



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	Juvelhuset
Dato for generering af rapport:	22-04-2022
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
Organisation og ledelse	6
Kriterium 8	6
Kriterium 9	8
Kompetencer	11
Kriterium 10	11
Økonomi	13
Økonomi 1	13
Økonomi 2	13
Økonomi 3	13
Spindelvæv	13
Datakilder	14
Interviewkilder	14
Observationskilder	14

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 plejefamilien 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, hvor der kan findes yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

Basisinformation

Tilbuddets navn	Juvelhuset
Hovedadresse	Ametystvej 18 2730 Herlev
Kontaktoplysninger	Tlf.: 44527172 E-mail: jeanett.kuldborg@herlev.dk Hjemmeside: https://juvelhuset-herlev.dk/
Tilbudsleder	Jeanett Kuldborg
CVR-nr.	63640719
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Længerevarende botilbud, § 108 Midlertidigt botilbud, § 107
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	Dorthe Perlt Nikolaj Hother Paulsen
Tilsynsbesøg	

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling [▲] ▼	Målgrupper	Pladser i alt [▲] ▼	Afdelinger [▲] ▼
Juvelhuset	Spiseforstyrrelse, Tilknytningsforstyrrelse, Anden intellektuel/kognitiv forstyrrelse, Stressbelastning, Anden psykisk vanskelighed, Angst, Depression, Personlighedsforstyrrelse, Forandret virkelighedsopfattelse	13	Længerevarende botilbud, § 108
		3	Midlertidigt botilbud, § 107

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Denne tilsynsrapport er skrevet på baggrund af et uanmeldt tilsyn den 2. februar 2022 på Juvelhuset. Der har primært været fokus på tema 5 og tema 6. På tilsynet talte socialtilsynet med 2 borgere og 4 medarbejdere. Der er efterfølgende gennemført et telefoninterview med ledelsen. Socialtilsynet gik rundt i fællesarealerne og kunne herved observere samspil mellem medarbejdere og borgere. Det er socialtilsynets vurdering, at Juvelhuset fortsat opfylder betingelserne for godkendelse jf. §§ 6 og 12-18 i lov om socialtilsyn. Tilbuddet besidder den fornødne kvalitet i forhold til kvalitetsmodellens temaer, og borgerne ydes en indsats, der understøtter borgernes trivsel og udvikling.

Juvelhuset er et botilbud med i alt 16 fleksible pladser/boliger, som er godkendt i henhold til servicelovens §§ 107 og 108. Målgruppen er borgere der ved indskrivning er mellem 30 til 65 år og er præget af angst, depression, forandret virkelighedsopfattelse og personlighedsforstyrrelse. Juvelhuset er et psykosocialt rehabiliteringssted, der brug for støtte døgnet rundt for at få hverdagen til at fungere og få udviklet eventuelle individuelle kompetencer.

Socialtilsynet vægter, at ledelsen reflekterer over - og kan forklare den ledelsesmæssige tilgang, drift og fremadrettede tiltag i et ensartet billede med det tilsete. I forlængelse heraf, er der fortsat et ledelsesmæssigt fokus på udviklingspunkter fra tilsynsrapporten i 2021, da der pågår en længerevarende proces. Herunder socialfagligt fokus i de løbende borgernotater i borgernes sag med henblik på pædagogisk observation og refleksion til at kvalificere og individualisere indsatsen for borgere med komplekse behov og udfordringer. Tilbuddet har desuden arbejdet med risikovurderinger, der understøtter og korrelerer til egen pædagogisk praksis, og som samtidig har fokus på at samle erfaringer i en systematisk anvendelse for hele tilbuddet. Derudover pågår en løbende faglig refleksion og vurdering af, om borgere falder udenfor målgruppen og om tilbuddet specialfagligt matcher den enkeltes behov.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne grundlæggende er trygge og trives i tilbuddet - og i langt overvejende grad kan redegøre for, at tilbuddet er hensigtsmæssigt for dem.

