr" på det. En borger giver eksempel med at få medicinen leveret at personalet fast hver aften. Borgere giver også eksempler på at de kan blive ledsaget til tandlæge eller lignende.

Leder orienterer om at der siden januar 2016 er kommet en psykiater fast hver 14 dag. Dette ses at være skrevet ind i fælles kalender. Ifølge leder har dette givet borgerne mere ro i forhold til en utryghed de oplevede i 2015 i forbindelse med en voldsom hændelse. Juvelhuset har nu haft sammen psykiater gennem 2016 / 2017 og forventer at samarbejdet fortsætter i 2018.

Det vægtes, at borgerne tidligere har redegjort for, at der har været somatisk læge på tilbuddet for at tilse borgernes generelle helbredstilstand.

I bedømmelsen af indikatoren er ligeledes lagt vægt på, at det i dokumentationen fremgår samarbejde med sundhedsfaglige instanser omkring borgerne.



Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.c	
<p>Indikatorbedømmelsen afspejler, at en borger fortæller, at tilbuddet går meget op i sund kost og tilkendegiver at savne lidt mere kød, kartofler og sovs, da vedkommende ikke går så meget op i sundhed. En anden borger redegør for at få hjælp til at holde orden i sin bolig, hvilket hjælper til at borgeren holder sig mentalt sundere. Borgeren fortæller om, at vedkommende cykler meget og i det hele taget er fysisk aktiv – motion giver ro og giver bedre søvn.</p> <p>Til grund for vurderingen lægges interview med borgere og medarbejdere, hvor det fremgår, at der fokuseres på og tilbydes sund kost, og at borgerne forsøges motiveret til motion og bevægelse samt, at medarbejderne sætter sig selv i spil i forhold til motion.</p> <p>Det bemærkes og vægtes, at både medarbejdere og borgere fortæller om, at der i tilbuddet arbejdes aktiv med stemmehøring.</p> <p>Socialtilsynet observerer at der er opdaterede opslag om mange forskellige rekreative tilbud både internet og eksternt fra tilbuddet. Ligeledes ses det at der i tilbuddet er fælles "udstrækning" efter morgenmøde.</p>	

Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser.</p> <p>Der lægges vægt på, at borgerne udtrykker at opleve, at magtanvendelser ikke foregår, og at tilbuddets ledere og medarbejdere kan beskrive, at der ikke foretages magtanvendelser. Der redegøres relevant for at tilbuddet via pædagogisk indsats samt relationen mellem medarbejdere søger at forebygge magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten. Der er yderligere lagt til grund, at medarbejderne forholder sig til de dilemmaer, der kan knytte sig til magtanvendelse og indgriben i selvbestemmelsesretten med en stærkt sygdomspræget målgruppe, herunder at der kan være tale om et dilemma mellem - på den ene side omsorgen for den enkelte borger og - på den anden side borgerens ret til selv at bestemme</p>	
Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 06.a	
<p>Indikatorbedømmelsen beror på, borgerne orienterer om, at de ikke oplever at der forekommer magtanvendelser. Ved interview med leder og medarbejdere beskrives, at tilbuddet ikke bruger magtanvendelser men via pædagogisk tilgang og relationer søger at forebygge alle former for fysisk magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten.</p> <p>Dog redegør leder og medarbejder for, at der er foretaget en grad af indgreb i selvbestemmelsesretten, hvor en borger pga. skadeligt overdrevent indtag af vand har samtykket til, at der er lukket for vandet i boligen, hos borger. Borger kan komme til vand i fællesrummet. Leder redegør for hvordan pårørende er inddraget i denne indsats og at det er sikret at borger forstår, at det er vedkommende selv der bestemmer, hvor længe det skal foregå og altid kan bede om at få vandet åbent.</p> <p>Medarbejder redegør for hvordan man via den rehabiliterende tilgang for at forebygger magtanvendelse.</p>	
Indikator 06.b	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 06.b	
<p>Til grund for bedømmelsen lægges, at der findes beskrivelse og procedure for magtanvendelse, samt at medarbejderne og leder ved interview udtrykker kendskab og relevant refleksion i forhold til procedurer og egen praksis for at undgå magtanvendelser.</p> <p>I forhold til opfølgning af magtanvendelser, har der ikke været nogle i indeværende år.</p>	



Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet forebygger overgreb. Der lægges vægt på, at både borgere, medarbejdere og ledelse kan beskrive, hvordan tilbuddet i deres pædagogiske indsats søger at foregribe, at overgreb finder sted.</p> <p>Det vægtes endvidere, at der forefindes beredskabsplan og at tilbuddets ledelse har redegjort for en konkrete situationer som er håndteret professionelt i henhold til tilbuddets beredskab for overgreb.</p> <p>Socialtilsynet bemærker at tilbuddet med fordel kan arbejde mere fællesfagligt og stringent med risikovurdering i forhold til borgernes individuelle sygdomsbilleder.</p>	
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>I bedømmelsen indgår interview med borgere, Borger fortæller han har det blandet med de andre borgere og fortæller om en hændelse, hvor borger har oplevet en grad af overgreb fra en anden borger. Borgeren har fået støtte til at bearbejde sin hændelse og har skrevet en indberetning med hjælp fra medarbejderne. Dog kan borger opleve, at medarbejderne ikke altid tager det alvorligt, når vedkommende oplever verbale overgreb fra andre beboere.</p> <p>Det indgår i bedømmelsen, at medarbejderne har reageret relevant på viden om dette.</p> <p>Det vægtes, at medarbejderne søger at forebygge overgreb via deres relation og pædagogiske tilgang og giver eksempler herpå.</p> <p>Leder orienterer om at tilbuddet er i gang med en proces omkring personsikring – et alarmsystem (kaldes nødhjælp) med telefoni. Leder påpeger, at de bevidst har italesat systemet som personsikring for borgere og personale i tilbuddet og ikke en alarm.</p> <p>Leder og medarbejder giver eksempel på, hvordan VISO-anvisning har bidraget til at ændre adfærd for konkret borger omkring hygiejne / bad. Det har affødt en god værdidrøftelse om, hvad tilbuddet gør, henholdsvis ud fra egen normer og borgers behov. Det beskrives som givtigt at få nye øjne på egen praksis.</p> <p>Leder orienterer om, at tilbuddet ikke arbejder med en formaliseret skabelon for risikovurdering af borgerne. Der redegøres imidlertid for, at man i personalegruppen har løbende dialog og grundige overlap herom. Den pædagogiske tilgang er altid mindsteindgrebsprincippet. Der redegøres fra leder og medarbejdere for, at der bruges meget tid på at tale om kultur og hvordan borgere og personale har det sammen indbyrdes. Tilbuddet tilstræber en meget høj grad af tydelighed for personlige grænser for både borgere og medarbejdere.</p> <p>Der gives konkret eksempel på hvordan medarbejdere hjælper ud fra forudgående indbyrdes dialog. Tilbuddet er i proces omkring, hvordan der skal arbejdes med risikovurderinger. Tilbuddet er i proces med deres etiske drøftelser omkring brugen af nødhjælpsalarm.</p> <p>Medarbejder demonstrerer - og orienterer om, at personalet benytter sig af "Advis" i journalsystemet, hvis der er vigtige beskeder i forhold til risikoadfærd hos borgere for at sikre, at det videndeles. Personalet dokumentere voldsomme hændelser i dagbog og internt registrering i papir form og det gælder både for borgere og medarbejder og det videregives til leder.</p> <p>Der gives eksempel med en borger, der er højtråbende. Socialtilsynet ser det i dokumentationen, tydeligt beskrevet, hvordan personalet pædagogisk skal arbejde med borgeren og hvilken medicin, der skal gives.</p> <p>Medarbejder og leder fortæller at tilbuddet ikke har en egentlig fællesmetode til på hvilket grundlag der risikovurderes eller en scala, herfor, men ved overlap sker informationen. Der redegøres for at der i målgruppen er højtråbende og latent aggressive borgere, men at der sjældent er konflikter mellem borgere. Det beskrives at man som konflikthåndtering benytter Low Arousal og har god erfaring hermed.</p> <p>Borgere italesætter uopfordret ligeledes ovenstående eksempel, med problematik om medbeboere, der ikke formår at holde almen personlig hygiejne.</p> <p>I oplysningsskema for tilsynsbesøg har tilbuddet anført at arbejdstilsynet har gennemført risikobaseret tilsyn 26.09.17. tilbuddet afventer rapport, men tilbagemeldingen på dagen var "godkendt". Ligeledes er det i skemaet anført, at der ikke er modtaget klager over tilbuddet af nogen art.</p> <p>Socialtilsynet har modtaget tilbuddets interne registrering af vold og trusler, hvor der er anført at have været 11 registreringer fra nov. 2016- nov. 2017. Heraf er en enkelt trussel fra borger mod personale politianmeldt. Denne episode bedømmer socialtilsynet er velbeskrevet og håndteret relevant.</p>	

