

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	Kløverengen
Tilsynet er gennemført:	
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
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Indikator 1.a	7
Indikator 1.b	7
Selvstændighed og relationer	8
Kriterium 2	8
Indikator 2.a	9
Indikator 2.b	9
Indikator 2.c	9
Målgruppe, metoder og resultater	10
Kriterium 3	11
Indikator 3.a	11
Indikator 3.b	12
Indikator 3.c	12
Indikator 3.d	12
Sundhed og trivsel	13
Kriterium 4	14
Indikator 4.a	14
Indikator 4.b	15
Kriterium 5	15
Indikator 5.a	15
Indikator 5.b	16
Indikator 5.c	16
Kriterium 6	16
Indikator 6.a	17
Indikator 6.b	17
Kriterium 7	17
Indikator 7.a	18
Organisation og ledelse	19
Kriterium 8	19
Indikator 8.a	20
Indikator 8.b	20
Kriterium 9	20
Indikator 9.a	21
Indikator 9.b	21
Indikator 9.c	21
Kompetencer	22
Kriterium 10	22
Indikator 10.a	23
Indikator 10.b	23
Fysiske rammer	24
Kriterium 14	24
Indikator 14.a	24
Indikator 14.b	25
Indikator 14.c	25
Økonomi	26
Økonomi 1	26
Økonomi 2	26
Økonomi 3	26

Spindelvæv	27
Datakilder	27
Interviewkilder	28
Observationskilder	28

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.

Læsevejledning - 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.

Basisinformation

Tilbuddets navn	Kløverengen
Hovedadresse	Kløvervænget 72 2625 Vallensbæk
Kontaktoplysninger	Tlf.: E-mail: Hjemmeside: www.kloeverengen.dk
Tilbudsleder	Anette Harbers Van Bijlevelt Rix
CVR-nr.	11931316
Virksomhedstype	Kommune
Tilbudstyper	Længerevarende botilbud, § 108 Midlertidigt botilbud, § 107
Pladser i alt	41
Målgrupper	Selvskadende adfærd Spiseforstyrrelse Angst Depression Personlighedsforstyrrelse Forandret virkelighedsopfattelse

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Laura Nørskov Juul Nikolaj Hother Paulsen
Dato for tilsynsbesøg	19-02-2020 14:00 21-01-2020 09:30

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
Kløverengen	7	Længerevarende botilbud, § 108
	34	Midlertidigt botilbud, § 107

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Kløverengen er godkendt i henhold til Lov om Socialtilsyn § 5. Kløverengen er godkendt til 41 pladser i henhold til servicelovens § 107 (7 pladser) og § 108 og (33 pladser). Målgruppen er voksne borgere alderen 18 til 65 med forandret virkelighedsopfattelse, depression, spiseforstyrrelse, angst, personlighedsforstyrrelse og/eller selvskadende adfærd.

Det er socialtilsynets samlede vurdering, at Kløverengen leverer en faglig kompetent indsats med afsæt i KRAP (kognitiv ressourcefokuseret og anerkendende pædagogik kombineret med bl.a. den metakognitive tilgang, socialfærdighedstræning og MI. Borgerne giver generelt udtryk for at modtage en relevant indsats fra deres respektive kontaktpersoner. Medarbejderne fremstår generelt faglige i deres beskrivelser og redegørelser over for socialtilsynet. Medarbejdergruppen er tværfaglig sammensat med pædagogiske, sundhedsfaglige og socialfaglige kompetencer.

Socialtilsynet vurderer dog, at der i personalegruppen er nogle få medarbejdere, som ikke formår at arbejde efter Kløverengens faglige tilgang, metoder og værdigrundlag. Der er således eksempler på borgernes oplevelse af nedværdigende dialog fra medarbejder til borger og mangel på opsøgende arbejde i situationer, hvor borgerne ikke selv formår at tage kontakt til personalet. Socialtilsynet opstiller derfor et opmærksomhedspunkt for, at tilbuddets ledelse sætter fokus på værdighed, etik og omgangsform i tilbuddet og imødeser gerne en handleplan for arbejdet.

Socialtilsynet vurderer, at Kløverengens dokumentation fremstår systematisk og relevant. Der er opstillet konkrete mål og delmål, og der ses sammenhæng til myndighedens indsatsmål i bestillingen. Socialtilsynet finder, at der i tilbuddets dokumentation er plads til en højere grad af systematik, således at indsatsen kan aflæses at tage afsæt borgernes indsatsmål.

Det er socialtilsynets vurdering, at Kløverengen har en faglig, kompetent ledelse, som egen drift er opmærksom på de udfordringer, som tilbuddet har. Der ses blandt andet en høj personalegennemstrømning og højt antal vikarer, som socialtilsynet vurderer udfordrer kontinuiteten og genkendeligheden for borgerne. Den høje personalegennemstrømning har været til stede siden 2017, og selvom der er tegn på, at den falder, opstiller socialtilsynet et opmærksomhedspunkt og beder ledelsen udarbejde en handleplan for, hvordan man vil bringe personalegennemstrømningen længere ned.

Kløverengens fysiske rammer fremstår indbydende og i tråd med tilbuddets mål om botræning og udvikling af borgernes selvstændighed. Der er gode fællesarealer, som indbyder til samvær.

Særligt fokus i tilsynet

Socialtilsynet har ved det anmeldte tilsyn på Kløverengen haft fokus på: - Uddannelse og beskæftigelse - Selvstændighed og relationer - Målgruppe, metoder og resultater, specifikt dokumentationen og samarbejdet med kommuner (indikator 3b, 3c og 3d) - Sundhed og trivsel, specifikt trivsel (indikator 5a) og kriterium 6 (magtanvendelser) - Fysiske rammer Socialtilsynet har undersøgt ovenstående gennem interview, dokumentation og observation. Hele rapporten er gennemskrevet, og der er foretaget redigering i samtlige temaer.

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 paratheden 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.

Bedømmelse af tema

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har et relevant og målrettet fokus på, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Der er i den sammenhæng opmærksomhed på, særligt de yngre borgeres situation, i relation til arbejde og uddannelse.

Tilbuddet har fortsat samarbejde med "Fundamentet" (tilbud efter Lov om Aktiv Beskæftigelse), hvor borgerne tilbydes deltagelse i et undervisning og aktiviteter. Der er ansat en jobcoach til at varetage undervisningsforløb og jobcoaching på Kløverengen.

Borgerne på Kløverengen har endvidere mulighed for at deltage i tilbuddets forskellige emneopdelte grupper, som fx angst-, misbrugs- og stemmehøring. Grupperne afvikles fast en gang om ugen og er bygget op omkring psykoedukation og social færdighedstræning. I grupperne undervises der desuden i den metakognitive metode. Tilbuddet har endvidere en Kreagrupper, som alle borgere kan deltage i.

Borgerne bekræfter over for socialtilsynet, at deltagelse i uddannelse, aktiviteter og/eller job aftales med kontaktperson og sagsbehandler. Der tages således individuelle hensyn til den enkelte borgers parathed ift. uddannelse/job. Det bekræftes desuden, at der er jobcoaches, som borgerne kan benytte.

Socialtilsynet konstaterer i gennemgang af stikprøver i tilbuddets dokumentation, at der generelt opstilles mål om beskæftigelse. Der følges løbende op på målene.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

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 støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til arbejde og uddannelse med udgangspunkt i den enkelte borgers aktuelle situation/ståsted.

