

## Tilsynsrapport

### Driftsorienteret tilsyn tilbud



<b>Tilbuddets navn:</b>	Synscenter Refsnæs
<b>Dato for generering af rapport:</b>	04-02-2022
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Øst

## 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
Selvstændighed og relationer . . . . .	6
Kriterium 2 . . . . .	6
Målgruppe, metoder og resultater . . . . .	9
Kriterium 3 . . . . .	9
Organisation og ledelse . . . . .	12
Kriterium 8 . . . . .	12
Kriterium 9 . . . . .	14
Kompetencer . . . . .	18
Kriterium 10 . . . . .	18
Økonomi . . . . .	21
Økonomi 1 . . . . .	21
Økonomi 2 . . . . .	21
Økonomi 3 . . . . .	22
Spindelvæv . . . . .	22
Datakilder . . . . .	23
Interviewkilder . . . . .	23
Observationskilder . . . . .	23

## Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

---

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

## Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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




## Basisinformation

Tilbuddets navn	Synscenter Refsnæs
Hovedadresse	Kystvejen 112A 4400 Kalundborg
Kontaktoplysninger	Tlf.: 51231224 E-mail: ksae@regionsjaelland.dk Hjemmeside: http://www.synref.dk
Tilbudsleder	Kenn Steen Andersen
CVR-nr.	29190658
Virksomhedstype	Regional
Tilbudstyper	Botilbud målrettet unge mellem 18 og 35 år, §108a, jf. §108 Aktivitets- og samværstilbud, § 104 Midlertidigt botilbud, § 107 Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
Pladser i alt	48
Målgrupper	Hørenedsættelse Kommunikationsnedsættelse Mobilitetsnedsættelse Multipel funktionsnedsættelse Sjældent forekommende funktionsnedsættelse Synsnedsættelse

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Øst
Tilsynskonsulenter	Cecilie Camilla Holmegaard Nielsen
Tilsynsbesøg	16-11-2021 09:30, Anmeldt

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling 	Målgrupper	Pladser i alt 	Afdelinger 
Birkehuset - botilbud til unge voksne med synsnedsættelse og yderligere funktionsnedsættelse	Synsnedsættelse, Multipel funktionsnedsættelse	6	Botilbud målrettet unge mellem 18 og 35 år, §108a, jf. §108
		8	Aktivitets- og samværstilbud, § 104
		2	Midlertidigt botilbud, § 107
Efterskole - botilbud unge med alvorlig synsnedsættelse	Synsnedsættelse, Multipel funktionsnedsættelse	12	Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
		4	Midlertidigt botilbud, § 107
Egehuset - botilbud til børn og unge med synsnedsættelse og yderligere funktionsnedsættelse	Synsnedsættelse, Multipel funktionsnedsættelse	5	Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
		0	Aktivitets- og samværstilbud, § 104
		6	Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
Fløjen - botilbud til børn og unge med alvorlig synsnedsættelse	Synsnedsættelse, Multipel funktionsnedsættelse	6	Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
		5	Midlertidigt botilbud, § 107

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

---

Det er socialtilsynets vurdering, at Synscenter Refsnæs samlet set opfylder betingelserne for fortsat godkendelse jf. §§ 6 og 12-18 i lov om socialtilsyn og dermed besidder den fornødne kvalitet der skal til for at sikre at borgerne ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud efter lov om social service.

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddet tilbyder en ydelse til borgerne af høj kvalitet, ud fra specialistviden og en generelt høj faglighed. Det prioriteres at medarbejderne opnår stor viden indenfor det synsfaglige området og at der arbejdes aktivt med at tilbyde børn- og unge aktivitet, sikre trykke og gode relationer og der arbejdes aktivt med ADL træning, for de unge, imod øget selvstændighed.

Det vurderes, at tilbuddet i høj grad arbejder målrettet med kompetenceudvikling for at fastholde personalet, samt for at sikre den fornødne kvalitet i det pædagogiske arbejde med målgruppen.

Det vurderes ligeledes, at tilbuddets nuværende indsats i høj grad resulterer i udvikling hos målgruppen og medvirker til trivsel hos de unge.

Der er tale om et kompetent tilbud, der arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse og med faglige tilgange og metoder i forhold til målgruppens særlige behov.

Det er vurderingen, at borgerne, ud fra deres forudsætninger og individuelle udfordringer, udvikles og trives på Synscenter Refsnæs.

Metodiske tilgange er generelt godt implementeret i tilbuddet og ledelsen har fokus på faglig udvikling i personalegruppen.

Tilbuddet har haft udfordringer i form af øget personalegennemstrømning og sygefravær, men det vurderes, at tilbuddet tager initiativer til imødegåelse af dette, med sigte på god kvalitet for borgerne. Socialtilsynet vil dog være særlig opmærksom på dette ved kommende tilsyn, samt rekruttering af social- og sundhedsfagligt personale, og i særdeleshed antallet af pædagoger vs. ufaglærte og vikarer i bemandingen.