Den tværfaglige medarbejdergruppe ses at have relevante kompetencer i forhold til tilbuddets målgruppe, faglige tilgange og metoder. I denne forbindelse observerer socialtilsynet, at borgerne mødes anerkendende og respektfuldt, ligesom medarbejderne er opmærksomme på borgernes individuelle behov og forskelligheder. På nuværende tidspunkt vurderer socialtilsynet, at medarbejderne samlet set har grund- og efteruddannelse samt erfaring, som modsvarer målgruppens behov. Det vurderes endvidere, at ledelsen har fokus på, at alle medarbejdere tilføres viden om relevante tilgange og metoder.

Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til borgernes støttebehov, og at samarbejdet med borgerne foregår på en anerkendende og respektfuld måde. Set i lyset af målgruppen, som blandt andet rummer borgere, der har vanskeligt ved at varetage egenomsorg, vurderer socialtilsynet imidlertid, at tilbuddet med fordel kan have opmærksomhed på at balancere hensynet til den enkelte borgers selvbestemmelsesret og værdighedsprincip med pligten til at varetage omsorg for borgerne samt borgers deltagelse i fællesskabet. I denne forbindelse kan tilbuddet med fordel genoverveje, om enkelte borgere er omfattet af målgruppen for magtanvendelsesprincipperne. Herunder anbefaler socialtilsynet, at vanskelige dilemmaer og handlemuligheder i højere grad gøres til genstand for faglig refleksion samt sparring på team- og personalemøder samt at dette dokumenteres.

Socialtilsynet opfordrer tilbuddets ledelse til at afklare, om der fremadrettet er behov for, at styrke de interne kompetencer på området.

Socialtilsynet konstaterer en stigning i personalegennemstrømningen i 2021, men vurderer også, at ledelsen og medarbejderne har formået at understøtte borgerne hensigtsmæssigt i denne periode. Samtidig vurderer socialtilsynet, at gennemstrømningen kan have haft en negativ betydning for udvikling og kontinuitet af den faglige indsats.

Vedrørende tema 7 - økonomi er i en proces og ikke færdigbehandlet.

Særligt fokus i tilsynet

tema 5 og 6

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår

Organisation og ledelse

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

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent ledelse, der har fokus på at varetage den daglige drift samt fremadrettede tiltag. Ledelsen forsøger, at inddrage medarbejderne i den faglige udvikling, hvor fokus er på kerneopgaven, borgernes medbestemmelse og trivsel samt medarbejdernes faglige indsats. Der ses fortsat en rød tråd i tilbuddets teori og praksis i forhold til indsatsen.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen er tydelig og har en relevant opgave- og ansvarsfordeling, som er kendt af medarbejderne, ligesom borgerne oplever at ledelsen er synlig.

Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har haft udfordringer i forhold til, at der er sket et naturligt generationsskifte blandt medarbejderne og at rekrutteringen har taget tid for at få relevante faglige kompetencer ind i huset igen.

Socialtilsynet vurderer, at både medarbejdere og ledelse har relevante faglige kompetencer i henhold til borgernes ønsker og behov, samt kender borgerens støttebehov. Tillige er det socialtilsynets vurdering, at samarbejdet med borgerne foregår på en respektfuld måde. Socialtilsynet bemærker i denne forbindelse, at der er borgere, som kan have vanskeligheder ved at varetage egenomsorg. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med fordel kan øge opmærksomheden på balancen mellem den enkelte borgers selvbestemmelsesret og værdighedsprincip i forhold til omsorgspligten for borgerne. Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i højere grad kontinuerligt drøfter vanskelige dilemmaer og handlemuligheder i daglig praksis samt på teammøder med henblik på faglig refleksion og udmøntning af pædagogisk praksis. .

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddet tilbyder medarbejderne relevante kurser og temadage samt ekstern supervision, ligesom ledelsen både har mulighed for supervision og deltagelse i ledernetværk i kommunen.

