



# Tilsynsrapport



**Tilbuddets navn:** Juvelhuset  
**Tilsynet er gennemført:**  
**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	25
Vurdering af temaet Fysiske rammer	27
Økonomisk Tilsyn	29
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	30

Rapporten er udskrevet

11-04-2018



## Læsevejledning

### Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

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

### Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

#### Temaer

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

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

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

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



Stamoplysninger om tilbuddet	
<b>Tilbuddets navn</b>	Juvelhuset
<b>Hovedadresse</b>	Ametystvej 018 2730 Herlev
<b>Kontaktoplysninger</b>	Tlf: 44527172 E-mail: jeanett.kuldborg@herlev.dk Hjemmeside: www.juvelhuset.dk
<b>Tilbudsleder</b>	Jeanett Kuldborg
<b>CVR nr.</b>	
<b>Virksomhedstype</b>	Offentlig
<b>Tilbudstyper</b>	§ 107 (midlertidigt botilbud til voksne)
	§ 108 (almindeligt længerevarende botilbud til voksne)
<b>Pladser i alt</b>	16
<b>Målgrupper</b>	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	

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Nikolaj Hother Paulsen (Tilsynskonsulent) Signe Kruuse (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	19-02-18: Ametystvej 018, 2730 Herlev (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Denne tilsynsrapport er skrevet på baggrund af et anmeldt driftorienteret tilsyn den 19.februar 2018 på Juvelhuset. Tilbuddet har indgivet ansøgning om "væsentlig ændring af eksisterende godkendelse" til at rumme pladser, som er fleksible til henholdsvis SEL§§ 107/108, således at pladser, der med tiden fraflyttes af borgere indskrevet under SEL §108 også kan benyttes til SEL107.</p> <p>Socialtilsynet godkender hermed tilbuddets samlede kvalitet i henhold til at rumme 16 fleksible pladser efter SEL §§107 eller 108.</p> <p>Målgruppen er borgere, der ved indskrivning er mellem 30 til 65 år, præget af angst, depression, forandret virkelighedsopfattelse og personlighedsforstyrrelse.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at interviewede borgere 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>Tilbuddets faglige tilgange er opgivet til at være anerkendende, recovery-understøttende, rehabiliterende, relationspædagogisk og narrativ. Tilbuddets metoder er KRAP (kognitiv, ressourcefokuseret og anerkendende pædagogik, social færdighedstræning og (MI)motiverende samtale.</p> <p>Socialtilsynet vurderer samlet set, at tilbuddet 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. Tilbuddet har i høj grad videreudviklet kompetencer i egen metode- og dokumentationspraksis – og kvalitetssikringen af denne - hvilket vurderes at understøtte den fælles pædagogiske 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>Under rapportens temaer kan læses mere detaljerede vurderinger.</p>

Særligt fokus i tilsynet
Driftorienteret tilsyn og fokus på væsentlig ændring af eksisterende godkendelse med henblik på at pladserne etableres som fleksible SEL§107/108-pladser. Der har været særligt fokus på Kvalitetsmodellens tema 3, 4 og 7.



## 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>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	3,5

Udviklingspunkter

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



<b>Indikator 01.a</b>	<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>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 01.a</b>	
<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>	
<b>Indikator 01.b</b>	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 01.b</b>	
<p>Til grund for bedømmelsen lægges, at borgerne socialtilsynet taler med ikke er i ekstern beskæftigelse og ej heller ønsker og har kræfter til det. Borgerne fortæller om intern beskæftigelse af ADL- og rekreativ karakter.</p> <p>I interview med ledelse og medarbejdere ved tidligere tilsyn 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 det.</p>	
<b>Indikator 01.c</b>	<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 socialtilsynet sig, at borgernes integritet og selvbestemmelsesret respekteres, i de tilfælde, hvor borgerne ikke ønsker at indgå i sociale arrangementer eller fx teammøder. Tilsvarende noterer socialtilsynet sig, at borgernes eventuelle ønsker om at frigøre sig fra ikke ønskede relationer respekteres.</p> <p>Socialtilsynets vurdering 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> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets arbejder med særlig opmærksomhed på, at skærpe borgernes selvstændighed mod anden mindre omfattende boform for borgere indskrevet under SEL §107.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter	

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



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 socialtilsynet 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.