Socialtilsynet har givet tilbuddet et udviklingspunkt i temaet *Organisation og Ledelse*.

Et udviklingspunkt anvendes, når der er forhold, som med fordel kan udvikles uden at der nødvendigvis er grund til at anfægte den samlede kvalitet i tilbuddet.

Socialtilsynet har givet tilbuddet et opmærksomhedspunkt i temaet *Kompetencer*.

Et opmærksomhedspunkt anvendes, når kvaliteten bør forbedres. Hvis tilbuddet ikke forholder sig aktivt og relevant til opmærksomhedspunktet kan socialtilsynet påtænke iværksættelse af sanktioner. Et opmærksomhedspunkt er hermed mere alvorligt end et udviklingspunkt, da der er bekymring for kvaliteten vedrørende det pågældende forhold.

### Godkendelse

I afdelingen Birkehuset, er der 8 pladser, hvoraf 2 er godkendt efter lov om social service § 107 og 6 er godkendt som fleksible pladser lov om social service § 108a for borgere i alderen 18 - 34 år.

I afdelingen Egehuset, er der 9 pladser. Disse er godkendt som fleksible pladser alle jf. lov om social service § 66, stk. 1, nr. 7, der alle er godkendt til fleksibel anvendelse efter SEL § 107 for borgere i alderen 6-25 år.

I afdelingen Efterskolen, er der 12 pladser. Disse er godkendt som fleksible pladser alle jf. lov om social service § 66, stk. 1, nr. 7 for børn og unge i alderen 0 til og med 17 år.

I afdelingen Fløjen, er der 11 pladser, hvoraf 5 pladser er godkendt til fleksibel anvendelse jf. lov om social service § 107 for borgere i alderen 0-25 år og 6 er godkendt som fleksible pladser alle jf. SEL § 66, stk. 1, nr. 7,

Tilbuddet er godkendt til at modtage borgere indenfor målgruppen:

Børn og unge samt unge voksne i alderen 0 til og med 34 år. Synscenter Refsnæs er et landsdækkende tilbud målrettet børn og unge samt unge voksne, der har synshandicap. Synscenter Refsnæs inkluderer også børn, unge og unge voksne, der ud over synshandicap har multiple funktionsnedsættelser. Synscenter kan etablere særlige tilbud i samarbejde med den visiterende myndighed til børn, unge og unge voksne med komplekse problemstillinger, der kræver en særlig tilrettelagt indsats.

### Begrebsafklaring:

Der vil løbende i rapporten blive benyttet betegnelserne: *borgerne, børnene og de unge*. Da tilbuddets målgruppe er borgere i mellem 0-35 år, bruges de alle løbende i rapporten.

## Særligt fokus i tilsynet

---

Selvstændighed og relationer, Målgruppe, metoder og resultater, Organisation og ledelse, Kompetencer

## Selvstændighed og relationer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Synscenter Refsnæs i meget høj grad har opmærksomhed på børnenes/ de unges selvstændighed.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad støtter børnene/ de unge i deres relationer og sociale kompetencer.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad inddrager og understøtter børnenes/ de unges deltagelse i lokalsamfundet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad understøtter børnenes/ de unges kontakt til familie og netværk, under hensyn til individuelle ønsker, behov og forudsætninger.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,5

### Kriterium 2

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

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

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet arbejder systematisk med individuelle mål, der omhandler sociale kompetencer og selvstændighed.

At tilbuddet tilbyder indsatser der understøtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

At tilbuddet prioriterer samskabelse med det omgivende samfund.

At tilbuddet understøtter børnenes/ de unges kontakt til familie og netværk.

## 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

Tilbuddet opstiller mål for borgernes sociale relationer og selvstændighed, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af interviews med de unge, medarbejderne, samtaler med de unge og medarbejdere i forbindelse med rundvisning og fremsendt materiale. De unge og medarbejderne oplyser, at der opstilles mål, hvor der bl.a. er fokus på Almindelig Daglig Levevis (ADL). Af materialet fremgår af de unges Integrated Children's System (ICS) hvilke mål og delmål, der er opsat samt datoer for evaluering. Personalet skriver dagbog, hvor der noteres ift. målene. Som eksempler på ADL mål ift. madlavning oplyses det, at nogle børn og unge er med til borddækning og sætte i opvaskemaskinen, nogle trænes i at tilberede lette retter f.eks. ved brug af mikroovn, og andre trænes i at tilberede et helt måltid fra bunden. Udviklingsmål kan også omhandle, det at kunne opregne opskrifter, udarbejde indkøbslister samt selv foretage indkøb. Dog er det stor forskel på borgernes færdigheder, og disse tilpasset derfor, hvilket fremgår af den enkeltes mål. Som eksempler på mål for de unges sociale relationer, fremgår det af fremsendt materiale, at en ung trænes i at opholdes sig i fællesskabet i huset, og at der arbejdes i med, at medarbejderne støtter ved at være tæt fysisk til rådighed. En anden ung trænes i at indgå i hensigtsmæssige relationer med de andre unge på Synscenter Refsnæs. Ift. dette fremgår det af dagbogsnotater, at der samtales med den enkelte unge, og følges op på aktuelle situationen, ift. at støtte den unge i at indgå hensigtsmæssigt i sociale relationer med øvrige beboere. Det oplyses endvidere, at der følges på, hvorledes de socialt har det eks. ved fællesmøderne på efterskolen.

