



# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn: Juvelhuset  
Dato for generering af rapport: 08-11-2023  
Status for godkendelse: Godkendt  
Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Selvstændighed og relationer	8
Kriterium 2	8
Fysiske rammer	10
Kriterium 14	10
Økonomi	12
Økonomi 1	12
Økonomi 2	13
Økonomi 3	13
Spindelvæv	14
Datakilder	14
Interviewkilder	15
Observationskilder	15



## Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

## Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Basisinformation

Tilbuddets navn	Juvelhuset
Hovedadresse	Ametystvej 18 2730 Herlev
Kontaktoplysninger	Tlf.: 44527172 E-mail: jeanett.kuldborg@herlev.dk Hjemmeside: <a href="https://juvelhuset-herlev.dk/">https://juvelhuset-herlev.dk/</a>
Tilbudsleder	Jeanett Kuldborg
CVR-nr.	63640719
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Botilbud til midlertidige ophold, § 107 Botilbud til længerevarende ophold, § 108
Pladser i alt	16
Målgrupper	Anden intellektuel/kognitiv forstyrrelse Anden psykisk vanskelighed Angst Depression Forandret virkelighedsopfattelse Personlighedsforstyrrelse Spiseforstyrrelse Stressbelastning Tilknytningsforstyrrelse

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Laura Nørskov Juul Dorthe Perlt
Tilsynsbesøg	04-09-2023 09:00, Anmeldt, Juvelhuset

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Juvelhuset	Spiseforstyrrelse, Tilknytningsforstyrrelse, Anden intellektuel/kognitiv forstyrrelse, Stressbelastning, Anden psykisk vanskelighed, Angst, Depression, Personlighedsforstyrrelse, Forandret virkelighedsopfattelse	3	Botilbud til midlertidige ophold, § 107
		13	Botilbud til længerevarende ophold, § 108



## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Denne rapport omhandler et anmeldt driftsorienterede tilsyn d. 4. september 2023, som har haft fokus på temaerne "Uddannelse og beskæftigelse", "Selvstændighed og relationer" samt "Fysiske rammer". Derudover er der fulgt op på udviklingspunkter fra tidligere tilsynsrapporter, og socialtilsynet vurderer, at tilbuddet fortsat bør arbejde med nogle af disse udviklingspunkter. Øvrige temaer, kriterier og indikatorer er ikke gennemgået, og vurderinger fra tidligere tilsyn er fortsat gældende.

Det er socialtilsynets konklusion, at Juvelhuset har den fornødne kvalitet i forhold til fortsat at opfylde betingelserne for godkendelse jf. §§ 6 og 11a-18 i Lov om Socialtilsyn.

Socialtilsynet vurderer, at Juvelhuset leverer en relevant indsats til målgruppen. Det vurderes, at borgerne trives i tilbuddet. Tilbuddets indsats tager afsæt i borgernes behov og dagsformen. Det vurderes, at der er gode muligheder for borgerne at komme ud og være en del af lokalsamfundet i det omfang, den enkelte ønsker det. Der samarbejdes med pårørende og netværk i øvrigt med samtykke fra borgeren, og socialtilsynet bemærker, at pårørende anses som en værdifuld ressource i indsatsen. Det respekteres, hvis en borger ikke ønsker at have kontakt med familie eller netværk. Generelt vurderer socialtilsynet, at tilbuddet har opmærksomhed på, at borgerne skal bevare deres sociale kompetencer så længe som muligt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt opstiller mål, som har fokus på vedligeholdelse af borgernes kompetencer. Mål indenfor ADL vurderes, at være relevante for borgernes fastholdelse af selvstændighed og sociale kompetencer, men der savnes mål og stillingstagen til borgernes uddannelses- og beskæftigelsessituation. Socialtilsynet anerkender, at målgruppen rummer borgere med førtidspension, som er præget af mange års psykisk sygdom, og som derved kan have svært ved at forestille sig, at komme i beskæftigelse eller deltage i et samværs- og aktivitetstilbud. Socialtilsynet vurderer dog, at tilbuddet bør forholde sig til temaet og opstille delmål, som understøtter en udvikling frem mod en form for beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud.

Socialtilsynet bemærker, at tilbuddet har en praksis for opfølgning på mål, og vurderer, at tilbuddet med fordel kan arbejde på at blive bedre til systematisk at dokumentere opfølgningen i relation til delmålene.