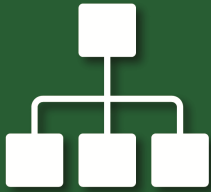


Socialtilsynet har i indikatorbedømmelsen lagt vægt på at tilbuddet italesætter relevant refleksion og individuel pædagogisk indsats for at undgå overgreb mellem eller mod borgere. Imidlertid bedømmer socialtilsynet, at tilbuddet overfor den indskrevne målgruppe med fordel kan arbejde mere fællessystematik og stringent med at risikovurdering af borgere. Fx omkring hvornår og hvilken adfærd hos borgere, der generelt er udslagsgivende for en fælles risikovurdering og hvordan borgerne individuelt inddrages i denne proces for at forebygge at borgere, som en del af et sygdomsbillede kan komme til at begå overgreb.

Indikator 07.b

Udgået fra d. 1 januar 2017.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><i>En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet grundlæggende ledes kompetent og ansvarligt. Leder har relevant faglig og ledelsesuddannelse, og der er aktuelt tilført flere resurser til tilbuddet for at understøtte yderligere udvikling.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent og at tilbuddet gennem det sidste år har gennemgået en positiv udvikling omkring sygdomsfravær blandt medarbejderne og personalegennemstrømning og håndtering af borgere. Tilbuddets sygefraværs tal er fortsat høje. Socialtilsynet bedømmer imidlertid, at dette beror på tidligere udfordringer med langtidssygmeldinger.</p> <p>Tilbuddet fremstår veldrevet og velorganiseret med et fælles fokus på opgaven med borgernes rehabilitering.</p> <p>Det er ligeledes socialtilsynets vurdering, at medarbejdere og ledelse modtager relevant ekstern supervision.</p> <p>Det er ligeledes socialtilsynets vurdering, at medarbejdere og ledelse modtager relevant ekstern supervision.</p> <p>Endelig vurderer socialtilsynet, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent af medarbejdere med relevant uddannelse og erfaring set i forhold til målgruppens ønsker og behov. I forlængelse heraf vurderer socialtilsynet på baggrund af udtalelser fra ledelse, medarbejdere og borgere, at disse som udgangspunkt har tilstrækkelig mulighed for kontakt til medarbejdere.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,4

Udviklingspunkter

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	



Samlet set vurderer socialtilsynet, at tilbuddet har en faglig kompetent ledelse.

Tilbuddets leder Jeanett Kuldborg er kommet tilbage fra barsel, og det er socialtilsynets vurdering, at dette har medvirket til at skabe en forudsigelighed i forhold til tilbuddets drift og udvikling. Dette understøttes af udsagn fra medarbejderne.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets ledelse og medarbejdere modtager relevant supervision, og at borgerne tilbydes at deltage i supervisionen i det omfang, som de har forudsætninger for.

Leder har faciliteret at teamstrukturerne er bygget op, så det sikres at tilgodese den enkelte borger bedst muligt. Team strukturen er 4 teams. Medarbejdere beskriver denne struktur giver overskuelighed – leder fortæller om processen ved opdeling i teams og hvordan processen er foregået. Teams skal have GRUS - hvor der skal evalueres i de enkelte teams. "Fagligtforum" er i denne proces benyttet på, hvordan det skal give mening for alle.

Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 08.a

Til grund for bedømmelsen lægges dokumentation, hvor det fremgår, at leder Jeanett Kuldborg har flere års erfaring med målgruppen og med ledelse, jf. CV, som er forelagt for socialtilsynet. Ved interview fremgår at leder præsenterer ledelsesmæssige relevante refleksioner og overblik over indsat og organisation. I forlængelse heraf, er der fortsat ledelsesmæssigt fokus på kompetenceløft i henhold til tilbuddets dokumentationspraksis.

Det lægges endvidere til grund, at medarbejderne udtaler tillid til lederens håndtering af tilbuddets daglige drift og udvikling, samt at lederen inddrager medarbejderne relevant i forhold hertil. Lederen beskrives desuden af medarbejderne som dynamisk.

Endelig lægges det til grund, at socialtilsynet under tilsynsbesøget observerer, at døren til lederens kontor står åben, og at dette benyttes og italesættes af borgere og medarbejdere i forhold til at have dialog med lederen.

Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 08.b

Til grund for bedømmelsen ligger, at både medarbejdere og leder modtager ekstern faglig supervision.

Det fremgår af Tilbudsportalen at beboerne altid mulighed for at deltage i supervision og der på et år er planlagt med 4 fælles supervisionsdage beboer og medarbejder i mellem. Tilbuddet har samarbejde med ekstern underviser om medicin, NADA og stemmehøring m.m. for beboere og medarbejdere.

Socialtilsynet anerkender desuden tilbuddets særlige tilgang til supervision, hvor borgerne tilbydes at deltage i forhold til deres forudsætninger.

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent og at tilbuddet gennem det sidste år har være gennemgået en positiv udvikling omkring sygdomsfravær blandt medarbejderne og personalegennemstrømning og håndtering af borgere. Tilbuddets sygefraværs tal er fortsat høje. Socialtilsynet bedømmer imidlertid, at dette beror på tidligere udfordringer med langtidssygdom.

Tilbuddet fremstår veldrevet og velorganiseret med et fælles fokus på opgaven med borgernes rehabilitering.

Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

**Bedømmelse af Indikator 09.a**

I bedømmelsen vægtes, at medarbejderne i interview giver udtryk for, at der som udgangspunkt er tilpas ressourcer i tilbuddet, set i forhold til målgruppens forudsætninger og behov.

Borgere kan til tider opleve medarbejderne trækker sig og de holder mange møder, men fortæller også at man altid kan kontakte dem hvis der er behov.

Medarbejderne giver dog samtidig udtryk for, at det kan være vanskeligt at finde mulighed for at følge borgere til forskellige aktiviteter.

Det lægges yderligere til grund, at samtlige medarbejdere har relevant uddannelse og erfaring, set i forhold til målgruppen, hvilket tilbuddet har dokumenteret overfor socialtilsynet. Socialtilsynet er endvidere oplyst om, at alle faste vikarer har relevant uddannelse.

Det lægges også til grund, at borgerne giver udtryk for, at de har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer. Socialtilsynet har i den forbindelse fået forevist en arbejdsplan for tilbuddet.

Endelig lægges det til grund, at tilbuddets ledelse kan beskrive, hvordan medarbejder ressourcerne anvendes i forhold til borgernes behov.

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

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

Bedømmelse af Indikator 09.b

Til grund for bedømmelsen ligger, at personalegennemstrømningen på Tilbudsportalen er oplyst til at være 3,07 %, hvilket er lavt for sammenlignelige tilbud. Ligeledes konstateres et fald på 5% fra 2016
Videre udtrykker borgere at opleve stabilitet i personalegruppen.

Medarbejder fortæller, at generelt er trivsel hos personalet, som er gode til at give plads og leder er god til at tage hånd på personalet og der følges op.

Personalegruppen beskrives som gode til at aflaste hinanden og fx bytte opgaver, hvis man personligt er fyldt op med forskellige problemstillinger omkring borgerne.

Ledelse beskriver at opleve, at der grundlæggende er en god trivsel blandt medarbejderne efter et dyk for et par år siden.

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

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

Bedømmelse af Indikator 09.c

Til grund for bedømmelsen lægges, at det på Tilbudsportalen er oplyst, at sygefraværet er på 26 dage/medarbejder - hvilket bedømmes at være noget højt i forhold til sammenlignelige tilbud.