Det oplyses på tidspunktet for tilsynsbesøget, at der er ca. 5 borgere ud af 40, der er i ekstern beskæftigelse. Flere borgere har afsluttede forløb i "Fundamentet". Medarbejderne forklarer, at formålet med Fundamentet er at understøtte en normal hverdag og øge borgerens bevidsthed om egen værdi og tilhørsforhold. Det er således en del af læringen at stå op om morgenen, kunne melde afbud og i det hele taget prøve sig selv af i sociale sammenhænge.

Adspurgt, forklarer medarbejderne, at der er en klar holdning i tilbuddet om, at borgerne skal være i gang, og så vidt mulig bevare en normal døgnrytme. Dette understøtter ledelsen i sin redegørelse for, at borgenes indgår i et forpligtende fællesskab, hvor alle har værdi. Ifølge ledelsen er dette en del af en rehabiliterende tilgang.

Ved tidligere tilsyn er socialtilsynet oplyst om uddannelses- og aktivitetstilbuddet, Fundamentet. Ved nærværende tilsyn fortæller borgerne, at det er et fint tilbud. Det er dog forskelligt, om borgerne har benyttet det.

Socialtilsynet har gennemgået stikprøver i tilbuddets dokumentation, og kan konstatere, at der opstilles mål for uddannelse/beskæftigelse, samt at der sker en løbende opfølgning på disse mål.

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 5

Bedømmelse af Indikator 1.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Socialtilsynet kan ved gennemgang af stikprøver i tilbuddets dokumentation konstatere, at der opstillet mål for den enkelte borgers uddannelse/beskæftigelse. Målene formuleres i samarbejde med borger og sagsbehandler, beskriver medarbejder. Borgerne er bekendte med deres mål og giver udtryk for, at de har indflydelse på, hvordan målene skal formuleres.

Socialtilsynet bemærker, at der foretages løbende opfølgning på målene.

Indikator 1.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 1.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Socialtilsynet er oplyst om, at der på tidspunktet for tilsynsbesøget er ca. 5 borgere i ekstern beskæftigelse, mens en del af borgere har interne aktiviteter og forløb i Fundamentet. Derudover fortæller en borger, at vedkommende arbejder som frivillig på daglig basis gennem en forening/organisation, og at vedkommende selv har taget initiativ til dette.

Der arbejdes løbende med udgangspunkt i den enkelte borgers ønsker for beskæftigelse og uddannelse.

Generelt er der fokus på, at borgerne har en meningsfuld hverdag og noget at stå op til, bekræfter såvel medarbejdere som borgere.



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 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.

Bedømmelse af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at Kløverengen har fokus på borgernes muligheder for udvikling af sociale kompetencer gennem aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og fællesskaber.

Tilbuddets formål er, at borgerne i videst mulig omfang opnår selvstændighed og egen forsørgelse, hvilket understøttes af de faglige tilgange og metoder.

Kløverengens tilbud om såvel interne som eksterne aktiviteter medvirker ligeledes til at danne sociale relationer og dermed træne sociale færdigheder.

Det er socialtilsynets vurdering, at der pågår et relevant pårørendesamarbejde ud fra den enkelte borgers ønsker.

Gennemsnitlig bedømmelse 5

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet understøtter borgernes muligheder for udvikling af sociale kompetencer gennem aktiv deltagelse i beskæftigelse, sociale aktiviteter og fællesskaber.

Borgerne beretter, at der arrangeres sociale arrangementer i weekender som f.eks. biografture og oplevelsesture. Adspurgt, forklares det, at borgerne kommer med forslag til ture og aktiviteter til kontaktperson, som løfter idéerne videre.

Derudover fortæller borgerne, at de har været med til at prøve at starte aftenaktiviteter op, som f.eks. filmaften, og brætspil. Det er borgernes oplevelse, at der generelt er god tilslutning til aktiviteterne, men at det selvfølgelig kommer an på, hvad det er.

Endelig oplyses det, at borgerne hjælper hinanden med at lave aftensmad i de tre fælles køkkener. Man skiftes til at købe ind og lave mad. Personalet bistår borgerne.

Forud for tilsynsbesøget har ledelsen oplyst, at tilbuddet har haft særlig fokus på samarbejdet med pårørende. Medarbejdere og ledelse beskriver samstemmende, at de generelt oplever pårørende som en ressource, som man samarbejder med, hvis borgeren ønsker det. Man tilstræber at holde møde med de pårørende hver 3. måned for at sikre en god kontakt.

Det beskrives videre, at flere borgere besøger pårørende i weekenderne.

Adspurgt, bekræftes det, at det er ok, hvis borgeren ikke ønsker kontakt til de pårørende.

Der kommer eksempler fra såvel medarbejdere som ledelsen på udfordrende samarbejdsrelationer med pårørende, hvor medarbejderne kan opleve at stå i et dilemma mellem at varetage borgerens bedste interesser og samtidig lade borgeren selv bestemme.

En anden opmærksomhed som medarbejderne har i forhold til pårørendesamarbejdet, er, at borgerne er visiterede til, at tilbuddet skal være basen i borgernes dagligdag med den pædagogiske støtte, og borgerne således ikke skal tage mere eller minder permanent ophold hos pårørende. Ledelsen supplerer med eksempler, hvor borgerne kommer fra børn/unge-psykiatri over til voksenpsykiatri, hvor der skal arbejdes med pårørendes forståelse af recovery-perspektiver. Socialtilsynet bedømmer ledelsens - og medarbejderes pædagogiske perspektiver vedrørende pårørende r arbejdet relevante.

Tilbuddets formål er fortsat, at borgerne i videst mulig omfang opnår selvstændighed og egen forsørgelse. Derfor er tilgangen og den pædagogiske linje bygget op omkring, at borgerne skal tage ansvar og selv klare hverdagens gøremål med hjælp og støtte fra medarbejderne. På tilbuddets ture er formålet dels at understøtte borgernes sociale kompetencer gennem de sociale fællesskaber og dels give borgerne mulighed for et intensivt botræningsforløb med budgetlægning, indkøb, transportplanlægning mv.

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 5

Bedømmelse af Indikator 2.a

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.

I lighed med tidligere tilsyn kan der konstateres relevante mål i de pædagogiske planer, som socialtilsynet gennemgår under tilsynsbesøget. Målene formuleres i samarbejde med borger og sagsbehandler, beskriver medarbejder. Borgerne er bekendte med deres mål og giver udtryk for, at de har indflydelse på, hvordan målene skal formuleres.

Socialtilsynet bemærker, at der foretages løbende opfølgning på målene.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Borgerne beskriver overfor socialtilsynet, at der foregår flere, relevante eksterne aktiviteter, arrangeret af tilbuddet, som understøtter deres indbyrdes relationer, sociale kompetencer og selvstændighed. Der er tale om såvel endagsture som ferieture.

Derudover deltager nogle af borgerne i beskæftigelsestilbud, uddannelse og arbejde udenfor tilbuddet.

En borger beskriver, at vedkommende arbejder frivilligt næsten på daglig basis og på eget initiativ.

Adspurgt fortæller nogle borgere, at det ikke er muligt at få ledsagelse ud af huset, mens andre oplever, at dette er en mulighed, hvis man har behov for det.

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

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Ved tidligere tilsyn har borgere givet udtryk for en god kontakt til og samvær med familie og venner efter deres egne ønsker og behov.