Endeligt vurderer socialtilsynet, at personalegennemstrømning i 2021 har været højere end tidligere (25 % eller 6 medarbejdere), hvilket ledelsen overfor socialtilsynet har redegjort for detaljerne i. Både borgere og medarbejdere bemærker i denne forbindelse, at det naturligvis har haft en indflydelse, at medarbejdere, som har været i huset i mange år, er holdt op. Socialtilsynet bedømmer, at der har været en forholdsvis høj udskiftning i medarbejdergruppen, som socialtilsynet vurderer kan have haft en betydning for udviklingen og kontinuitet af den faglige indsats. Sygefraværet i 2021 har ligeledes været højere end sammenlignelige arbejdspladser.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,4

Udviklingspunkter

Socialtilsynet vurderer det som et udviklingspunkt, at tilbuddet med fordel kan have opmærksomhed på balancen mellem hensynet til den enkelte borgers selvbestemmelsesret og værdighedsprincip med pligten til at varetage omsorg (hygiejne) for borgerne samt borgers deltagelse i fællesskabet (inklusion). I denne forbindelse kan tilbuddet overveje kontinuerligt at drøfte, om enkelte borgere er omfattet af målgruppen for magtanvendelsesprincipperne.

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet bedømmer fortsat, at tilbuddet har en faglig kompetent ledelse med baggrund i interview med borgere og medarbejdere, som redegør for via eksempler, at ledelsen er tilgængelig og engageret i omgangen med borgerne. Medarbejdere orienterer generel om, at der er en stor tillid til ledelsen. Medarbejderne fortæller endvidere, at ledelsen opleves som faglig kompetent, synlig og tydelig. Leder og medarbejdere fremhæver en kultur, der er præget af uddelegering af ansvar og selvledelse samt med fokus på kerneopgaven.

Socialtilsynet vurderer desuden, at ledelsen er dialog orienteret og kan forklare den ledelsesmæssige tilgang og redegøre for de ledelsesfaglige årsager for drift og fremadrettede faglige tiltag.

Ledelsen og medarbejderne oplyser, at der i tilbuddet er fokus på at inddrage borgerne og at der er en organisering via teamstrukturerne, som understøtter dette. Ligeledes er der forskellige mødefora, herunder husmøder og Fagligt Forum, hvor borgerne inddrages efter behov med henblik på at tilgodese den enkelte borger. Ledelse og medarbejdere udtrykker at opleve, at teamstrukturen omkring borgerne fungerer godt.

Socialtilsynets vurderer, at tilbuddets ledelse og medarbejdere modtager relevant supervision, og sparring i hverdagen.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af indikator 8.a

Leder af tilbuddet har flere års erfaring med målgruppen og ledelse. Socialtilsynet vægter, at ledelsen reflekterer over - og kan forklare den ledelsesmæssige tilgang samt redegøre for en hensigtsmæssig drift og fremadrettede tiltag. I forlængelse heraf, er der fortsat et ledelsesmæssigt fokus på udviklingspunkter fra tilsyn i 2021, da de stadig er en del af en længerevarende proces, herunder faglige fokus i de løbende borgernotater i borgernes sag med henblik på pædagogisk observation og refleksion til at kvalificere og individualisere indsatsen for borgere med komplekse behov og udfordringer. Tilbuddet har desuden arbejdet med risikovurderinger, der understøtter og korrelerer til pædagogiske praksis, men har stadig fokus på at samle erfaringer som bevirke en systematisk anvendelse for hele tilbuddet.

Derudover pågår en løbende faglig refleksion og vurdering af, om borgere falder udenfor målgruppen og om tilbuddet matcher den enkeltes behov. Ledelsen gør i denne forbindelse opmærksom på, at tilbuddet gennem det seneste år indgår i dialog med 5 betalingskommuner om, hvorvidt borgerne profiterer af tilbuddet eller om borgerne med fordel kan visiteres til bedre egnede tilbud.