Leder vurderer det går fint nu og henviser til at sygedage antallet afspejler et efterslæb fra tidligere voldsomme hændelser, hvor der var meget fravær. Nu er alle tilbage og vurderes i trivsel – dertil tillægges omsorgssamtalerne også at have haft en positiv effekt. Socialtilsynet har modtaget Herlev Kommunes sygeomsorgspolitik, som tilbuddet leder erklærer at følge.


Leder vurderer, at fraværstallet reelt er lavere i 2017, idet der ikke flere langtidssyge. Tilbuddet har faste vikarteam, så det er trygt for borger. Socialtilsynet har modtaget dokumentation for vikarkorps og forbrug

Borgerne oplyser, at der er stabilitet i personalegruppen og de sjældent er sygdom.

Medarbejder fortæller, at generelt er der ikke meget sygdom. Tidligere har der været langtidssygemeldinger. Personalet udtrykker at opleve, at det er meget mindre sygdom nu og der dermed ikke så tyndt bemanded som tidligere. Der udtrykkes en oplevelse af trivsel hos personalet, som er gode til at give plads og leder er god til at tage hånd om dem og der følges op.

De er gode til at aflaste hinanden og bytte borgere, hvis man personligt er fyldt op af specifikke problematikker.



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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne på Juvelhuset generelt har kompetencer, som understøtter og kvalificerer arbejdet med målgruppen. Medarbejdergruppen har forskellige faglige og uddannelsesmæssige baggrunde, og størstedelen af medarbejderne har mange års erfaring i arbejdet indenfor socialpsykiatrien. Der er mulighed for yderligere og løbende kompetenceudvikling efter ønske fra medarbejderne.</p> <p>Tilbuddet har en bred metodisk tilgang og der er forskel i medarbejdergruppen på hvem, der har viden og erfaring med de forskellige metoder. Tilbuddets medarbejdere har forskellig holdning til den brede metodiske tilgang, idet det både opleves at kunne give nogle alsidige redskaber i forhold til borgernes individuelle behov, men også at der kan mangle en tydelighed i hvilke metodiske tilgang, der anvendes. Derfor har tilbuddet ud fra deres metodekatalog systematiseret deres interne undervisning, således at det følger metodetilgangene. Undervisningen er for alle i huset og det er medarbejderne der underviser.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at der er fokus på om nogle tilgange og metoder er mere anerkendte i tilbuddet end andre og at det i givet fald sikres, at alle medarbejdere har tilstrækkelig viden om disse tilgange og metoder. Socialtilsynet bedømmer samtidig at en nyere teamstruktur i tilbuddet, i høj grad sikrer kompetent pædagogisk samspil med borgerne.</p> <p>Leder orienterer i denne sammenhæng om, at et nyt metodekatalog er under udarbejdelse i tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet bemærker, at både medarbejdere og ledelse under tilsynsbesøget kan demonstrere, hvordan tilbuddets faglige tilgange praktiseres i hverdagen på tilbuddet.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,5

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet vil på kommende tilsynsbesøg følge hvordan metodekataloget, der er under udarbejdelse, afspejler praksis.</p>	

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



Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddets medarbejdere samlet set besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

Til grund for vurderingen ligger, at det af interview med medarbejderne samt oplysninger på Tilbudsportalen fremgår, at medarbejdergruppen har relevant uddannelse og erfaring med målgruppen, samt er der er mulighed for yderligere kompetenceudvikling.

Det vægtes, at tilbuddet har en bred metodisk tilgang og at det af medarbejderne opleves, at der er forskel i medarbejdergruppen i forhold til hvem, der har viden og erfaring med de forskellige metoder.

Det ligger yderligere til grund, at medarbejderne ved interview fortæller, at de søger at have en anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne og kommer med eksempel på hvorledes dilemmaer søges løst i samarbejde med borgerne på en måde som, Socialtilsynet vurderer, afspejler, at medarbejderne har relevante kompetencer.

Socialtilsynet anbefaler, at der er fokus på om nogle tilgange og metoder er mere anerkendte i tilbuddet end andre og at det i givet faldt sikres, at alle medarbejdere har tilstrækkelig viden om disse tilgange og metoder.