Medarbejdere og ledelse har ved tilsynsbesøget i 2020 beskrevet, hvordan de samarbejder med pårørende, og hvilke udfordringer der kan være forbundet med pårørendesamarbejdet.

Målgruppe, metoder og resultater

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. 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. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Bedømmelse af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at Kløverengen arbejder med afsæt i en bredt sammensat målgruppebeskrivelse. Det beskrives af ledelse, medarbejdere og borgere, at den pædagogiske referenceramme er sammensat af en metakognitiv tilgang, social færdighedstræning, MI, empowerment og relationspædagogik. Tilbuddet ønsker at arbejde rehabiliterende med fokus på den enkelte borgers udvikling frem mod en selvstændig tilværelse.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets dokumentation overordnet er systematisk og indeholder relevante oplysninger og mål for den enkelte borger. Der ses en løbende opfølgning på borgernes mål. Den konkrete indsats ift. de individuelle borgers mål, vurderer socialtilsynet med fordel kan fremstå tydeligere.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse har fokus på at sikre, at de borgere, der visiteres til Kløverengen, også matcher målgruppen og dermed kan profitere af den leverede indsats.

Endelig vurderer socialtilsynet, at der samarbejdes med eksterne aktører. Tilbuddet er selv opmærksomme på forskellene i f.eks. faglige tilgange og metoder aktørerne imellem, hvilket kan føre til forvirring for den enkelte borger.

Gennemsnitlig bedømmelse 4

Udviklingspunkter

På baggrund af dialog med borgerne anbefaler socialtilsynet, at tilbuddet med fordel kan forholde sig nysgerrige til, hvorfor nogle borgere oplever, at metoderne virker, mens andre ikke oplever, at de virker.

Socialtilsynet kan i stikprøverne konstatere, at nogle mål fremgår som værende aktive, mens medarbejderen tilkendegiver, at de er lukket. Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet sikrer en systematik for opfølgning, evaluering og lukning af mål/delmål.

Det fremgår ikke helt tydeligt for socialtilsynet, hvordan medarbejderne dokumenterer, at de anvender evalueringer til egen læring og forbedring af indsatsen. Tilbuddet kan med fordel overveje, om og hvordan dette kan/skal integreres. Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet sikrer, at man nemt kan finde sammenhæng i henvisninger og de dokumenter, der henvises til.

Kriterium 3

Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at de borgere socialtilsynet møder overordnet lader til at matche målgruppebeskrivelsen. Dette gælder også for det billede, der frembydes i stikprøver i dokumentationen. Socialtilsynet bedømmer, at ledelsen er opmærksom på, om borgerne kan profitere af den leverede indsats. Der arbejdes med en bred pædagogisk referenceramme, som socialtilsynet vurderer relevant for målgruppen.

Det fremgår af interview med borgerne, at nogle borgere finder tilbuddets metoder virksomme, mens andre giver udtryk for modstand mod disse med begrundelsen, at de ikke virker.

Medarbejderne redegør for, hvordan de i praksis arbejder med borgerne ud fra tilbuddets metoder og faglige tilgange. I den sammenhæng observerer socialtilsynet, hvordan medarbejdernes forskellige faglige baggrunde bringes i spil i dialogen. Det er ifølge medarbejderne vigtigt at tage udgangspunkt i den enkelte borgers behov og inddrage borgeren i indsatsen.

Socialtilsynet konstaterer, at der generelt ses en relevant systematik, hvor der er sammenhæng mellem myndighedens indsatsmål og tilbuddets/borgerens mål og delmål. Det beskrives af medarbejder, at det er vigtigt, at borgeren har ejerskab over målene, hvis indsatsen skal lykkes. Der følges løbende op på delmål og mål. Mål og delmål kan afsluttes som følge af målopfyldelse eller hvis målet ikke vurderes relevant lige pt. Der er dog enkelte aktive mål, som ifølge medarbejderen er afsluttet.

Borgerne giver udtryk for, at de er bekendte med deres pædagogiske plan, og flere beskriver, hvordan de er inddraget i udarbejdelsen både med sagsbehandler og med kontaktperson på tilbuddet.

Medarbejdere og ledelse redegør for de mange eksterne samarbejdspartnere, som tilbuddet har. Det beskrives, at der indimellem kan være forskelligheder mellem de faglige tilgange og metoder, som kan give forvirring hos borgeren. Derfor afholdes samarbejds møder, så de to aktørers indsats for borgeren ikke kolliderer, men understøtter hinanden. Ledelsen præciserer i den faktuelle høring, at det er vigtigt at holde fast i, at tilbuddet er et botilbud, der laver social behandling.

Indikator 3.a

Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 3.a

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i middel grad.

Tilbuddets pædagogiske referenceramme er bredt sammensat af forskellige faglige tilgange og metoder, som socialtilsynet vurderer, matcher den godkendte målgruppe. Flere borgere udtaler, at de oplever, at målgruppesammensætningen kan være uhensigtsmæssig i forhold til modsatrettede adfærdsmønstre og behov. Det beskrives videre, at der til tider kan være borgere, der har det så skidt, at det optager meget af medarbejdernes tid (se også kriterium 9).

Overordnet arbejdes der med et rehabiliterende sigte, hvor målet er, at borgerne opnår kompetencer til at varetage en selvstændig tilværelse. Der anvendes metakognitiv tilgang, social færdighedstræning, MI, empowerment og relationspædagogik.

Borgerne beretter, at de er bekendte med flere af tilgangene/metoderne. Det varierer fra borger til borger, om vedkommende oplever, at tilgangene/metoderne er virksomme for dem. Eksempelvis beskriver en borger, at den metakognitive tilgang ikke hjælper, når angsten fylder meget. Socialtilsynet har derfor opstillet en anbefaling i relation hertil.

Dertil kommer, at flere borgere giver udtryk for at opleve, at de i konkrete stærkt følelsepåvirkede situationer ikke oplever sig hørt og hjulpet, men derimod har oplevet sig affærdiget af nogle af medarbejderne i personalegruppen. De pågældende borgere understreger, at dette ikke gør sig gældende for alle medarbejdere, men at det fylder, når der er nogle medarbejdere, der har tilgang til, at borgernes udtryk ikke er reelle.

I tilbagemeldingen drøftes disse forhold med ledelsen, som giver udtryk for, at det er bekymrende, at der er medarbejdere, der forholder sig således, og at dette ikke er i tråd med tilbuddets faglige grundlag eller værdigrundlaget. Der er opstillet et opmærksomhedspunkt for denne udfordring under tema 4 samt en anbefaling i tema 6.

Medarbejderne kan redegøre for de anvendte tilgange og metoder, ligesom der berettes om praksis eksempler.

Indikator 3.b

Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 3.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i middel grad.

Generelt finder socialtilsynet en systematisk dokumentation, som indeholder relevante oplysninger og mål/delmål for borgerne. Der følges løbende op på delmål og mål. Der er enkelte delmål, som fremgår som aktive, hvor medarbejderen oplyser, at de faktisk er afsluttede. Det er ukendt, hvad årsagen hertil er.

Derudover ses der en henvisning til et dokument, som ikke er at finde i den konkrete borgersag.

Det fremgår ikke tydeligt for socialtilsynet, hvordan medarbejderne dokumenterer, at de anvender evalueringer til egen læring og forbedring af indsatsen.

Generelt er sproget i stikprøverne fagligt og objektivt.

Indikator 3.c

Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.c

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.