<b>Indikator 02.a</b>	<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>
<b>Bedømmelse</b>	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.

<b>Indikator 02.b</b>	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
<b>Bedømmelse</b>	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.

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

<b>Bedømmelse</b>	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, opmuntring til at opsøge andre borgere i tilbuddet, 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. Socialtilsynet konstaterer, at udviklingsplanerne er opdaterede og retningsanvisende på emnet, kontakt til pårørende.

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

<b>Indikator 02.e</b>	<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 for borgere visiteret efter SEL §107/108</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 en faglig funderet - og systematisk dokumentationspraksis og kontinuerligt arbejder relevant med 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>Socialtilsynet anerkender, at der foreligger et metodekatalog "Juvelhusets faglige grundlag", der vurderes at afspejle - og understøtte den fælles metodiske praktisk i tilbuddet.</p> <p>Tilbuddet vurderes at have relevant fokus på at samarbejde med eksterne aktører og være aktivt opsøgende herpå.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter

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



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

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddets metodekatalog understøtter, at tilbuddet har fælles faglig tilgang. Der ses begrebsafklaringer tilpasset tilbuddets kontekst

Der lægges 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 dokumentationspraksis understøtter den beskrevne praksis.

Der beskrives ligeledes en forventning fra ledelsens side om kontinuerligt at arbejde med at højne 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.

Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at tilbuddets ledelse og medarbejder ved dette og tidligere tilsyn har refereret til, at der er meget stor forskel på de forskellige kommuners opfølgingspraksis i fht. deres bestillinger i form af VUM m.m. Socialtilsynet vurderer, at medarbejder og leder redegør relevant for, hvordan VUM skal understøtte borgere indskrevet i midlertidige ophold med henblik på at blive selvhjulpne.

<b>Indikator 03.a</b>	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
<b>Bedømmelse</b>	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 psykosier, 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 denne har direkte indflydelse på visitationen til tilbuddet. Ledelse og medarbejdere udtaler samstemmende, at de borgere, som aktuelt er visiteret til tilbuddet, er omfattet af målgruppebeskrivelsen

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, (KRAP) Kognitiv Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik, Low Arousal, NADA, samt (MI) motiverende samtale .

Ovennævnte oplysninger bekræftes via eksempler i dialogen med leder og medarbejder. Der reflekteres samtidigt over de valgte tilganges relevans i forhold til målgruppens forudsætninger og behov, samt italesættes konkrete social- og sundhedsfaglige ydelser, der er relevante i perspektivet for borgere både i permanent og midlertidigt ophold.

Socialtilsynets indikatorbedømmelse afspejler, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe både indenfor SEL §108 og 107.

<b>Indikator 03.b</b>	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 03.b

Bedømmelsen afspejler, at borgere udtrykker at have kendskab til egen udviklingsplan og mulighed for at læse den dokumentation, der skrives om de vedkommendes egne forhold.



Det lægges yderligere til grund for bedømmelsen, at det ved interview med ledelse og medarbejderne fremgår, at Sensus-systemet bruges som journaliseringssystem. Ved stikprøver, ses at der er udføres løbende notater, at der stringent opstilles mål og delmål ud fra baggrundsbeskrivelser og kommunale indsatsmål samt udarbejdes status. Socialtilsynet anerkender at der udarbejdes en meget konkret plan "daglige gøremål og aftaler", som tydeliggør på en række social- og sundhedsfaglige parametre, hvad der er af aftaler og forventninger mellem borger og personale.

Ved tidligere tilsyn har socialtilsynet observeret, at medarbejder navigerer hurtigt og sikkert i journal-systemet og udførligt kan redegøre for sagsopbygningen. Det beskrives fra leder og medarbejdere, at tilbuddet kontinuerligt 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.

<b>Indikator 03.c</b>	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
<b>Bedømmelse</b>	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 fokus på at understøtte borgerne i at få opstillet kommunale indsatsmål. Der foreligger således indsatsplaner for borgerne. Ved tidligere tilsyn har socialtilsynet, konstateret, at der foreligger VUM ved alle stikprøver for borgere i det digitale system.