Socialtilsynet bedømmer samtidig at en nyere teamstruktur i tilbuddet, i høj grad sikrer kompetent pædagogisk samspil med borgerne.

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

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

Bedømmelse af Indikator 10.a

Det vægtes i bedømmelsen, at borgere fortæller, at vedkommende får pædagogisk støtte til rengøring, økonomi, m.m. Generelt udtrykker borgerne, at de får kompetent hjælp og beskriver medarbejderne som gode i relationen. Ligeledes fremgår det af Tilbudsportalen samt ved interview med medarbejderne og ledelse, at der er ansat uddannet pædagogisk og sundhedsfagligt personale samt at medarbejderne har lang erfaring med målgruppen. Det vægtes endvidere, at medarbejder giver udtryk for, at der er mulighed for, at de kan udvikle deres kompetencer via fx kurser eller uddannelse. Det vægtes også, at medarbejderne ved interview kan omsætte til praksis og er refleksiv om, hvordan nogle af tilbuddets metoder praktiseres i hverdagen. Leder redegør for, at der er et nyt metodekatalog under udarbejdelse

Socialtilsynet har i sin bedømmelse herudover lagt vægt på, at medarbejder kompetent navigerer og redegør for tilbuddet pædagogiske praksis via dokumentationssystemet, samt redegør for kompetenceudviklingen i tilbuddet på baggrund af arbejdet med dokumentationen.

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

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

Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikatorbedømmelsen afspejler, at borgere beskriver personalet som anerkendende og insisterende på at tilbyde hjælp, hvilket borgerne udtrykker er godt. En borger fortæller at vedkommende og 4 andre borgere ofte er vågne om natten og derfor har aftalt at det er i orden at mødes. Borgeren udtrykker her at opleve at nattevagten har været lidt "efter dem" og som vedkommende syntes at være kommet lidt på kant med.

En anden borger fortæller, at vedkommende får hjælp til at holde orden i sin bolig og tilkendegiver, at kontaktpersonen og andre medarbejdere er imødekommende og støtter borgeren som vedkommende ønsker det. Medarbejderne orienterer om, at de søger, at have en anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne og kommer med eksempel på, hvorledes dilemmaer søges løst i samarbejde med borgerne på en måde som Socialtilsynet vurderer afspejler, at medarbejderne har relevante kompetencer.

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


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



Kriterium 13

Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.



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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel. Vurderingen beror på borgerudtalelser om generel tilfredshed med de fysiske rammer i tilbuddet, herunder høj grad af tilfredshed med muligheden for at indrette egne boliger i overensstemmelse med smag, ønsker og interesser. Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet fremstår i god standard for rengøring og vedligeholdelse. Overalt fremstår inventar og møbler intakte og velholdte.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at fællesarealer fremstår hjemlige i møblering og udsmykning.</p> <p>Alle boliger i tilbuddet er med eget bad og toilet. 12 af tilbuddets i alt 16 boliger er ét-værelsesboliger, hvor der er begrænset plads til, hvad der kan sidestilles med almindeligt indbo.</p> <p>Socialtilsynet noterer at tilbuddets fælles rum og kontorer i højere grad end ved tidligere tilsynsbesøg, fremstår ryddelige og uden opmagasineringspræg.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets fysiske rammer, i en helhedsbetragtning, understøtter borgernes udvikling og trivsel. Bedømmelse beror på borgerudtalelser om generel tilfredshed med de fysiske rammer i tilbuddet og muligheden for at indrette egne boliger i overensstemmelse med smag, ønsker og interesser.</p> <p>Socialtilsynet bedømmer, at der er høj standard for rengøring og indvendig vedligeholdelse.</p> <p>Endelig er det tilsynets bedømmelse, at hovedparten af tilbuddets boliger (12 ud af 16) kan betegnes som relativt små, sammenholdt med nutidig standard for permanente boliger til borgere med særlige udfordringer.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
<p>Borgerne i tilbuddet giver udtryk for og indtryk af, på herværende og tidligere tilsyn, at være meget tilfredse med de fysiske rammer i tilbuddet. Hver borger kan indrette eget værelse/lejlighed (12 boliger af ét værelse og 4 boliger med to værelser) i overensstemmelse med egne ønsker og interesser. Til hver bolig er eget bad og toilet.</p>	



Tilbuddet er opført til formålet, og her er centralt beliggende fællesarealer, der fremstår indrettet med sofagruppe og med TV, der i nogen udstrækning er afskærmet med reoler, således fællesarealerne både kan benyttes af borgere, der ser TV i fællesskab og borgere, som for eksempel ønsker at være i fællesskabet men uden at se TV.