Tilbuddet inddrager borgerne i at sætte egne mål for sociale relationer og selvstændighed. Dette bedømmes på baggrund af interviews med de unge, medarbejderne og fremsendt materiale. De unge oplyser, at de i samarbejde med medarbejderne sætter mål for deres ophold, og de unge på efterskolen oplyste yderligere, at de selv er med til at pege på, hvilke mål de ønsker at arbejde med. Medarbejder oplyser, at borgernes forudsætninger er meget forskellige, men inddrages via regelmæssige ungesamtaler med afsæt i den enkeltes behov og kunnen. Samtalerne følger en skabelon, for at sikre, at barnet/ den unge er med til at sætte mål for deres sociale kompetencer og selvstændighed med afsæt i deres egne tanker og drømme. Sammen med personalet afklares og afprøves muligheder derefter.

Andet i forhold til indikator 2a

Ledelsen oplyser, at der er en prøvelejlighed på Refsnæs, hvor de unge kan afprøve, hvor langt de er kommet i forhold til at klare sig selv.

## Indikator 2.b

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 2.b

Borgerne deltager delvist i sociale aktiviteter i det omgivende samfund. Dette bedømmes på baggrund af, ledelsen har oplyst, at aktiviteter udenfor tilbuddet, samt aktiviteter afdelingerne imellem, har været indskrænket pga. covid-19-restriktioner gennem det seneste år samt af hensyn til de unges sundhed. Ledelsen oplyser dog, at de unge, der er udviklingsmæssigt klar, trænes i at bevæge sig rundt på egen hånd. Tilbuddet har tidligere oplyst, at der er børn og unge der går til sport og rideterapi udenfor tilbuddet, samt at der støttes op om andre sociale aktiviteter både i og udenfor tilbuddet, dog har dette også været begrænset pga. covid-19.

Tilbuddet har en systematisk praksis for at understøtte de unges deltagelse i nærmiljøet med udgangspunkt i den enkeltes ønsker, behov og forudsætninger. Dette bedømmes på baggrund af interview med de unge, medarbejderne og ledelsen samt fremsendt materiale. De unge oplyser, at der lyttes til deres ønsker også ift. deres fritid. Dertil har tilbuddet tidligere oplyst, at de unge har "bykort" eller ledsager, som giver dem mulighed for at færdes udenfor tilbuddet. Ledelsen og medarbejderne har oplyst, at der er fokus på at træne de unge i at kunne færdes uden for tilbuddet, samt at der også indgås samarbejder med hjemkommuner ift. til at træne færdes i den enkeltes nærmiljø i forbindelse med opholdet. Af det fremsendte materiale fremgår, at der tages udgangspunkt i den enkeltes ønsker, behov og forudsætninger systematisk i dokumentationen samt ved personalemøder, hvor arbejdet med den enkelte unge løbende gennemgås.

Andet i forhold til indikator 2b

Ledelsen oplyser, at der årligt afholdes sommerlejr på Refsnæs, hvor der kommer børn og unge fra hele landet. Covid-19 har haft sat sine begrænsninger, men tilbuddet har ønske om at fortsætte traditionen, da den opleves som givende for de unge særligt på et sociale plan.

## 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**

Borgerne har kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen. Dette bedømmes på baggrund af, at både de unge, medarbejderne og ledelsen giver udtryk for, at der er mulighed for, de unge kan have kontakt og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen, enten fysisk eller via mobil/videopkald, og underhensynstagen til gældende covid-19-restriktioner. Ledelsen oplyser, at nogle af de unge er vant til at kommunikere via de sociale medier og derfor benyttet dette kommunikationsredskab. De unge tager fortsat på hjemmebesøg efter individuelle aftaler (eks. weekendophold, ferier m.m.). Det oplyses, at der ift. fysiske møder er fokus på at skabe tryghed for den unge, pårørende samt medarbejdere ift. Covid-19, hvorfor der er indrettet et samtalerum, samt at gåture i det fri også benyttes til samvær.