Medarbejdere redegør for, at tilbuddet ønsker og opfordrer myndighed til at lave årligt handleplansmøde med borger, tilbud og kommune. Der er et meget forskelligt billede fra kommune til kommune, hvor intensiv opfølgningen på borgerne er. Personalet vurderer, at tendensen fra kommunerne er, at der er opfølgningsmøde med bestillende myndighed hvert andet år.

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



## 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 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.*

## Vurdering af tema



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.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgerens medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. Borgerne udtrykker, at opleve sig respektfuldt behandlet og understøttet i at være selv- og medbestemmende i deres private og fælles anliggender i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet grundlæggende understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel via rekreative aktiviteter, motion, sund kost.

Socialtilsynet anerkender, at tilbuddet arbejder aktivt med sanseprofiler, stemmehøring og systematisk med "daglige aftaler" med borgerne samt, at tilbuddet er aktivt opsøgende og deltagende i borgernes forløb under evt. indlæggelse, hvilket i høj grad bedømmes at bidrage til at understøtte borgernes mentale sundhed. Der lægges i vurderingen yderligere vægt på, at både borgere og medarbejdere kan beskrive, at borgerne efter individuelle behov modtager støtte af medarbejderne til at komme til relevante sundhedstilbud som fx tandlæge, behandlingspsykiatri, psykolog, almene sundhedstilbud mv. Socialtilsynet anerkender at der et formaliseret konsulentbesøg af psykiater hver 14. dag.

Socialtilsynet vurderer et generelt billede, at tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser.

Der lægges vægt på, at borgerne udtrykker at opleve, at magtanvendelser ikke foregår.

Tilbuddet forebygger har en pædagogisk tilgang til at forebygge overgreb. Der lægges vægt på, at både borgere, medarbejdere og ledelse kan beskrive, hvordan tilbuddet i deres pædagogiske indsats foregriber dette.

Socialtilsynet bemærker, at tilbuddet med fordel kan indarbejde arbejde en fællesfaglig risikovurdering, i den eksisterende gode pædagogiske praksis med "daglige aftaler", i forhold til borgernes individuelle sygdomsbilleder

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.

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.

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.

<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,7
--------------------------------	-----

## Udviklingspunkter

Socialtilsynet vurderer fortsat 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. Tilbuddet kan med fordel indarbejde dette i systematikken med "daglige aftaler".

Tilbuddet kan med fordel - og i forlængelse af den afvæbnende terminologi som tilbuddet benytter ("tryghedsalarter") - indarbejde "daglige gensidige tryghedsaftaler" eller lignende.

## Kriterium 04

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.*

## 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 understøttet i at være selv- og medbestemmende i deres private og fælles anliggender i tilbuddet. Dokumentation og personalets eksempler fra praksis bedømmes at understøtte dette.

<b>Indikator 04.a</b>	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
<b>Bedømmelse</b>	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 at tale med og har respekt for borgerens individuelle behov. 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 iagttages samtidigt at personalet er lydhøre og anerkendende i mødet med borgerne.

<b>Indikator 04.b</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>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 04.b

Bedømmelsen afspejler, at borgerne referer til at der indbydes til - og afholdes beboermøder. Flere borgere orienterer om, at de deltager i "madplansmøde ugentligt. Borgerne fortæller, at de har ADL-mål som der ydes hjælp til, som de selv har været med til at definere.

Det bedømmes 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.

Ved tidligere tilsyn har borgere og personale redegjort 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 har ved tidligere gennemgang af dokumentation konstateret, at der på udviklingsplaner er anført hhv. borgers underskrift eller et notat om, at borgeren ikke har ønsket at medvirke. Socialtilsynet observerer, at personalet er lydhøre og anerkendende overfor borgerne under morgenmøde.

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

### Bedømmelse af kriterium

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

Det vægtes, at der er fokus på rekreative aktiviteter, motion, 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 lægges yderligere til grund, at tilbuddet arbejder aktivt med sanseprofiler, stemmehøring samt at tilbuddet er aktivt opsøgende og deltagende i borgers forløb under evt. indlæggelse, hvilket i høj grad bedømmes at bidrage til at understøtte borgernes mentale sundhed.

Der lægges i bedømmelsen 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 anerkender at der et formaliseret konsulentbesøg af psykiater hver 14. dag. Ligeledes anerkender socialtilsynet, at tilbuddet har fast tilknyttet sexolog.