Det oplyses fra medarbejderne, at her er en fast turnus, hvor 2 - 3 værelser, hvert år bliver malet og istandsat, således en høj standard for indvendig vedligeholdelse i borgernes boliger opretholdes kontinuerligt.

Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikatorbedømmelsen afspejler at der bedømmes at være overensstemmelse mellem beskrivelse på Tilbudsportalen, hjemmesiden og det tilset.

En stor del af tilbuddets borgere er rygere. Uagtet rygning alene foregår i borgernes egne boliger, eller udendørs, trænger der tobakslugt rundt i bygningen. For at imødegå denne gene har tilbuddets ledelse og medarbejdere taget initiativ til, at tilbuddet har påbegyndt et projekt med Airtek luftrensere, som fjerner eller reducere partikler i luften, herunder de helt små partikler, der udgøres af tobaksrøg. Medarbejderne har ved tidligere tilsyn udtrykt, at de er positivt overraskede over luftrensernes effektivitet og oplyser, at generne fra tobaksrøg er markant reduceret, til gavn for både medarbejdere og ikke rygere blandt borgerne.

Ifølge medarbejdernes udsagn ved tidligere tilsynsbesøg, kan her være en udfordring for borgere med de små boliger (12 ud af 16 boliger er ét værelses), hvis/når de ønsker at trække sig fra fællesarealerne, når/hvis andre borgere i en periode har gentagende eller vedvarende affektudbrud. Borgerne kan vælge at trække sig væk fra fællesområderne og medarbejderne forstået på den måde, at her ikke er lokalemuligheder i form af supplerende fælleslokaler for de øvrige borgere at opsøge. Direkte adspurgt om medarbejdernes vurdering af, hvorvidt de fysiske rammer imødekommer borgernes særlige behov, svares der, at nogle borgere lejlighedsvis ytrer ønske om større lejlighed og mulighed for eget køkken.

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

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

Bedømmelse af Indikator 14.c

Indikatorbedømmelsen beror på, at borgerne fremhæver at her efterkommes individuelle ønsker til indretning af egen bolig. Borgerne giver klart indtryk af, og udtryk for, at de betragter tilbuddet som deres hjem. Det oplyses fra medarbejderne, at her lægges vægt på, at fællesarealer fremstår dekoreret med billeder og for eksempel grønne planter, hvilket er i overensstemmelse med socialtilsynets indtryk af tilbuddet.

I følge medarbejdernes udsagn ved tidligere tilsyn giver nogle borgere udtryk for, at de ønsker egen indgang/udgang. Medarbejderne oplyser, at nogle borgere lejlighedsvis fortæller medarbejderne, at det opleves negativt ikke at have egen indgang/udgang fordi, både borgere og medarbejdere kan følge med i - og kommentere på - "hvor skal du hen" - "god tur" - "har du købt noget spændende" - "goddag" - "farvel" osv., hvilket nogle borgere har sagt de helst vil være fri for.

Det er socialtilsynets bedømmelse, at nogle borgere, i højere grad en andre, oplever tilbuddet som deres reelle hjem, herunder bolig som opfylder deres basale behov.



Økonomisk Tilsyn

Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi

Socialtilsynet konstaterer, at Juvelhuset udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i henhold til med gældende regler for området.

I forlængelse heraf, er det Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets økonomi fremstår gennemskuelig for både Socialtilsynet og visiterende kommuner samt at der fremstår overensstemmelse mellem pris/takst, tilbuddets ydelser og målgruppens støttebehov.

Økonomisk bæredygtig?

På det foreliggende grundlag er det socialtilsynets vurdering, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

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

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet, når pris/takst sammenholdes med målgruppens støttebehov. Tilbuddets afsatte midler til kompetenceudvikling i personalegruppen indgår i tilsynets vurdering.