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer generelt set understøtter borgernes trivsel. Det bemærkes dog, at boliger til § 108 ikke er tidssvarende jf. principafgørelse 97-17 fra Ankestyrelsen, og socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet overvejer, om boligerne på sigt kan bringes i overensstemmelse med nutidens standard for SEL § 108. I den faktuelle høring oplyser tilbudsleder "I forlængelse heraf er Juvelhuset i gang med at indhente tilbud for på sigt at gøre boligerne tidssvarende i overensstemmelse med nutidens standard. Dette vil også blive forlagt det politiske udvalg i kommunen."

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet. Der henvises til temaet økonomi for uddybning heraf.

## Særligt fokus i tilsynet

Det driftsorienterede tilsyn 2023 er afviklet som et anmeldt tilsyn med fokus på temaerne "Uddannelse og beskæftigelse", "Selvstændighed og relationer" samt "Fysiske rammer". Socialtilsynet har anvendt refleksionstilsyn samt gennemgået dokumentation under besøget. Der er fulgt op på tidligere udviklingspunkter.

Det økonomiske tilsyn er desuden afrapporteret i denne tilsynsrapport.

## Sanktioner

### Påbud

Ingen påbud

### Vilkår

Ingen vilkår



## Uddannelse og beskæftigelse

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.

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Juvelhuset tager afsæt i den enkelte borgers forudsætninger for uddannelse og beskæftigelse. Målgruppen er borgere med meget komplekse psykiatriske problemstillinger, og flere har behov for støtte til ADL-opgaver, som kan være understøttende for, at borgeren på sigt kommer i samværs- og aktivitetstilbud eller beskyttet beskæftigelse. Flertallet af borgerne har enten førtidspension eller folkepension.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 1,5

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med fordel kan drøfte, hvorledes medarbejderne i samarbejde med den enkelte borger kan have en bevidst opmærksomhed på uddannelse og beskæftigelse, og i forlængelser heraf også have øget fokus på at opstille mål/delmål for borgernes uddannelse/beskæftigelse.

### Kriterium 1

*Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i har fokus på at understøtte borgerne i at udnytte deres potentiale for uddannelse og beskæftigelse gennem bl.a. ADL-opgaver, som kan være med til at opbygge en relevant døgnrytme og give mere overskud til f.eks. at komme i et samværs- og aktivitetstilbud eller beskyttet beskæftigelse. Qua målgruppens udfordringer er tilbuddets indsats rettet mod vedligeholdelse af kompetencer. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddets målgruppe er præget af længerevarende psykisk sygdom, som kan gøre det svært at overskue og varetage en fast uddannelse/beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet kun i meget begrænset omfang opstiller mål for borgernes beskæftigelsessituation. Det bemærkes, at der tilrettelægges en understøttende indsats, når en yngre borger indskrives i tilbuddet med mål om beskæftigelse eller værende i beskæftigelse. Det beskrives, at mål typisk opstilles af borgerens hjemkommune, hvorefter medarbejder og borger sammen finder ud af, hvordan der skal arbejdes med målet.

### Indikator 1.a

*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.*

**Bedømmelse** 1

#### Bedømmelse af Indikator 1.a

Det vægtes, at der i ingen af de udtagne stikprøver fremgår mål for uddannelse/beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud i de pædagogiske planer. En nyligt indflyttet borger er i jobafklaringsforløb i jobcentret, men der er endnu ikke oprettet mål sammen med denne borger. Det følger heraf, at der ikke følges op på målene.

Indikatoren bedømmes tekstnært, og indikatoren er opfyldt i meget lav grad.



## Indikator 1.b

---

*Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.*

**Bedømmelse** 2

### **Bedømmelse af Indikator 1.b**

Det vægtes, at en borger er i et jobafklaringsforløb, mens de øvrige borgere ikke har uddannelse/beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud. Nogle borgere har førtidspension, mens andre har folkepension.

Indikatoren bedømmes tekstnært, og indikatoren er opfyldt i lav grad.



## Selvstændighed og relationer

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. 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 netværk og relationer på sociale medier, samt 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. 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. 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.

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Juvelhuset understøtter borgernes muligheder for at arbejde med sociale kompetencer og selvstændighed. 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. Samtidig noterer socialtilsynet sig, i lighed med tidligere tilsyn, at borgernes integritet og selvbestemmelsesret også respekteres i de tilfælde, hvor borgerne ikke ønsker at indgå i sociale arrangementer eller f.eks. deltage i teammøder. Ligeledes respekteres og anerkendes borgernes eventuelle ønsker om, at frigøre sig fra ikke ønskede relationer. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med at opstille mål for selvstændighed og relationer, og at der følges op på målene på teammøder, som også har deltagelse af borgerne. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med fordel kan arbejde på at blive bedre til systematisk at dokumentere opfølgningen og faglige refleksioner i forbindelser hermed.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,3

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med fordel kan arbejde på at blive bedre til systematisk at dokumentere opfølgning og faglige refleksioner på borgernes mål.