<b>Indikator 05.a</b>	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.a</b>	
<p>Bedømmelsen afspejler, at det via udsagn samstemmende fra borgerne og medarbejdere fremgår, at borgerne generelt og ud fra deres udfordringer trives og at deres trivsel i høj grad hænger sammen med, hvordan deres psykiske lidelse aktuelt giver sig til udtryk. Borgerne giver udtryk for, at med-beboere ved sygdomsudsving godt kan udfordre trivslen i fællesskabet.</p> <p>En borger udtrykker at være specielt glad for store fællesarealer. En anden borger fortæller, at vedkommende er glad for at bo i tilbuddet pga. god hjælp til ADL. - Det er dejligt med en ugentlig kontaktdag med en kontaktperson, hvor man kan lave aftaler og tage på ture. En tredje borger redegør for at trives via en god støtte til det daglige og sociale. Vedkommende er glad for lejligheden. - Det er skønt med frihed til selv at bestemme.</p> <p>Yderligere lægges til grund at socialtilsynets generelt observerer under tilsynsbesøget at mange borgere, i adfærd lader til at være er præget af deres psykiske lidelse, men også er engagerede i aktiviteterne i deres bosted.</p>	
<b>Indikator 05.b</b>	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.b</b>	
<p>Indikatorbedømmelsen afspejler, at borgerne udtrykker at de støttes til at komme til forskellige eksterne sundhedsydelse, og at borgerne fx støttes til at skrive deres aftaler ned.</p> <p>Det ses i dokumentationen, at tilbuddet har fortsat deres relationsarbejde med en borger der i længere tid har været indlagt. Personalet redegør for det konkrete forløb, og fortæller at tilbuddet insisterer på at være en del af borgerens liv også under en indlæggelse og holde fast i relationerne. Således kan man være tovholder overfor andre sundhedsmyndigheder, idet man som en del af borgerens dagligdag har et indgående kendskab til borgerne, som man ønsker at være at bære ind i andet regi og fortsat støtte borgeren med.</p> <p>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.</p> <p>Leder har ved tidligere tilsyn orienteret om, at der siden januar 2016 er kommet en psykiater fast hver 14. dag. 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.</p> <p>I bedømmelsen af indikatoren er ligeledes lagt vægt på, at det i dokumentationen fremgår samarbejde med sundhedsfaglige instanser omkring borgerne.</p>	
<b>Indikator 05.c</b>	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.c</b>	
<p>Indikatorbedømmelsen afspejler, at flere borger fortæller, at tilbuddet går meget op i sund kost og tilkendegiver at man er 80-90pct økologiske. En anden borger redegør for at få hjælp til at holde orden i sin bolig, hvilket hjælper til at borgeren holder sig mentalt sundere. Flere Borgeren fortæller om, at de cykler med personalet (duobike) meget og at der er mulighed for at være 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. Der iagttages flere opslag i tilbuddet om, kost, motion, seksualvejleder og rekreative aktiviteter.</p> <p>Det ses i dokumentationen, at tilbuddet har udviklet en sanseprofiler på nogle borgere. Personalet orienterer om, at det en ergoterapeut har udviklet disse, ud fra en konkret aktivitetsanalyse på nogle borgere. Det går ud på, at nedbryde en aktivitet i små detaljer og på den måde finde frem til den delproces, som for borgeren er svær i en aktivitet. Personalet giver konkrete eksempler og pointerer at sanseprofilerne er et godt værktøj, både praktisk og i forståelsen af sygdomsbilledet</p> <p>Det bemærkes og vægtes i bedømmelsen, at både medarbejdere og borgere ved tidligere tilsyn har redegjort for, at der i tilbuddet arbejdes aktivt med stemmehøring.</p>	



<b>Kriterium 06</b>	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser. 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>	
<b>Indikator 06.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 06.a</b>	
<p>Indikatorbedømmelsen beror på, at der ikke er indberettet magtanvendelser siden seneste tilsynsbesøg. 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. Medarbejder redegør for, hvordan man med den rehabiliterende forebygger magtanvendelse.</p>	
<b>Indikator 06.b</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>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 06.b</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>	