Socialtilsynet bemærker, at der er borgere som kan have vanskeligheder ved at varetage egenomsorg. I den sammenhæng at tilbuddet kan øge opmærksomheden på balancen mellem den enkelte borgeres selvbestemmelsesret og værdighedsprincip i forhold til omsorgspligten for borgerne. Herunder anbefaler socialtilsynet, at tilbuddet kontinuerligt drøfter vanskelige dilemmaer og handlemuligheder i daglig praksis med henblik på faglig refleksion og udmøntning af pædagogisk praksis.

I bedømmelsen indgår desuden, at ledelsen er reflekterende samt har indsigt i tilbuddets nuværende og kommende udfordringer forhold til udvikling og afklaring. Samtidig har det været en periode præget af høj personalegennemstrømning og heraf nyansættelser, sygefravær og håndtering af corona.

Det lægges endvidere til grund, at såvel borgere som medarbejdere har tillid til ledelsen og trives i samspillet. Medarbejderne fortæller, at ledelsen uddelegerer opgaver og ansvar samt inddrager medarbejderne relevant i forhold hertil. Borger beskriver ledelsen som tilgængelig, tillidsvækkende, faglig og ledelsesmæssigt dygtig.

I indikatorbedømmelsen indgår at tilbuddet fortsat er i proces med arbejdet med udviklingspunkter fra 2021 samt tilbuddets fortsatte pædagogiske overvejelser vedrørende håndtering af balancen mellem borgeres selvbestemmelsesret og værdighedsprincip i forhold til omsorgspligt og deltagelse i fællesskabet.

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

Til grund for bedømmelsen lægges, at medarbejderne modtager ekstern supervision. Ledelsen oplyser, at der er kommet en ny supervisor, som har en fænomenologisk tilgang, der understøtter udviklingen af et fælles fagligt sprog og som giver kompetenceudvikling i hele huset. Medarbejderne fortæller, at de endvidere løbende sparrer med hinanden og ledelsen.

Ledelsen modtager ekstern supervision og deltager desuden i lederværk i Herlev kommune.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddets daglige drift samlet set varetages kompetent med fokus på borgerens trivsel og udvikling. Der lægges i vurderingen vægt på, at det at den fremsendte dokumentation fremgår, at medarbejderne generelt besidder de fornødne kompetencer igennem relevant grund- og efteruddannelse og erfaring i forhold til borgernes behov og forudsætninger.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har haft udfordringer i forhold til et generationsskifte blandt medarbejderne, og at rekrutteringen har taget tid med henblik på at få ansat relevante faglige medarbejdere.

Det vægtes, at leder prioriterer at vikarer skal have kompetencer, fx psykiatrikompetencer, ligesom det vægtes at vikarer fra vikarbureau fortrinsvis er gengangere i huset, således at de har kendskab til borgerne. Medarbejderne fortæller, at der også er studerende i tilbuddet - både SSA og pædagoger, som efter endt uddannelse bliver vikarer i tilbuddet efter en individuel bedømmelse af kompetencer.

Der har været en personalegennemstrømning i 2021, som har været højere end tidligere og som er højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Tilbuddet giver en relevant forklaring på dette. Socialtilsynet vurderer, gennemstrømningen kan have haft en negativ indflydelse på udvikling og kontinuitet i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer samtidig, at ledelsen er opmærksom på dette og har søgt at minimere, at borgerne er blevet påvirket af dette.