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

På det foreliggende grundlag fremstår tilbuddets økonomi gennemskuelig. Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets budget er udarbejdet i henhold til Socialstyrelsens guide og at årsrapport/nøgletal er udarbejdet i overensstemmelse med gældende regler for området.

Ved tilsynsbesøget har socialtilsynet spurgt ind til hvad eksterne administrative medarbejdere dækker. Ligeledes ses i 2016 budgetterede 21.471 Kr. for 10 kvm. I 2017 stiger dette beløb til 97.000

Rent budgetteknisk er der en "tastefejl" i anførelsen af den anvendte værdi til beregning af forrentningen af ejendommen, hvis budget 2016 sammenholdes med 2017.

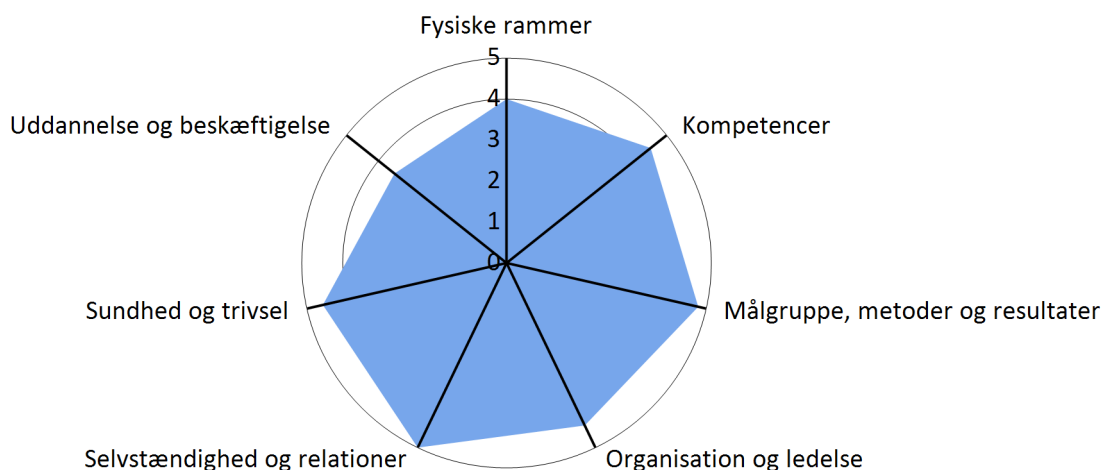
Tilbuddets leder orienterer tilbuddets økonomiafdeling i kommunen om ovenstående.



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	<ul style="list-style-type: none"> -Oplysningsskema til driftsorienteret tilsyn -Tilbudsportalen -Herlev Kommunes hjemmeside -Dok.om "dokumentationsfeedbackrunde" beboeroversigt - Boligdok. på 2 udtrukne borgere -Opgørelse over fratrådte- /ansatte medarbejdere i 2017 -Liste over vikarforbrug og vikaroversigt -Herlev kommunes fraværs- og omsorgspolitik -Skema med tilbuddets kommentarer til tidligere tilsynsrapport (2016) -Dokumentation vedrørende 3 borgere indhentet under tilsynsbesøg - stikprøve direkte i dok.system under tilsynsbesøg Politianmeldelse og registrering af voldsom hændelse af 280817.
Observation	<p>Deltager observation af tilbuddets morgenmøde med borgere og personale. I forlængelse af dette "morgen udstræk" lagttagelse af personalets samspil med borgere generelt i under tilsynsbesøget</p> <p>Medarbejders navigation i digitalt dokumentationssystem.</p>
Interview	<p>Dialog ved indledende møde med leder</p> <p>Dialog med medarbejdere i forlængelse af morgenmøde</p> <p>Dialog med medarbejder under fremvisning af dokumentation</p> <p>Enkeltmandsinterview af to borgere i egen bolig.</p> <p>Interview og tilbagemelding til leder.</p>
Interviewkilder	<p>Beboere</p> <p>Ledelse</p> <p>Medarbejdere</p>

Tilbuddets bedømmelse



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