### Kriterium 2

*Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed med afsæt i den enkelte borgers behov, drømme og ønsker. Der arbejdes bl.a. med ADL-opgaver for at vedligeholde og udvikle borgernes selvstændighed. Der er eksempelvis gode muligheder for at lave mad sammen med personale, få hjælp til opgaver i egen bolig og få en gåtur med en medarbejder. Derudover tilbydes borgerne ture ud af huset, både i lokalområdet og længere væk. Det er forskelligt, om borgerne ønsker at deltage i disse ture, og socialtilsynet hæfter sig ved, at medarbejderne respekterer, at der er borgere, som gerne vil blive hjemme. Borgerne oplyser, at de er med til at foreslå ture og udflugter. Borgerne giver udtryk for, at de kan have besøg af pårørende og netværk i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Det er borgernes oplevelse, at medarbejderne respekterer, hvis man ikke ønsker at se familie eller netværk.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets dokumentation indeholder mål, som relaterer sig til sociale kompetencer og selvstændighed. Der kan dog med fordel arbejdes på at dokumentere opfølgningen og faglige refleksioner, som ifølge medarbejder og leder foregår på teammøder, hvor borgerne deltager.





## Indikator 2.a

---

*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.*

**Bedømmelse** 3

### **Bedømmelse af Indikator 2.a**

Det vægtes, at medarbejdere og borgere sammen opstiller delmål som f.eks. ADL-mål, som understøtter borgernes vedligeholdelse eller udvikling af selvstændighed. Målene tager typisk afsæt i myndigheds indsatsmål. Borgerne opfordres altid til, at medvirke i såvel målsætning som evaluering på teammøde. Socialtilsynet vægter i bedømmelsen, at dokumentationen af opfølgningen og faglige refleksioner på delmålene ikke fremgår tydeligt og systematisk.

I den faktuelle høring oplyser tilbudsleder: "Medarbejderne arbejder altid med fokus på borgernes motivation, for at medvirke i at opstille meningsgivende mål for borgerens udvikling. Det anerkendes, at der fremadrettet skal være mere fokus på tydeligheden og systematikken på den faglige refleksion."

## Indikator 2.b

---

*Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.b**

Det vægtes, at borgerne har mulighed for at indgå i sociale aktiviteter og fælleskaber i det omgivende samfund i det omfang, de ønsker det. Det beskrives, at der arrangeres ture ud af huset, som borgerne er med til at foreslå. Derudover gør borgerne brug af lokale indkøbsmuligheder og gåture i området.

## Indikator 2.c

---

*Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.c**

Det vægtes, at borgerne har kontakt til deres familie og netværk i det omfang, de ønsker det. Pårørende er velkomne på tilbuddet, og det oplyses, at flere borgere også besøger familie og venner. Socialtilsynet observerer pårørende på besøg under tilsynsbesøget. De udtrykker, at føle sig velkommen på tilbuddet.



## Fysiske rammer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer i nogen grad understøtter borgernes udvikling og trivsel for borgere indskrevet i enten SEL §107 eller §108. Boligerne er alle indrettet med toilet/bad. Der er to køkkener i hver sin fløj, som beboerne kan benytte. Socialtilsynet vurderer dog, at flertallet af boligerne ikke er tidssvarende i forhold til § 108 jf. Ankestyrelsens afgørelse 97-17 vedr. fysiske rammer. Nogle borgere giver udtryk for, at boligerne er små, og at luftkvaliteten hurtigt kan blive dårlig. Andre borgere udtrykker tilfredshed med boligen. Borgerne har mulighed for at indrette boligen efter egne ønsker. Der er generelt gode fællesområder både inde og ude, hvor borgerne kan tage ophold og deltage i socialt samvær. Tilbuddet har fået indrettet et samtalerum, hvor der er mulighed for samtaler eller massage, og borgerne udtrykker glæde over det nye rum.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,7

### Udviklingspunkter

Tilbuddet kan med fordel undersøge mulighederne for, at bringe boliger som anvendes til § 108 i overensstemmelse med AST 97-17.