Socialtilsynet bemærker i gennemgangen af de to stikprøver i dokumentationen, at myndighedshandleplan og indsatsmål fremgår tydeligt, og at der er sammenhæng til den pædagogiske plan og de mål/delmål, som opstilles heri.

Socialtilsynet har desuden modtaget en beskrivelse af samarbejdet med myndighed, udarbejdelse af borgerens pædagogiske mål og sammenhængen mellem indsatsmålene i myndigheds handleplan og borgerens mål i den pædagogiske handleplan.

Socialtilsynet har ligeledes modtaget en oversigt over fraflyttede borgere (inkl. angivelse af fraflytningsårsag), der viser, at 52% af de fraflyttede borgere er flyttet i egen bolig.

Indikator 3.d

Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.d

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.

Medarbejdere og ledelse redegør med eksempler for de mange, forskellige eksterne samarbejdspartnere, som tilbuddet har.

Det beskrives, at der indimellem kan være forskelligheder mellem de faglige tilgange og metoder, som kan give forvirring hos borgeren. Derfor afholdes samarbejds møder, så de to aktørers indsatser for borgeren ikke kolliderer, men understøtter hinanden.

Ledelsen præciserer i den faktuelle høring, at det er vigtigt at holde fast i, at tilbuddet er et botilbud, der laver social behandling.

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.

Bedømmelse af tema

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder ud fra en helhedsorienteret tilgang der i et vist omfang understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Det er socialtilsynets vurdering, at nogle borgere trives godt i tilbuddet, mens andre ikke oplever at trives i tilbuddet. De borgere som udtrykker mindre grad af trivsel, begrunder det med manglende anerkendelse, empati og sygdomsforståelse fra en lille gruppe medarbejdere, mens de udtrykker at trives med deres kontaktpersoner.

Socialtilsynet vurderer, at der kan være en udfordring med omgangsformen på tilbuddet, idet nogle borgere oplever at blive "skældt ud" på fællesarealerne, ligesom det beskrives, at der til tider bliver drøftet personfølsomme oplysninger for åben dør på medarbejderkontoret, så borgere på fællesarealerne kan lytte med. Ledelsen har oplyst socialtilsynet om, at man allerede har taget fat om sidstnævnte problematik på et personalemøde. Socialtilsynet opstiller et opmærksomhedspunkt og anbefaler, at tilbuddets ledelse sætter fokus på værdighed, etik og omgangsform i tilbuddet.

Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne har indflydelse på rekreative aktiviteter og deres almindelige livsførelse i tilbuddet. Der afholdes beboermøder med jævne mellemrum, hvor beboerne kan komme med forslag til aktiviteter. Madgrupperne har deres egne møder, hvor borgerne beslutter menu.

I forhold til sundhed vurderer socialtilsynet, at tilbuddet har relevant fokus på kost, hvor en medarbejder med baggrund inden for ernæring, understøtter med viden og sparring om sund kost. Tilbuddet er ligeledes opmærksom på at tilbyde motion til borgerne.

Socialtilsynet vurderer, at Kløverengen er opmærksomme på de nye regler for magtanvendelse, og vil i den kommende tid arrangere temadag og undervisning til medarbejderne.

Der har i 2019 været få tilfælde af vold og overgreb i tilbuddet, som socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har behandlet relevant.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,92

Udviklingspunkter

Med henvisning til kriterium 7 og indikator 7a anbefaler socialtilsynet, at tilbuddet med fordel kan arbejde med at skabe konkrete, meningsfulde mestringskemaer sammen med borgerne, samt sikre, at skemaerne er tilgængelige for medarbejderne i journalsystemet (jf. indikator 3b).

Opmærksomhedspunkter

Socialtilsynet opstiller et opmærksomhedspunkt for, at tilbuddets ledelse sætter fokus på værdighed, etik og omgangsform i tilbuddet og imødeser gerne en handleplan for arbejdet, som socialtilsynet vil følge op på ved kommende tilsyn.

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet fortsat har fokus på borgernes selv- og medbestemmelse.

Borgerne giver udtryk for, at det afhænger af hvilken medarbejder, man spørger, om der henvises til regler. Nogle medarbejdere giver ofte som begrundelse, "at sådan er reglerne.," mens andre medarbejdere arbejder mere ud fra den enkelte situation. Adspurgt, bekræfter ledelsen, at de er opmærksomme på, at regler ikke skal træde i stedet for det pædagogiske arbejde. De forklarer, hvordan de løbende arbejder med at komme væk fra regler og ind i en faglig refleksion ud fra den enkelte situation.

I interview med medarbejderne giver disse udtryk for, at der har været meget fokus på at komme væk fra regler, og de oplever ikke, at der er mange regler i tilbuddet.

Som nævnt under kriterium 3 samt i ovenstående temavurdering kommer borgerne med alvorlig kritik af nogle medarbejders forholdemåde. Baseret på borgernes fortællinger om selvmordstanker, der ikke tages alvorligt og "skæld ud" på fællesarealerne, vurderer socialtilsynet, at denne forholdemåde ikke er i overensstemmelse med ledelsens og tilbuddets værdigrundlag, faglige tilgange og metoder. Ledelsen oplyser, at de tager udtalelserne alvorligt og vil følge op med borgere og medarbejdere.

Der afholdes beboermøder og madgruppemøder med jævne mellemrum, hvor borgerne kan være med til at bestemme.

Ved tidligere tilsyn har medarbejderne fortalt, at de ikke "bare indfører nye ting" i tilbuddet. Der bliver gjort meget ud af at informere, ligesom de fleste beslutninger tages op på beboermøderne. Medarbejderne understreger, at det er beboernes hus og medarbejdernes opgave er at støtte borgerne i deres egen proces, så de kan komme sig.

Både borgere og medarbejder oplyser, at der er et stort fremmøde på beboermøder, hvor ca. halvdelen af tilbuddets borgere deltager. Det er medarbejdernes oplevelse, at borgerne er rigtig gode til at tage ansvar for fællesskabet.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 4.a

Det er socialtilsynets bedømmelse, at indikatoren er i lav grad er opfyldt.

Det vægtes, at borgerne oplyser, at der er nogle medarbejdere i tilbuddet, som henholder sig til regler fremfor at tage udgangspunkt i den konkrete situation. Ledelsen tilkendegiver at være opmærksomme på dette, og har løbende fokus på at understøtte en kultur, hvor der er få regler og mange faglige refleksioner og overvejelser.

Desuden vægtes udtalelser fra borgere om, at medarbejderne ikke anerkender og tager det seriøst, når en borger fortæller om selvmordstanker (som beskrevet i kriterium 3). Adspurgt, tilkendegiver borgerne, at det ikke gælder for flertallet af medarbejdere, men enkelte medarbejdere.

Socialtilsynet finder det alvorligt, at flere borgere udtrykker tanker om selvmord ikke anerkendes og tages seriøst.

Der er desuden, som beskrevet i temavurderingen, nogle borgere, som oplever en omgangsform, hvor borgerne får "skæld ud" på fællesarealerne af nogle medarbejdere. Dette vurderes ikke som værende i tråd med tilbuddets værdigrundlag eller ledelsens beskrivelse af den generelle tilgang til tilbuddets borgere, ligesom det heller ikke synes at understøtte de faglige tilgange og metoder som f.eks. værdsættende samtale, der indgår i tilbuddets beskrevne metoder.