<b>Kriterium 07</b>	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<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 indarbejde en fællesfaglig risikovurdering, i den eksisterende gode pædagogiske praksis, i forhold til borgernes individuelle sygdomsbilleder.</p>	
<b>Indikator 07.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 07.a</b>	
<p>I bedømmelsen indgår, at en borger redegør for, at der mellem borgerne kan være en intern hård tone og borgerne kan være lidt barske overfor hinanden. Borgeren fortæller, at man kan skrive en indberetning til lederen, som borgeren oplever i høj grad tager sig af disse konflikter. En anden borger orienterer om, at personalet er gode til at intervenere i konflikter og fx kan mægle mellem borgerne. Borgerne udtrykker at "trygheds alarmerne" som</p>	



personalet bærer er god sikkerhed. Nogle synes dog at disse signalerer også noget utrygt.

Personalet orienterer om, at tilbuddet har ikke et egentligt risikovurderingsystematik. Personalet taler løbende sammen om borgere og er ekstra observante, hvis konkrete borgere er inde i en svært en periode. Personalet redegør for hvordan, man er gode til at være orienteret i, hvor hvilket personale befinder sig. Medarbejderne fortæller om, at tilbuddet er begyndt at orientere sig i Low Arousal tankegangen. Personalet udtrykker at mene, at man er gode til at tage den forebyggende og efteranalyserende dialog internt og med borgeren, hvis der har været pressede situationer. Medarbejderne referer til "daglige aftaler" der konkret beskriver tilgangen til den enkelte borger (jf. indikator 3b) og sanseprofiler (jf. indikator 5c), som overgrebsforebyggende fælles pædagogisk værktøj og giver konkrete eksempler - med situationer med borgere – på, hvordan disse bruges.

Leder orienterer om at tilbuddet prioriterer at lave grundige overleveringer til hinanden ved scenarier for evt. overgreb mellem borgerne. Der refereres til at man opretter nogle "daglige aftaler" med borgerne. Man opmærksomme, men vi har ikke sat nogen systematisk risikovurdering i spil. Leder fortæller at personalets bruger dagligsdagsobservationer og laver nogle aftaler med borgerne, som eksemplificeres. Leder redegør for, at tilbuddet er ved at spore sig ind på om der er et behov for risikovurdering og hvordan dette evt. skal gøres. Low Arousal er i spil.

Socialtilsynet anerkender "daglige retningslinjer" for borgerne, som er konkret beskrivelse på dagligdagsfunktioner om hvilket støttebehov, der er brug for. På den måde gøres aftaler mellem borger og personalet meget gennemskuelige for begge parter og forebygger overdreven pædagogiske indgriben eller fravær af støtte. Socialtilsynet konstaterer at der ikke er indgivet klager over tilbuddet, siden seneste tilsyn.

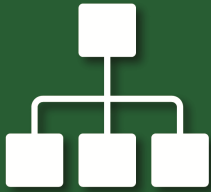
Det indgår i bedømmelsen, at medarbejderne søger at forebygge overgreb via deres relation og pædagogiske tilgang og giver eksempler herpå.

Socialtilsynet har i indikatorbedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet italesætter relevant refleksion og individuel pædagogisk indsats for at undgå overgreb mellem eller mod borgere. Socialtilsynet bedømmer fortsat, at tilbuddet overfor den indskrevne målgruppe med fordel kan arbejde mere fællessystematik og stringent med at risikovurdering af borgere. Fx kan tilbuddet i "daglige aftaler" anføre tryghedsfaktorer om, hvornår og hvilken adfærd hos borgere, der generelt er udslagsgivende for en fælles risikovurdering. Borgerne bør 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><i>En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, 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 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. Socialtilsynet anerkender, tilbuddet nye "metodekatalog" som afspejler kompetencerne 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>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,4

Udviklingspunkter

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



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

Der fremgår tydelige kommunikations veje og kompetence fordeling. Leder og medarbejder udtrykker at der er gennemskelighed og en kultur for at personaleinddragelse og uddelegering af ansvar og selvledelse i passende omfang.

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.

<b>Indikator 08.a</b>	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	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.

Socialtilsynet iagttager at leder har indgående indsigt i de enkelte borgere, den daglige drift og udviklingsperspektiver for tilbuddet. Ikke mindst i henhold til at tilbuddet har søgt om godkendelse til flexible pladser i henhold til SEL §107/108.