Socialtilsynet vil følge op på proces vedrørende kvalificering, observation og refleksion af borgernotater samt den løbende refleksion vedrørende afklaring af målgruppe. Tillige vil socialtilsynet følge op på dilemmaer vedrørende den enkelte borgers selvbestemmelsesret og værdighedsprincip i forhold til omsorgspligten for borgerne.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af indikator 9.a

Socialtilsynet bedømmer, at medarbejderne har relevant erfaring og uddannelse i forhold til målgruppens behov og forudsætninger ud fra den fremsendte dokumentation. Af samme dokumentation fremgår, at faste vikarer har relevant uddannelse. I denne forbindelse bemærker socialtilsynet, at tilbuddet også har benyttet eksternt vikarbureau. Ledelsen påpeger, at tilbuddet fortrinsvis benytter gengangere, som har kendskab til tilbuddet og borgerne samt har kompetencer i forhold til målgruppen.

Endvidere vægtes det, at borgerne generelt giver udtryk for, at de har tilstrækkeligt kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer og at borgerne generelt oplever, at medarbejderne er effektive, lydhøre, tilstedeværende og yder relevant støtte. Ved nærværende uanmeldte tilsynsbesøg oplever tilsynet, at medarbejderne tager godt imod tilsynet og der er roligt i huset, ligesom tilsynet observerer medarbejdere, som er rolige, opmærksomme og yder relevant støtte til borgerne.

Endeligt lægges det til grund, at ledelse og medarbejderne oplever, at den samlede medarbejdergruppes faglige og erfaringsmæssige baggrund modsvarer borgernes behov for støtte og omsorg.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af indikator 9.b

Til grund for bedømmelsen ligger, at tilbuddet oplyser at personalegennemstrømningen i 2021 er på 25 % og som er på et højere niveau end tilsvarende arbejdspladser. Leder fortæller at 1/3 af dette skyldes at medarbejdere er gået på pension. Både borgere og medarbejdere bemærker i denne forbindelse, at det naturligvis har haft en indflydelse, at medarbejdere, som har været i huset i mange år, er holdt op. Således bedømmer socialtilsynet, at der har været en forholdsvis høj udskiftning i medarbejdergruppen, som socialtilsynet vurderer kan have haft en betydning for udviklingen og kontinuitet af den faglige indsats. Socialtilsynet er bekendt med, at tilbuddet relevant kan redegøre for gennemstrømningen, herunder at medarbejdere er blevet pensioneret, ligesom socialtilsynet vurderer, at ledelsen har fokuseret på at borgerne, så vidt det har været muligt, er blevet mødt af kendte medarbejdere.

Derudover har tilbuddet oplevet, at ikke alle nye medarbejdere (inklusive vikarer), der trods en grundig introduktion til tilbuddet og målgruppen, ikke har fundet sig til rette i tilbuddet eller har kunne matche de ønskede kompetencer. I denne forbindelse fortæller leder, at rekrutteringen har taget tid og er sket over flere omgange med henblik på at få relevante faglige og personlige kompetencer ind i huset. Ledelsen beskriver, at der grundlæggende er en god trivsel blandt medarbejderne og at der ved tilsynsbesøget er en medarbejdergruppe, som er med og som samarbejder om arbejdsopgaver og kerneopgaver.

Borgere fortæller til socialtilsynet, at medarbejderne støtter dem og at trygheden er det vigtigste i tilbuddet. Adspurgte borgere udtrykker, at de ikke umiddelbart oplever en stor udskiftning i medarbejdergruppen. En borger gør opmærksom på, at der en medarbejder, som vedkommende ikke kan lide.

Medarbejderne fortæller, at de generelt trives i tilbuddet - der er en god kultur for "ordentlighed" og et godt samarbejde samt at både medarbejdere og borgere trives i samspillet. Medarbejder vægter desuden, at de hjælper hinanden og løbende sparrer med hinanden. Dette understøttes generelt af den fremsendte APV fra medarbejdere i tilbuddet.

Leder beretter, at studerende ønsker at arbejde i tilbuddet, når de er færdiguddannet, ligesom vikarer beskriver tilbuddet som et godt sted at være.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af indikator 9.c

Til grund for bedømmelsen lægges, at der i det fremsendte materiale for 2021 i gennemsnit har været 13,33 fraværsk dage for fastansatte medarbejdere, hvilket er højere end det gennemsnitlige på sammenlignelige arbejdspladser. Både borgere og medarbejdere er af den mening, at det ikke har haft en stor indflydelse på dagligdagen.