I den faktuelle høring oplyser tilbudsleder: "I forlængelse heraf, er Juvelhuset i gang med at indhente tilbud, for på sigt at gøre boligerne tidssvarende i overensstemmelse med nutidens standard. Dette vil også blive forlagt det politiske udvalg i kommunen."

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer generelt set understøtter borgernes udvikling og trivsel. Det bemærkes dog, at flertallet af boligerne som anvendes til § 108 ikke fremstår tidssvarende jf. AST 97-17, som foreskriver, at boliger der anvendes til § 108, skal have eget bad/toilet og køkken. Tilbuddets boliger mangler køkkenen. Dertil kommer, at nogle borgere oplever, at boligerne er små og det påvirker luftkvaliteten negativt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fællesområder er gode. Der er en stor have, som borgerne gerne benytter. Der er en bålhytte, som ofte anvendes i sommeren, ligesom terrassen anvendes. Indendørs er der en fælles stue, som borgerne samles i flere gange i løbet af dagen, ligesom der er 2 fælles spisestuer i hver sin fløj. Socialtilsynet bemærker, at den ene fællesstue i den ene fløj fremstår med manglende rengøring på dagen for tilsynsbesøget. Stuen er desuden meget lille og ikke umiddelbart understøtter socialt samvær. Fløjene fremstår på dagen for tilsynsbesøget rodet, idet både støvsuger, fitnessmaskiner, rullebord mm. står fremme på gangene.

I den faktuelle høring oplyser tilbudsleder "Hvis der i den kontekst henvises til computerrummet / tv-rum på vest fløjen, så er dette rum borgerstyret. Borgerne står selv for oprydningen og rengøringen efter brug, i samarbejde med en fra deres team, eller vores rengøringsmedarbejder. Gangen på vest fløjen har mange funktioner og skal rumme meget, eftersom huset ikke er udstyret med mere end tre små depotrum til opbevaring af diverse."

Der er desuden et køkken i hver fløj samt fælles spisestue.

### Indikator 14.a

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 4

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

Borgerne i tilbuddet giver udtryk for og indtryk af, på herværende og tidligere tilsyn, at være 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 at fællesarealerne både kan benyttes af borgere, der ser TV i fællesskab og borgere, som for eksempel ønsker at være i fællesskabet 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. Nogle borgere oplever, at boligerne er små, og at luftkvaliteten kan blive påvirket negativt heraf.



## Indikator 14.b

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

**Bedømmelse** 3

### **Bedømmelse af Indikator 14.b**

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

## Indikator 14.c

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

**Bedømmelse** 4

### **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. Hertil oplyser tilbudsleder, at de er i gang med at undersøge muligheder for, at etablere udgang ud i haven fra den enkelte bolig. 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.



## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet.

Socialtilsynet lægger i øvrigt vægt på at:

**Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.**

- Tilbuddets budgetterede overskudsgrad i 2023 udgør 0 % og belægningsprocenten udgør 97,4 %

- Tilbuddets realiserede overskudsgrad i 2021 udgør 0,3 % og i 2022 2,84 %.

- Tilbuddets drift for 2023 har ikke givet anledning til, at tilbuddet har foretaget efterregulering af tilbuddets takst i 2023, hvilket vurderes at være i overensstemmelse med bekendtgørelse om takstfinansiering.

**Der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.**

- Årsrapport 2022 er godkendt d. 7.11.-23.

1. Socialtilsynet har stillet spørgsmål til tilbuddets udgifter til borgerrelaterede omkostninger, hvortil tilbuddet oplyser, at "Fordelingen af budgettet for Juvelhuset bunder i nogle historiske forudsætninger, som ikke har været justeret i mange år. Derfor er budgettet til borgerrelateret udgifter lavere end de faktiske forbrug. Fra budget 2024 er dette rettet op, så forbruget i højere grad afspejler budgettet.

- Socialtilsynet har påset, at der er en intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal. Men er af tilbuddet som led i dialogmøde d.

20.4.-23 oplyst, at underskud som er beskrevet i budget 2023 er forkert, da der er forkert fortegn i indtægt omkring serviceydelser. Generelt blev det beskrevet, at der fra budget 2024 bliver ændret på hele strukturen for budgetter og konteringer i kommunen så reglerne og ramme- og styringsaftalen i højere grad vil blive fulgt med henblik på at skabe gennemsigtighed.

**Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.**

- Tilbuddets gennemsnitlige døgn takst udgør 2.693 kr.