Socialtilsynet vægter, at kritikken går på nogle få medarbejdere og ikke medarbejderne generelt. Dog er der imidlertid tale om ganske alvorlig kritik, og derfor fastsættes scoren til 2.

Indikator 4.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 4.b

Indikatoren bedømmes fortsat at være opfyldt i høj grad.

Socialtilsynet har ikke afdækket forhold, som giver anledning til at ændre indikatorbedømmelsen eller -scoren.

Det er vægtet, at borgerne generelt set oplever at de har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv. Ligeledes er det borgernes opfattelse, at de bliver hørt og har indflydelse på hverdagen i tilbuddet. Socialtilsynet bemærker, at borgerne samstemmende oplever, at der er sket en positiv forandring hen imod en højere grad af borgerinddragelse.

Der er endvidere lagt vægt på, at der er månedlige beboermøder og at ca. halvdelen af borgerne deltager i disse, hvilket socialtilsynet bedømmer er langt højere end sammenlignelige tilbud.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet har fokus på at give borgerne kompetencer til at leve et sundt liv gennem sund kost og motion.

Nogle borgere oplever god trivsel på tilbuddet, mens andre ikke oplever at være i trivsel, grundet nogle få medarbejders måde at gå til - og arbejde med borgerne på (se endvidere kriterium 4, indikator 4a samt kriterium 10 og indikator 10b).

Ledelsen beskriver, at man oplever at have de relevante kompetencer til at imødekomme borgernes behov for sundhed, kost og motion. Der er ansat vejledere, som sikrer fokus på bevægelse og aktivitet. Ligeledes er der sat fokus på måltiderne og morgenmadens betydning for kroppen, samt hvad fællesskab omkring måltidet betyder. Der er i den forbindelse udarbejdet fælles retningslinjer, som også gælder for personalet, som dermed kan fungere som rollemodeller for borgerne.

Der samarbejdes i øvrigt med relevante eksterne aktører omkring f.eks. misbrugsbehandling. Ved tidligere tilsyn har misbrugsproblematikker fyldt en del, og ledelsen beskriver, at man er bevidste om, hvad tilbuddets indsats kan og ikke kan, og derfor søger man under visitationsforløbet at få afdækket, hvorvidt man reelt kan matche borgerens behov. Dette gælder ikke blot for misbrug, men generelt for alle borgere som søger tilbuddet.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.a

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i middel grad.

Nogle borgere oplever god trivsel, mens andre borgere påpeger, at deres trivsel hænger sammen med hvilke medarbejdere, der er på arbejde, idet disse har en forholdemåde, som ikke opleves anerkendende. Ledelsen tilkendegiver at ville tage hånd om dette.

Generelt har borgerne det godt med hinanden. Der er en enkelt borger, som udtrykker utryghed ved en anden, og ledelsen er opmærksom herpå.

Flere af de interviewede borgere udtrykker overfor socialtilsynet ønske om at flytte til et andet tilbud. Disse ønsker begrundes bl.a. med, at borger ikke får den hjælp, man oplever at have brug for, at borgerne ikke oplever sig imødekommet, samt at der er medarbejdere som ikke optræder anerkendende i kontakten med borgerne (jf. kriterium 4 og indikator 4a).

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.

Det beskrives, at der pågår samarbejde med forskellige eksterne aktører, og at der arrangeres møder ved behov for tættere koordinering.

I dokumentationen ses desuden inddragelse af det regionale bostedsteam – både kontinuerligt og ved akutte behov.

Tilbuddet samarbejder ifølge medarbejdere og ledelse med bl.a. misbrugscentre, læger, psykiatri, hospitaler, tandlæger mv.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.c

Det er socialtilsynets bedømmelse at indikatoren er opfyldt i middel grad.

Ledelsen og medarbejderne beskriver samstemmende, at personalegruppen samlet set har viden om fysisk og mental sundhed. Der er fokus på bevægelse og kostens betydning for ens velbefindende, herunder også fællesskabets betydning i måltidet. Tilbuddet har lavet retningslinjer for kost.

Flere borgere giver samstemmende udtryk for, at de oplever, at der er nogle medarbejdere i personalegruppen, som ikke tager selvmordstanker seriøst. Disse borgere udtrykker, at de af enkelte personaler får at vide "at tanker bare er tanker." Disse borgere udtrykker, at de i disse konkrete, stærkt følelsepåvirkede situationer ikke oplever sig hørt og hjulpet, men derimod har oplevet sig affærdiget. De pågældende borgere understreger, at dette ikke gør sig gældende for alle medarbejdere, men at det fylder, når der er nogle medarbejdere, der har den tilgang til, at borgernes udtryk ikke er reelle. Ikke mindst ift. borgernes indskrivningsårsag og en konkret italesat episode, hvor en borgere udførte selvmordsforsøg/selvskade efter at have forsøgt at bede om hjælp.

Kriterium 6

Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet forebygger magtanvendelser, samt at der er opmærksomhed på, at der er kommet nye regler på området.

Medarbejderne beskriver, at de har hørt om ændringer i de nye regler for magtanvendelse, men at man ikke har modtaget undervisning eller haft en kollektiv fordybelse og drøftelse af de nye reglers betydning. Ledelsen supplerer, at man (på tidspunktet for tilsynsbesøget) planlægger temadag/undervisning i løbet af foråret 2020.

Medarbejderne beskriver teoretiske eksempler på magtanvendelser (ud fra de gamle regler), og i den sammenhæng kommer det frem, at nogle medarbejdere ikke tænker over, at føring kan være en magtanvendelse.

Der foretages ganske få magtanvendelser i tilbuddet. Der er klare retningslinjer for håndtering af magtanvendelser og de procedurer, som ligger bag, som alle medarbejderne er bekendte med.

Indikator 6.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 6.a

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.

Borgere, medarbejdere og ledelsen oplyser om, at magtanvendelser forebygges gennem relationsarbejdet. Ifølge kilderne er der ikke foretaget magtanvendelser siden sidste tilsyn i 2019.

Socialtilsynet er i øvrigt oplyst om, at der planlægges temadag/undervisning om de nye regler for magtanvendelser.

Socialtilsynet har ikke afdækket yderligere forhold, der giver anledning til at ændre indikatorbedømmelsen eller -scoren.

Indikator 6.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 6.b

Indikatoren bedømmes fortsat være opfyldt i meget høj grad.

Socialtilsynet har ikke afdækket forhold, der giver anledning til at ændre indikatorbedømmelsen eller -scoren.

Der er lagt vægt på tilbuddets fremsendte procedurehåndbog, dokumentation af magtanvendelserne samt beskrivelser af forskellige hændelsesforløb. Der er ligeledes lagt til grund, at medarbejdere og ledelse under tilsynet og i deres skriftlige redegørelser omkring magtanvendelser fremstår åbne og reflekterende omkring brugen af magt samt på relevant vis redegør for, hvordan der kan drages læring af konkrete hændelser.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet arbejder med forebyggelse af vold og overgreb.

Socialtilsynet er blevet oplyst om de episoder, der har været indenfor det seneste år på tilbuddet, og har gennemgået håndteringen af en episode. Socialtilsynet finder, at der er samarbejdet relevant med eksterne aktører i sagen.

Det oplyses af medarbejderne, at de ikke oplever alarm-situationer, hvor de skal løbe hinanden til undsætning. Der er procedurer for, at man kontakter politiet ved truende adfærd, som man ikke gennem dialog kan få talt ned.