Leder har ved tidligere tilsyn udtrykt, at der ikke har været særligt sygefravær i 2019/2020.

Ved tidligere tilsynsbesøg har borgere beskrevet, at ingen medarbejdere går hjem, før næste medarbejder eller vikar er mødt ind. De adspurgte borgere udtrykker, at den praksis giver en god oplevelse af tryghed i forhold til medarbejdernes tilstedeværelse og ansvar. Borgere fortæller endvidere, at de altid bliver orienteret, hvis en af medarbejderne har sygefravær. Ved nærværende tilsynsbesøg, fremgår dette også af ophængt oversigt i fællesstuen samt hvilke arbejdsopgaver medarbejderne som udgangspunkt har, når de er på arbejde.

Socialtilsynet har tidligere modtaget Herlev Kommunes sygeomsorgspolitik, som tilbuddets leder erklærer at følge.

Indikator 9.d

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.d

Det vægter, at det fremgår af det fremsendte materiale at der er 8 faste vikarer, hvoraf 3 er pædagoger, 2 er SSA'er, 2 er omsorgsmedhjælpere og 1 er ergoterapeut. Det indgår endvidere i bedømmelsen, at tilbuddet har benyttet eksternt vikarbureau, men at ledelsen vægter at eksterne vikarer har uddannelse og/eller kompetencer indenfor området samt betoner, at det skal være de samme vikarer, som kommer i tilbuddet.

Det indgår i bedømmelsen, at medarbejdere og ledelse oplyser, at vikarer og nye medarbejdere alle bliver introduceret til arbejdet samt borgerens behov og forudsætninger. Leder gør opmærksom på, at der er udarbejdet en mappe til vikarer blandt andet vedrørende retningslinjer og dokumentation. Ved nærværende tilsyn fortæller en vikar fra eksternt vikarbureau, at vedkommende ved at mappen er der, men ikke har læst den. Tilbuddet bør i denne forbindelse sikre, at eksterne vikarer gennemgår tilbuddets oplysninger vedrørende organisationen.

"I høringsprocessen til denne rapport har tilbuddets ledelse oplyst, at ledelsen ser på vigtigheden i, at der er en kontinuitet samt sikrer en fælles forståelse for Juvelhusets daglige arbejdsdag. Ligeledes også sikre at eksterne vikarer føler sig godt taget imod og får et overblik over Juvelhusets dagligdag i samarbejde / dialog med faste medarbejdere. Punktet er drøftet på personalemøde, og fremadrettet vil de faste medarbejdere sikre, at eksterne vikarer orienterer sig i mappen".

Kompetencer

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

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets tværfaglige medarbejdergruppe har relevante kompetencer, som understøtter og kvalificerer arbejdet med borgerne. Tilbuddet giver mulighed for medarbejderne løbende at deltage i samlet kompetenceudvikling eller efter ønske fra den enkelte medarbejder.

Socialtilsynet noterer sig, at indviserede borgere kan have misbrugsproblematikker og heraf følgende somatiske problemstillinger, som kan give udfordringer i balancen mellem disse borgers selvbestemmelsesret og værdighedsprincip samt deltagelse i fællesskabet. Socialtilsynet vurderer, at det kan være et område, hvor tilbuddet kan få brug for yderligere viden til at håndtere problemstillingerne.

Socialtilsynet bemærker, at ledelsen bør afklare, om der fremadrettet er behov for at kvalificere kompetencer på området. Samtidigt vurderer socialtilsynet, at ledelsen i samarbejde med øvrige ledelse i Herlev kommune har fokus på at sikre kompetencerne, ligesom myndighedsniveauet er opmærksom på, at der kan være udfordringer.