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.

<b>Indikator 08.b</b>	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
<b>Bedømmelse</b>	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.

<b>Kriterium 09</b>	<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.




<b>Indikator 09.a</b>	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 09.a</b>	
<p>I bedømmelsen vægtes, 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.</p> <p>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.</p> <p>Endelig lægges det til grund, at tilbuddets ledelse kan beskrive, hvordan medarbejder ressourcerne anvendes i forhold til borgernes behov.</p> <p>Ved tidligere tilsyn gav medarbejderne i interview giver udtryk for, at der som udgangspunkt er tilpas ressourcer i tilbuddet, set i forhold til målgruppens forudsætninger og behov. Borgere kunne til tider opleve medarbejderne træk sig og de holdt mange møder, men fortalte også at man altid kan kontakte dem, hvis der er behov. Medarbejderne gav udtryk for, at det kan være vanskeligt at finde mulighed for at følge borgere til forskellige aktiviteter.</p>	
<b>Indikator 09.b</b>	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 09.b</b>	
<p>Til grund for bedømmelsen ligger, at personalegennemstrømningen på Tilbudsportalen ud fra nøgle tal fra 2016 er oplyst til at være 15%, hvilket er stigning på 12 %, men fortsat på niveau med sammenlignelige tilbud. Ligeledes konstateres et fald på 5% fra 2016.</p> <p>Borgere udtrykker ved dette og tidligere tilsynsbesøg, at opleve stabilitet i personalegruppen.</p> <p>Medarbejder beretter om, at der 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.</p> <p>Ledelse beskriver at opleve, at der grundlæggende er en god trivsel blandt medarbejderne efter et dyk for et par år siden.</p>	
<b>Indikator 09.c</b>	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 09.c</b>	
<p>Til grund for bedømmelsen lægges, at det på Tilbudsportalen er oplyst i nøgletal for 2016, at sygefraværet er på 26 dage/medarbejder - hvilket bedømmes at være noget højt i forhold til sammenlignelige tilbud. Leder vurderer ifølge udsagn fra tidligere tilsynsbesøg, at 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 fraværet 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</p> <p>Borgerne har ved tidligere tilsyn oplyst, at der er stabilitet i personalegruppen og de sjældent er sygd.</p> <p>Medarbejderne orienterede ved tidligere tilsyn om, at der 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.</p>	



Personalet er gode til at aflaste hinanden og bytte borgere, hvis man personligt er fyldt op af specifikke problematikker.  
Socialtilsynet har ikke ændret indikatorbedømmelsen fra seneste tilsynsrapport.





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 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 hinanden i en fastlagt systematik.</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>Socialtilsynet anerkender, tilbuddet nye "metodekatalog" som afspejler kompetencerne i tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet bemærker, at både medarbejdere og ledelse under tilsynsbesøget kan demonstrere, hvordan tilbuddets faglige tilgange praktiseres i hverdagen i tilbuddet.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter

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



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 i oplysninger på Tilbudsportalen fremgår, at medarbejdergruppen har relevant uddannelse og erfaring med målgruppen. Ligeledes bedømmes det, at 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 redegør for via eksempler, at de søger at have en anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne. Der gives eksempel på, hvorledes dilemmaer søges løst i samarbejde med borgerne som socialtilsynet bedømmer at afspejle, at medarbejderne har relevante kompetencer.

<b>Indikator 10.a</b>	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
<b>Bedømmelse</b>	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 reflektiv om, hvordan nogle af tilbuddets metoder praktiseres i hverdagen. Socialtilsynet anerkender tilbuddets systematik vedrørende vidensdeling, tilbuddets metodekatalog, samt kvalitetssikring af kompetencer omkring skriftlighed.

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

<b>Indikator 10.b</b>	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget 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 orienterer om at personalet er gode at tale med. Borgeren er specielt glad for, at kontaktpersonen er god til at lave tegninger af det der er svært at gennemskue, når der kun bruges ord. En anden borger beskriver personalet opleves opsøgende, gode at tale med og tilgængelige akut. Tidligere havde personale nok bedre tid end de har nu, hvor de tit er bundet op ved PC'en. Medarbejderne og leder 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 og som er i tråd med tilbuddets metodekatalog.