Der forefindes procedure for personalets indsats i tilfælde af, at en borger i påvirket tilstand opholder sig på fællesarealerne, ligesom det er beskrevet i tilbuddets husorden, at ophold på fællesarealerne i beruset/påvirket tilstand kan være til gene både for andre som for fællesskabet, hvorfor at en borger derfor bør opholde sig i egen bolig, så længe borgeren opleves påvirket.

I socialtilsynets gennemgang af stikprøver i dokumentationen ses en henvisning til en mestringsstrategi, som dog ikke er at finde i borgerens journal. Mens mestringsstrategien i en anden borgerjournal er at finde.

I samtalen om et konkret eksempel, der beskriver, at borgeren skal være opsøgende og bede om hjælp, når vedkommende har det skidt, drøftes det, om det er for stort et krav at stille til en borger, som har det rigtig skidt. Ledelsen tilkendegiver, at den enkelte borgers mestringsstrategi skal være genkendelig og brugbar for borgeren.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 7.a

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i høj grad.

Socialtilsynet finder, at tilbuddet har håndteret en episode om vold/overgreb relevant og med inddragelse af relevante eksterne aktører.

Borgere italesætter en konkret episode over for socialtilsynet (som efterfølgende drøftes med ledelsen). Nogle borgere udtrykker, at de i den sammenhæng en oplevelse af, at målgruppesammensætningen er uhensigtsmæssig i forhold til modsatrettede adfærdsmønstre og behov.

Der forefindes en klar procedure for, hvordan medarbejderne skal agere, hvis de oplever truende adfærd i tilbuddet.

Tilbuddet har været med i Socialstyrelsens projekt om forebyggelse af vold på bosteder, og har i den sammenhæng arbejdet med mestringskemaer. Socialtilsynet vurderer dog, at tilbuddet med fordel kan arbejde videre med at skabe konkrete, meningsfulde mestringskemaer sammen med borgerne, og sikre, at skemaerne er tilgængelige for medarbejderne i journalsystemet.

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.

Bedømmelse af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at Kløverengen har en hensigtsmæssig organisering samt en engageret ledelse.

Socialtilsynet vurderer fortsat, at ledelsen, der består af forstander og to daglige ledere, har en tydelig og veldefineret rolle- og ansvarsfordeling. De daglige ledere af tilbuddets to afdelinger er i hverdagen tæt på borgerne, medarbejderne og det faglige arbejde. Forstander har det overordnet ledelsesmæssige ansvar, og har bl.a. fokus på den strategiske udvikling af tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets supervision foregår indenfor en metakognitiv ramme, som understøtter medarbejdernes faglige arbejde.

Det er socialtilsynets vurdering, at en høj personalegennemstrømning og højt antal vikarer udfordrer kontinuiteten og genkendeligheden for borgerne. I det personalegennemstrømningen i 2017, 2018 og 2019 ligget på omkring 30% eller derover opstiller socialtilsynet et opmærksomhedspunkt og beder ledelsen udarbejde en handleplan for, hvordan man vil bringe personalegennemstrømningen længere ned. Socialtilsynet anerkender, at gennemstrømningen er faldet i 2019.

Socialtilsynet kan konstatere, at sygefraværet i 2019 er faldet fra 22,81 dage i gennemsnit pr. medarbejder i 2018 til 9 dage i gennemsnit pr. medarbejder i 2019.

Gennemsnitlig bedømmelse 4

Opmærksomhedspunkter

Det er socialtilsynets vurdering, at en vedvarende høj personalegennemstrømning og stort brug af vikarer udfordrer kontinuiteten i indsatsen og genkendeligheden for borgerne. Gennemstrømningen har siden 2017 ligget på ca. 30% eller mere. Socialtilsynet opfordrer således tilbuddets ledelse til at udarbejde en plan for, hvordan personalekontinuiteten styrkes. Socialtilsynet anerkender, at gennemstrømningen er faldet i 2019.

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at ledelsen har relevante kompetencer til at lede tilbuddet.

Socialtilsynet har ved tidligere tilsyn gennemgået forstanders CV, ligesom der har været dialog med de to daglige ledere om deres uddannelse og erfaring indenfor ledelse og med målgruppen i øvrigt.

Socialtilsynet har ikke afdækket data, der giver anledning til at ændre på nedenstående kriteriebedømmelse.

Det vurderes, at ledelsen samlet fremstår åbne, engagerede og reflekterende og med et ønske om at udvikle tilbuddet. Socialtilsynet bemærker, at ledelsen har igangsat en række initiativer og aktiviteter på tilbuddet, hvilke er blevet positivt bemærket af borgerne. Socialtilsynet bemærker ligeledes, at tilbuddets ledelse generelt er nysgerrige på, hvordan tilbuddet kan udvikle sig med henblik på, at øge borgernes trivsel og udvikling. Tilbuddet har i den sammenhæng bl.a. fulgt op på anbefalinger/udviklingspunkter som socialtilsynet er kommet med.

Ifølge flere borgere og medarbejdere har tilbuddet været igennem en række forandringer. Bl.a. er tonen i tilbuddet blevet mere behagelig, der er ikke så mange regler som tidligere og der er nu kommet flere tilbud om aktiviteter i tilbuddet. Alle medarbejderne får temadage og kurser i tilgangen og borgerne får ligeledes tilbud om undervisning i tilgangen som blandt andet anvendes i tilbuddets angst- misbrugs- og stemmehøringsgruppe. Ledelsen oplyser, at den eksterne supervision på Kløverengen ligeledes er af metakognitiv karakter, så "gryden holdes i kog" og faglige problemstillinger drøftes med baggrund i den samme metodiske tilgang.

Borgerne fortælle under tilsynsbesøget, hvad den Metakognitive tilgang går ud på, og hvordan de bruger den i dagligdagen.

Medarbejderne kan ligeledes redegøre for metodens teori og praktiske anvendelse.

Socialtilsynet vurderer således, at tilbuddet med denne fælles metode for borgere og personale signalerer ligeværdighed, og at borgerne er subjekter i eget liv. Endvidere skabes der mulighed for en fælles forståelsesramme omkring borgernes udfordringer og behov.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Indikatoren bedømmes fortsat at være opfyldt i meget høj grad.

Socialtilsynet har ikke afdækket forhold, der giver anledning til at ændre i indikatorbedømmelsen eller –scoren.

Der er lagt vægt på ledelsens formelle uddannelses- og erfaringsmæssige kompetencer. Ligeledes vægtes det, at ledelsen er udviklingsorienteret fx ift. igangsættelse af fælles metoder for borgere og medarbejdere, projekt Livretten mv. Ledelsen viser endvidere åbenhed overfor at ændre uhensigtsmæssige procedurer og regler.

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.b

Indikatoren bedømmes fortsat at være opfyldt i meget høj grad.

Socialtilsynet har ikke afdækket forhold, der giver anledning til at ændre i indikatorbedømmelsen eller –scoren.

Der er lagt vægt på, at tilbuddet prioriterer den faglige supervision højt og der er således eksternt supervision for hhv. medarbejdere og ledere.

Der er planlagt supervision 9 gange årligt for medarbejderne i dag- og aftenvagter. 4 gange årligt for natmedarbejderne. 4 gange årligt for koordinatorerne, der også deltager i de 9 supervisioner med dag- og aftenpersonalet. 4 gange årligt for daglige ledere og 4 gange årligt for Forstander. Ligeledes er det vægtes, at supervisionen foregår i mindre grupper.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets drift generelt varetages kompetent. Samtidig bemærker socialtilsynet, at tilbuddet gennem de senere år har haft en høj personalegennemstrømning ligesom sygefraværet har været højere end gennemsnittet.