Tilbuddet arbejder fortsat med den mellem kollegiale metodeundervisning, hvor medarbejderne medvirker til at kvalificere indsatsen, metoder og tilgange i forhold til borgernes behov og formåen. Den fælles tilgang praktiseres endvidere ved supervision med fokus på et fælles fagligt sprog. Ledelsen vil desuden indadtil fortsat have fokus på at udvikle kulturen, herunder en særlig opmærksomhed på inklusion og udvikling af betingelserne for fællesskaber. Socialtilsynet ser, at der er en rød tråd i tilbuddets teori og praksis i forhold til indsatsen og at medarbejderne løbende tilegner sig tilstrækkelig viden om dette.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet består af en tværfagligt sammensat medarbejdergruppe, som samlet set besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder. Det vurderes tillige, at ledelsen har fokus på, at alle medarbejdere tilføres viden om relevante tilgange og metoder.

Socialtilsynet bemærker, at der fremadrettet kan være behov for at se på sammensætningen af kompetencer. Dette skal ses i lyset af, at tilbuddet kan have en formodning om, at der kan blive indviseret yngre borgere inden for en overskuelig årrække.

Den tværfaglige medarbejdergruppe ses at have relevante kompetencer i forhold til tilbuddets målgruppe, faglige tilgange og metoder. I denne forbindelse observerer socialtilsynet, at borgerne mødes anerkendende og respektfuldt, ligesom medarbejderne er opmærksomme på borgernes individuelle behov og forskelligheder. På nuværende tidspunkt vurderer socialtilsynet, at medarbejderne samlet set har uddannelse og erfaring, som modsvarer målgruppens behov.

Socialtilsynet vurderer, at personalegennemstrømningen kan have haft en indflydelse på udvikling og kontinuitet i tilbuddet.

Udover fremsendte oversigt med medarbejdernes kompetencegivende grunduddannelser ses kompetencerne også i medarbejdernes samspil med borgerne og den faglighed, som både ledelse og medarbejdere italesætter under dialogen. Det indgår tillige i bedømmelsen, at borgere og pårørende oplever medarbejderne som kompetente, faglige, engageret og omsorgsfulde.

Socialtilsynet bedømmer endvidere, at ledelsen har fokus på at medarbejderne løbende tilbydes kompetenceudvikling, såvel samlet i tilbuddet som i forhold til den enkelte medarbejder (blandt andet planlægges med undervisning i LA2 og en medarbejder tager diplom i psykiatri).

Det vægtes desuden, at tilbuddet har fokus at kvalificere indsatsen, metoder og tilgange i forhold til borgernes behov og formåen samt udvikling af kulturen, herunder en særlig opmærksomhed på inklusion og udvikling af betingelserne for fællesskaber.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.a

Det vægtes i bedømmelsen, at borgerne fortæller, at de får støtte og har tilstrækkeligt kontakt til medarbejdere, som har relevante kompetencer. Borgere beskriver medarbejderne som lydhøre, tilstedeværende og omsorgsfulde. Såvel borgere som medarbejdere fortæller, at de værdsætter samspillet og det kendskab, som medarbejderne har til borgerne. En borger bemærker, at medarbejderne tit kan virke travle. En pårørende beskriver, at tilbuddet er præget af ro, en god stemning og er hyggeligt. Den pårørende fortæller videre, at medarbejderne har et stort kendskab til borgerne, tager hånd om dem, hvis de har en dårlig dag og er nærværende.

Socialtilsynet noterer sig, at indvisiterede borgere kan have misbrugsproblematikker og heraf følgende somatiske problemstillinger, som kan give udfordringer i balancen mellem disse borgers selvbestemmelsesret og værdighedsprincip samt deltagelse i fællesskabet. Adspurgte medarbejdere og ledelse fortæller, at de kontinuerligt navigerer i det i forhold til pædagogiske overvejelser og praksis.