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

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

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



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">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 for borgere indskrevet i enten SEL §107 eller §108. Boligerne er alle indrettet med toilet/bad og køkkenfaciliteter. 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>Socialtilsynet noterer sig, at fællesarealer fremstår hjemlige i møblering og udsmykning. I fællesarealerne ses nicher der kan rumme intimitet i fællesskabet. Herunder 2 fælleskøkkener. Bygningen er inddelt i 2 fløje, som fremtidigt kan understøtte borgere med forskelligt visitationsgrundlag.</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. Socialtilsynet noterer at tilbuddets fælles rum og kontorer i højere grad end ved tidligere tilsynsbesøg, fremstår ryddelige og uden opmagasineringspræg.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<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>	
<b>Indikator 14.a</b>	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 14.a</b>	
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.

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 ved tidligere tilsyn, at der 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.

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

<b>Indikator 14.c</b>	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

#### **Bedømmelse af Indikator 14.c**

Indikatorbedømmelsen beror på, at borgerne fremhæver – i overensstemmelse med socialtilsynets iagttagelser - 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.



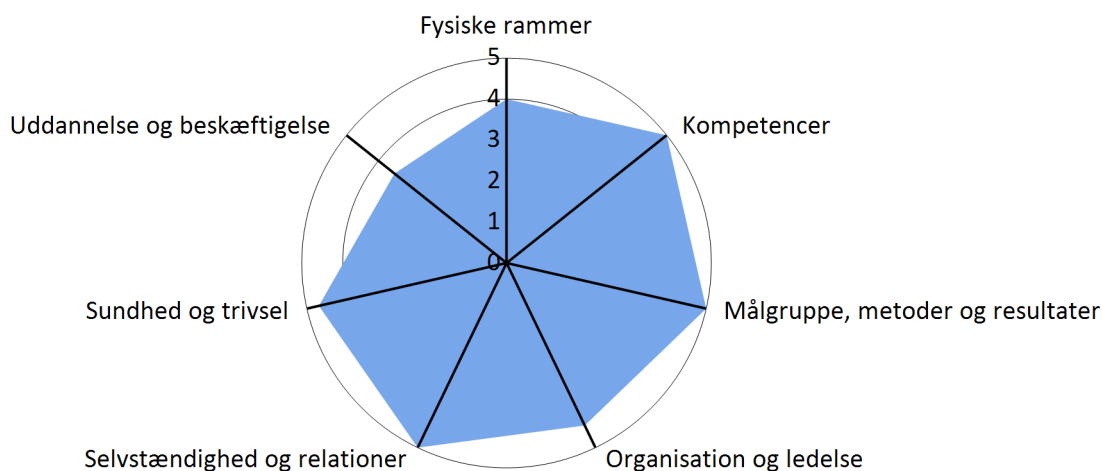
<b>Økonomisk Tilsyn</b>
<b>Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi</b>
Socialtilsynet konstaterer, at Juvelhuset udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i henhold til med gældende regler for området. I forlængelse heraf, er det Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets økonomi fremstår gennemskuelig for både Socialtilsynet og visiterende kommuner samt at der fremstår overensstemmelse mellem pris/takst, tilbuddets ydelser og målgruppens støttebehov.
<b>Økonomisk bæredygtig?</b>
<b>Giver tilbuddets økonomi mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen?</b>
<b>Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?</b>



## Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

<b>Dokumenter</b>	Ansøgning om væsentlige ændringer af eksisterende godkendelse 17112017 Ibrugtagningstilladelse Kopi af Budget oplæg § 107 ansøgning Fagligt grundlag Juvelhuset Tilsynsrapport 2017 Tilbudsportalen Oplysnings-skema for driftsorienterede tilsyn Samlet faglig vurdering af borger Status på borger "Daglige gøremål og aftaler" 2 borgere Beboeroversigt 2018 Samtykkeerklæringer 2 borgere Udviklingsplan 2017 for 2 borgere Referat fra Statusmøde for borger Sundheds skema'er 2 borgere sanseprofiler
<b>Observation</b>	
<b>Interview</b>	
<b>Interviewkilder</b>	Beboere Ledelse Medarbejdere

### Tilbuddets bedømmelse



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