Ledelsen redegør for personalegennemstrømningen, som, ifølge en opgørelse tilsendt socialtilsynet forud for tilsynet, er på 11 medarbejdere ud af 38 svarende til 28,95%. Ledelsen forklarer blandt andet, at manglende kompetencer samt arbejdsvilkår har været årsager til udskiftningen i personalet. I den forbindelse har man indført cases i ansættelsessamtalerne for derigennem at finde medarbejdere, der matcher jobbet.

Derudover har medarbejdere og ledelse sammen udarbejdet funktions- og stillingsbeskrivelser i efteråret 2019.

Borgerne giver samstemmende udtryk for, at der kommer mange forskellige vikarer i tilbuddet. Adspurgt, om det er i perioder eller hele tiden, oplyser borgerne, at det er ofte. Udfordringen for borgerne ved vikarerne er, at de mangler relationen til vikarerne.

Socialtilsynet har modtaget en opgørelse, som viser, at der samlet i 2019 blev brugt 2.384,5 timer på vikarer fordelt på 89 forskellige vikarer. Alle vikarerne relevant faglig baggrund eller erfaring.

Det beskrives, at medarbejderne ikke altid er gode til at opsøge borgerne i egen bolig, selvom personalet er vidende om, at borgerne kan være i en depressiv periode. Ligeledes beskrives, at medarbejderne heller ikke altid får kigget ind til borgere, som er hjemvendt fra indlæggelse. En borger beskriver, at der gik 13 timer, før nogen kiggede ind til vedkommende.

Borgerne udtrykker at opleve, at hovedparten af det faste personale er gode til at være professionelle, imødekomende, inddragende og til at skabe god konstruktiv dialog. Det fremhæves særligt positivt, at personalegruppen som helhed er gode til at være "sjove" i det fællesmiljø og inddrage borgere i hyggelige almindelige samtaler.

Der beskrives også oplevelser om, at personalet tit har travlt og er bundet op i opgaver omkring PC'er. Ligeledes kan enkelte borgere tit og i lange perioder tage alle personaleressourcer, hvilket giver de øvrige borgere en følelse af, at flertallet på den måde efterlades.

Borgerne oplyser, at det kunne være dejligt, hvis det faste personale kunne være mere "uformelt" til stede i fællesarealerne, idet det mest er praktikanter og vikarer, der er til stede her.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i lav grad.

Borgerne giver udtryk for, at der generelt er gode medarbejdere, men at disse er bundet op af mange forskellige opgaver, og dermed ikke har så meget tid med den enkelte borger. Foruden at bruge meget tid på medarbejderkontoret foran PC, så beskriver borgerne, at der i perioder bruges mange ressourcer på enkelte borgere, og at de øvrige i den periode oplever at blive efterladt.

Derudover beskrives det, at medarbejderne ikke altid er gode til at opsøge borgerne i deres bolig. Det kan f.eks. være efter indlæggelse eller når borgeren har det dårligt.

Socialtilsynet har modtaget en opgørelse over vikarforbruget i 2019, som viser, at tilbuddet har brugt 89 forskellige vikarer i løbet af året. Dertil kommer borgernes oplevelse af, at der er mange forskellige vikarer i tilbuddet, som de ikke har en relation til.

Ledelse og medarbejdere beskriver samstemmende, at der er et vist arbejdspress, som betyder, at man er nødt til at prioritere.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets høje personalegennemstrømning kombineret med vikarforbruget udfordrer kvaliteten i kontakten mellem medarbejder og borger. Der er beretninger fra flere borgere om, at nogle medarbejdere ikke arbejder ud fra tilbuddets faglige tilgange, metoder og værdigrundlag, hvilket forringer kvaliteten i kontakten for borgerne (jf. kriterium 4, indikator 4a samt kriterium 10 og indikator 10b). Samtidig vurderes det, at den konkrete målgruppes behov handler om at få relevant støtte, når de anmoder om det, hvilket udfordres af et arbejdspress og personalegennemstrømning. På den baggrund bedømmes indikatoren med scoren 2.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.b

Indikatoren bedømmes at være opfyldt lav grad.

Socialtilsynet konstaterer, at personalegennemstrømningen er faldet fra 35% i 2018 til 28,95% i 2019. Konkret er 11 medarbejdere stoppet i 2019.

Idet tilbuddet siden 2017 har haft en høj personalegennemstrømning, opstiller socialtilsynet er opmærksomhedspunkt, og følger op ved kommende tilsyn.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.c

Socialtilsynet bedømmer, at indikatoren er opfyldt i meget høj grad.

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets sygefravær er faldet fra 22,81 dage i gennemsnit pr. medarbejder i 2018 til 9 dage i gennemsnit pr. medarbejder i 2019. Der er således ikke tale om et betydeligt sygefravær.

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. Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Bedømmelse af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at Kløverengens medarbejdere generelt set har de fornødne kompetencer og erfaring til at varetage indsatsen overfor målgruppen.

Personalegruppen er tværfagligt sammensat, hvoraf hovedparten har en pædagogisk eller sundhedsfaglig grunduddannelse. Dertil kommer medarbejdere med eksempelvis uddannelse indenfor kost og ernæring.

Socialtilsynet vurderer, at størstedelen af medarbejderne har relevante faglige kompetencer og erfaring, mens enkelte medarbejdere ikke arbejder i tråd med Kløverengens faglige tilgange, metoder og værdigrundlag. Det er socialtilsynets anbefaling, at ledelsen fortsat har fokus på tilbuddets faglige og metodiske praksis med henblik på at sikre, at den udøvede pædagogiske praksis foregår i overensstemmelse med Kløverengens faglige tilgange, metoder, faglige forholdemåde og værdigrundlag.

Det vurderes, at Kløverengen har et strategisk fokus på løbende opkvalificering af personalegruppen i forhold til tilbuddets målgruppe og metoder, og at supervisionen understøtter den faglige udvikling.

Gennemsnitlig bedømmelse 3

Udviklingspunkter

Det er socialtilsynets anbefaling, at ledelsen fortsat har fokus på tilbuddets faglige og metodiske praksis med henblik på at sikre, at den udøvede pædagogiske praksis foregår i overensstemmelse med Kløverengens faglige tilgange, metoder, faglige forholdemåde og værdigrundlag.

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

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

Borgerne beskriver, at medarbejderne generelt set har relevante faglige kompetencer og fremstår professionelle, og borgerne efterspørger mere tid med de faste, dygtige medarbejdere (jf. kriterium 9).

Som beskrevet under kriterium 3 og 4 oplever borgerne, at der er nogle få medarbejdere, som ikke optræder anerkendende og i tråd med tilbuddets faglige tilgange, metoder og værdier.

På det foreliggende vurderes det, at disse medarbejdere ikke besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

Medarbejderne beskriver i interviewet med socialtilsynet, hvordan de arbejder og forholder sig til målgruppens udfordringer og problemstillinger. Medarbejderne fremstår gode faglige kompetencer.

Ledelsen tilkendegiver, at der er fokus på tilbuddets faglige tilgange og metoder, så der arbejdes ud fra samme pædagogiske fundament.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikatoren bedømmes fortsat at være opfyldt i middel grad.