Ledelsen fortæller desuden, at tilbuddet samarbejder med relevante aktører og/eller indhenter kompetencer, fx hjemmesygeplejen. Leder betoner, at når en borger flytter ind, vurderer tilbuddet borgerens behov og forudsætninger og ud fra dette sammensætter teamet på tilbuddet omkring den enkelte borger samt indhenter yderligere viden og sparring, såfremt der er behov for det.

Af den fremsendte medarbejderoversigt fremgår det, at de direkte borgerrelaterede medarbejdere har grunduddannelser inden for det socialfaglige eller sundhedsfaglige område. Den sundhedsfaglige del af SSA'er repræsenterer ca. 75 % af medarbejdergruppen. Derudover har en stor del af medarbejdergruppen været på tilbuddet i mange år. Medarbejderne fortæller ved rekruttering af nye medarbejdere, at der ikke er et fagligt og bevidst valg om, at der er flere SSA'ere end pædagoger, men nok snarere handler om personlighed og kemi. *"I høringsprocessen til denne rapport har tilbuddets ledelse oplyst, at ved rekruttering bliver der derudover også set på, om de rette kompetencer er tilstede i forhold til samarbejdet omkring kerneopgaven".*

Socialtilsynet vurderer, at personalegennemstrømningen kan have haft en indflydelse på udviklingen i tilbuddet, men vurderer samtidig, at ledelsen er opmærksom på dette og har søgt at minimere, at borgerne er blevet påvirket af dette.

Endeligt vægtes det, at både medarbejdere og ledelse fortæller om den systematiske vidensdeling samt at medarbejderne har mulighed for at udvikle kompetencer både i fællesskabet og individuelt.

Indikator 10.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet observerer ved tilsynsbesøget, at medarbejderne er rolige, anerkendende, respektfulde og opmærksomme på borgernes individuelle behov og forskelligheder. Socialtilsynet observerer, hvordan medarbejdernes samspil med borgerne er nærværende med et godt kendskab til hinanden. Socialtilsynet observerer blandt andet en borger, som ønsker at en medarbejder er med i baggrunden i dialogen med socialtilsynet, hvor borgeren fremtræder tryk og bliver understøttet hensigtsmæssigt af medarbejderen. Socialtilsynet møder flere borgere i fællesarealerne, som bevæger sig hjemmevant rundt og virker trygge ved medarbejderne. Ligeledes observerer socialtilsynet (slutteligt på tilsynsbesøget), at medarbejderne tager sig hensigtsmæssigt og relevant af en oprevet borger.

Borgerne beskriver medarbejderne som lydhøre, anerkendende, nærværende – og at Juvelhuset er et trygt sted at bo. En borger beskriver ledelsen som faglig og ledelsesmæssig dygtig, meget tilgængelig, tillidsvækkende og behagelig. En pårørende beskriver leder som en god leder, omsorgsfuld og med et stort kendskab til borgerne.

Interviewet pårørende oplever, at medarbejderne er kompetente og fagligt dygtige samt opmærksomme på og med et godt kendskab til borgerne.

Ledelse og medarbejdere fortæller om, at de er opmærksomme på at være anerkendende og respektfulde og oplever kulturen som ordentligt og hvor medarbejderne har mulighed for at være rådhed for borgerne.

Tilbuddet vægter, at hjælpe og yde relevant støtte med en opmærksomhed på blandt andet etiske dilemmaer i forhold til selvbestemmelsesretten og omsorgspligten.



Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Vedrørende tema 7 - økonomi er det i en proces og ikke færdigbehandlet.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

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

- Høringssvar
- Tidligere tilsynsrapport
- Øvrige dokumentkilder
- Hjemmeside
- Dokumentation
- Medarbejderoversigt
- Borgeroversigt
- Tilbudsportalen
- Opgørelse af sygefravær
- Handleplan
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Pædagogiske planer

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Pårørende
- Borgere

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere

Beskrivelse

Socialtilsynet observerede samspil mellem medarbejdere og borgere samt medarbejderne indbyrdes.