- Den budgetterede gennemsnitlige støtteintensitet i tilbuddet udgør, svarende til 48 timer pr. beboer pr. uge på § 108 og 63 timer pr. beboer pr. uge på § 107

- Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 413 kr., hvilket ligger på niveau med andre i Socialtilsyn Hovedstaden.

- Den socialfaglige kvalitet vurderes at ligge på tilfredsstillende niveau

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet vurderer, at der ses en klar sammenhæng mellem tilbuddets budgetterede indtægt og tilbuddets forventede omkostninger samt at de enkelte omkostninger fremstår retvisende, herunder den anvendte belægningsprocent.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende:

- Tilbuddets budgetterede overskudsgrad i 2023 udgør 0 % og belægningsprocenten udgør 97,4 %
- Tilbuddets realiserede overskudsgrad i 2021 udgør 0,3 %
- Tilbuddets drift for 2023 har ikke givet anledning til, at tilbuddet har foretaget efterregulering af tilbuddets takst i 2023, hvilket vurderes at være i overensstemmelse med bekendtgørelse om takstfinansiering.
- Tilbuddet er kommunalt, med mulighed for fortsat drift i det omfang det er politisk besluttet.



## Økonomi 2

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

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Ved vurderingen har socialtilsynet lagt vægt på, at de økonomiske nøgletal på Tilbudsportalens fane med Årsrapport for 2021 er retvisende og at budget for 2023, som er godkendt d. 03.03.2023 sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer, herunder:

- Tilbuddets gennemsnitlige døgntakst udgør 2.693 kr.
- Den budgetterede gennemsnitlige støtteintensitet i tilbuddet udgør svarende til 48 timer pr. beboer pr. uge på § 108 og 63 timer pr. beboer pr. uge på § 107
- Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 413 kr., hvilket ligger på niveau med andre tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden.
- Socialtilsynet konstaterer, at lønniveauet til borgerrelateret personale er højere end det normale lønniveau på området, hvilket jf. oplysninger fra tidligere tilsyn er begrundet i høj anciennitet hos medarbejderne
- Socialtilsynet har stillet spørgsmål til tilbuddets udgifter til borgerrelaterede omkostninger, hvortil tilbuddet oplyser, at "Fordelingen af budgettet for Juvelhuset bunder i nogle historiske forudsætninger, som ikke har været justeret i mange år. Derfor er budgettet til borgerrelateret udgifter lavere end de faktiske forbrug. Fra budget 2024 er dette rettet op, så forbruget i højere grad afspejler budgettet..
- Den socialfaglige kvalitet vurderes at ligge på tilfredsstillende niveau

## Økonomi 3

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der er gennemsigtighed med tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet vurderer dette på baggrund af budget 2023, som er godkendt d. 03.03.2023 da:

- årsbudgettet sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.
- ikke indeholder udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed.
- giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.
- Socialtilsynet har stillet spørgsmål til tilbuddets udgifter til borgerrelaterede omkostninger, hvortil tilbuddet oplyser, at "Fordelingen af budgettet for Juvelhuset bunder i nogle historiske forudsætninger, som ikke har været justeret i mange år. Derfor er budgettet til borgerrelateret udgifter lavere end de faktiske forbrug. Fra budget 2024 er dette rettet op, så forbruget i højere grad afspejler budgettet.
- Desuden er anmodet om tilretning af administrationsomkostninger i årsrapport 2022, hvilket der pågår proces omkring. Der afventes svar på begge dele fra tilbudsleder.
- Socialtilsynet har modtaget de oplysninger, som vi har anmodet om i forbindelse med det økonomiske tilsyn
- Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets ledelse udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i overensstemmelse med gældende regler for området.



## Spindelvæv



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

## Datakilder

### Kilder

- Tilbudsportalen
- Tidligere tilsynsrapport
- Øvrige dokumentkilder
- Dokumentation
- Borgeroversigt
- Pædagogiske planer

### Beskrivelse

Oplysningsskema 2023  
 Bilag til Oplysningsskema 2023  
 Opfølgning på Udviklingspunkter 2023  
 Dokumentationsguide Juvelhuset



## Interviewkilder

---

### Kilder

- Ledelse
- Pårørende
- Medarbejdere
- Borgere

### Beskrivelse

Tilbudsleder

7 medarbejdere

3 borgere

## Observationskilder

---

### Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere

### Beskrivelse

Socialtilsynet har observeret til sociale samspil mellem borgere, medarbejdere og ledelse under refleksionstilsynet samt under rundvisningen på tilbuddet