Borgerne oplyser, i lighed med tidligere tilsyn, at de generelt oplever dygtige medarbejdere, som besidder faglige, personlige og relationelle kompetencer, og at de er empatiske og evner at sætte sig ind borgerens situation og behov.

Der er dog, ifølge borgerne, enkelte medarbejdere, som ikke handler i tråd med tilbuddets faglige tilgange, metoder og værdigrundlag. Socialtilsynet har opstillet et opmærksomhedspunkt herfor under tema 4 samt en anbefaling i dette tema.

Derudover spiller tilbuddets høje personaleflow ind på bedømmelsen af indikatoren, da et højt personaleflow påvirker medarbejdergruppens samlede faglige kapacitet og erfaring.

Indikator 10.b

Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikatoren bedømmes fortsat være opfyldt i middel grad.

De interviewede medarbejdere fremstår fagligt dygtige i dialogen med socialtilsynet.

Borgerne beskriver ligeledes, at de fleste medarbejdere er dygtige – både fagligt og relationelt – og evner at udvise empati og forståelse for borgerne. Der er dog enkelte medarbejdere, som ikke handler i tråd med tilbuddets faglige tilgange, metoder og værdigrundlag. Socialtilsynet har opstillet et opmærksomhedspunkt herfor under tema 4 samt en anbefaling under dette tema.

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.

Bedømmelse af tema

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet og derved understøtter borgernes udvikling og trives.

Vedrørende tilbuddets fysiske rammer i afdeling nr. 84 er det tilsynets samlede vurdering, at boligerne er relativt små enkeltværelsesboliger, hvor der kun i begrænset omfang kan forventes at være plads til tekniske hjælpemidler, herunder eksempelvis kørestole, rollatorer og specialsenge mv.

For begge afdelinger vurderer socialtilsynet, at tilbuddet overalt fremstår i høj standard for rengøring og vedligeholdelse. Fællesarealerne er i begge afdelinger indrettet i hjemlig stil med udsmykning, billeder på vægge og grønne planter. Tilbuddets grupperum er ligeledes indrettet hyggeligt med fokus på en rar og tryk atmosfære.

Gennemsnitlig bedømmelse 5

Udviklingspunkter

Borgerne beskriver, at der kan være udfordringer med vaskemaskinerne, som ofte er ude af drift eller optaget, og socialtilsynet anbefaler derfor ledelsen at undersøge omfanget af problemet sammen med borgerne.

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Det er fortsat socialtilsynets bedømmelse, at de fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel. Borgerne oplyser, at de er meget glade for både deres private boliger og fællesrummene. De oplyser, at de ofte sidder sammen på tværs af alder og problemstillinger og spiller kort eller andet i tilbuddenes fællesrum.

Borgerne beskriver de fysiske rammer som velfungerende. Alle har egen bolig, og man deler fælles køkkenfaciliteter. Der er indrettet små nicher, hvor man kan opholde sig i mindre grupper. Ligeledes er der samtalerum, som kan bookes, hvis man skal have samtale med sagsbehandler eller psykiater på tilbuddet.

Medarbejdernes kontor er placeret nær indgangen og døren står stort set altid åben, så borgerne oplever, at de kan henvende sig.

Socialtilsynet observerer, at de fysiske rammer fremstår med høj rengøringsstandard.

På tidspunktet for tilsynsbesøget er det lidt sporadisk, om der opholder sig borgere på fællesarealerne.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.a

Indikatoren bedømmes fortsat at være opfyldt i meget høj grad.

Socialtilsynet har ikke afdækket data, der giver anledning til at ændre indikatorbedømmelsen eller -scoren.

Der er lagt vægt på, at de adspurgte borgeres oplysninger om, at de trives med de fysiske rammer.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikatoren bedømmes fortsat at være opfyldt i meget høj grad

Socialtilsynet har ikke afdækket data, der giver anledning til at ændre indikatorbedømmelsen eller -scoren.

Der er lagt vægt på, at borgernes mulighed for både privatliv og vælge fællesskabet til. Der er grupperum til tilbuddets misbrugs-, angst- og stemmehøringsgrupper.

Endvidere er der lagt vægt på, at tilbuddet bor i kort afstand fra Albertslund bymidte med biograf, svømmehal, idrætsfaciliteter, indkøbsmuligheder mv.

Indikator 14.c

De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.c

Indikatoren bedømmes fortsat at være opfyldt i meget høj grad

Der er lagt til grund, at borgernes private boliger afspejler, at det er borgerne selv, der har bestemt indretning mv. Endvidere er tilbuddets fællesarealer også indrettet, så de så vidt muligt fremstår hjemlige.

Bedømmelse af tema

Tilbuddets budget 2019 vurderes i overvejende grad, at være gennemskueligt for socialtilsynet og for de visiterende kommuner.

Gennemsnitlig bedømmelse

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Det vurderes, at tilbuddets budget er bæredygtigt.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer på baggrund af de indberettede oplysninger, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Økonomi 3

Er der gennemsigthed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Det vurderes, at der i nogen grad er gennemsigthed i tilbuddets økonomi. Den ene af de to normerede nattevagter på Kløverengen dækker Akuttelefonen som er en telefonisk akutlinje som har åben i tidsrummet 23.30 -07.00 hvor borgere fra henholdsvis Albertslund Brøndby, Hvidovre, Glostrup, Rødovre, Ishøj, Tårnby og Vallensbæk kommune kan ringe og tale med professionelle medarbejdere fra Kløverengen, der er vant til at yde psykisk krisehjælp til mennesker, der har akut brug for hjælp. Medarbejderen der dækker Akutlinen aflønnes som medarbejder på Kløverengen og den økonomi der tilhøre Aktutlinien overføres tilbuddet sidst på året. Socialtilsynet vurderer på den baggrund at der ikke er fuld gennemsigthed omkring aflønningen af nattevagtsdækningen på Kløverengen og på dækningen af Akutlinien. Det oplyses, at Akutlinien i år har indtægter svarende til 182.000,- Det oplyses, af tilbuddets afdelingsleder at arbejdsopgaver på Kløverengen går forud for dækningen af akutlinien. Socialtilsynet, forventer at der i budget 2020 laves en fordelingsnøgle i forhold til aflønning og timeforbrug på henholdsvis nattevagt på kløverengen og dækning af akutlinjen, og at budgettet derfor kun indeholder lønudgifter og ydelser leveret til borgere på Kløverengen.



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

- Øvrige dokumentkilder
- Tilbudsportalen
- Godkendelsesbrev
- Opgørelse af sygefravær
- Dokumentation
- Tidligere tilsynsrapport

Beskrivelse

Oplysningsskema 2020

Bilag 1 - sygefravær 2019

Bilag 2 - personalegennemstrømning 2019

Bilag 3 - ansatte og fratrædelser 2019

Bilag 4 - opgørelse af vikarforbrug 2019

Bilag 5 - opgørelse over vold og trusler 2019

Bilag 6 - resultatdokumentation

Bilag 7 - beskrivelse af klage

Interviewkilder

Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

Beskrivelse

Fem borgere i tre forskellige interviews

Syv medarbejdere (en medarbejder gennemgik dokumentationen med socialtilsynet)

To daglige ledere

En forstander

Observationskilder

Kilder

- Borgere

Beskrivelse

Socialtilsynet blev vist rundt på tilbuddet af borgere