Tilbuddet understøtter borgernes kontakt og samvær med familie og netværk med udgangspunkt i deres ønsker og behov. Dette bedømmes på baggrund af samtaler med medarbejderne i forbindelse med rundvisninger, hvor det oplyses, at nogle af de unge har brug for motorisk støtte i forhold til eksempelvis opkald til familie, og at andre børn og unge har brug for en højere grad af pædagogisk støtte ift. mentalt at kunne håndtere kontakten med familie og netværk.

Andet i forhold til indikator 2.c

De unge har oplyst, at de i forbindelse med covid-19 har oplevet, at de skulle undgå kontakt med unge, der boede i andre afdelinger uden for skoletid, selvom de var fysisk sammen på skolen. De unge gav udtryk for forståelse ift. at de skulle mindske deres kontaktflader, men at de også fandt det ulogisk, når de kunne ses med de selv samme personer i skolen. Restriktionen om ikke at mødes med andre beboere uden for skoletid, var ved tilsynet ikke aktuelt.

## Indikator 2.f

---

*Børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.*

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 2.f**

Tilbuddet har en systematisk praksis for at sikre, at børnene/ de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv. Dette bedømmes på baggrund af de unges og medarbejdernes oplysninger om, at alle unge har en kontaktperson på deres botilbud/efterskole og en kontaktlærer i deres skoletilbud. De unge giver udtryk for at personalet generelt er gode at snakke med, men at der er nogle medarbejdere, som de har det bedre med end andre. De unge oplyser, at de godt kan mærke at nogle medarbejdere giver mere af sig selv i relationen til dem, hvilket de oplever som positivt, mens andre medarbejdere opleves at have en indstilling a la: "*det bare er deres arbejde*", og derfor giver mindre af dem selv. Særligt oplever de unge, at dette er mest påtalt ift. vikarer, som de unge oplever som ustabile.



## 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.

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Synscenter Refsnæs i meget høj grad formår at skabe sammenhæng mellem målsætning, målgruppe og metoder.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad redegør relevant for valgte metoder og tilgange.

Socialtilsynet vurderer, at tilgange og metoder i meget høj grad er forankret i praksis.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne meget høj grad trives og udvikles som resultat af tilbuddets metoder og tilgange.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet i høj grad opstiller konkrete mål for de enkelte borgere, dokumenterer og følger op herpå.

Socialtilsynet vurderer, at borgernes mål i meget høj grad har sammenhæng til mål opstillet af visiterende kommune.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad benytter resultatdokumentation til at synliggøre og forbedre tilbuddets indsats.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,8

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet opkvalificerer den daglige dokumentationspraksis, så der opnås større systematik mellem dokumentation og borgernes udviklingsmål.

### 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

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

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet har en tydelig målgruppebeskrivelse.

At tilbuddet anvender relevante metoder og tilgange.

At tilbuddets metoder og tilgange bidrager til borgernes trivsel og udvikling.

At tilbuddet opstiller konkrete individuelle mål i samarbejde med borgerne.

At tilbuddet delvist arbejder systematisk med mål, dokumenterer og følger op herpå.

### Indikator 3.a

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

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 3.a**

Tilbuddet anvender tilgange og metoder, der er relevante for målgruppen. Dette bedømmes på baggrund af interview med hhv. medarbejdere og ledelsen, fremgår at tilgangene og metoderne i høj grad er implementeret. Medarbejderne giver samlet set udtryk for at være fortrolig med tilbuddets tilgange og metoder. Af tilbudsportalen fremgår som faglige tilgange: *Anerkendende tilgang og sanseorienteret tilgang* og af metoder fremgår, *Orientering og Mobility, ledsageteknikker, Almindelig Dagligdags Levevis (ADL), Sensory Profile, De udvidede læringsmål (DUL), Information og Kommunikations Teknologi (IKT), Tegn-Til-Tale (TTT) og Low- arousal - Stressprofil*. Af Tilbudsportalen fremgår at metoderne er tilpasset de enkelte afdelinger og dennes målgruppe. Medarbejderne og ledelsen oplyser, at *Information og Kommunikations Teknologi (IKT)*, p.t. ikke er en uddannelse og derfor i mindre grad implementeret, men der er en proces i gang ift. til at skabe uddannelsesmuligheder, så tilbuddet opnår flere kompetencer i brug af metoden. Angående DUL oplyser medarbejderne og ledelsen, at metoden er introduceret til alle afdelinger, og sigtet er, at den bruges til at udarbejde helhedsorienteret beskrivelser af den enkelte borgers grundlæggende forudsætninger og udviklingspotentialer, herunder fremskrivningen af særlige behov for redskaberne og kompensationer. Efterskolen har arbejdet med det hele sidste skoleår og Fløjen er i opstartsfasen. I forhold til anvendelsen af metoderne søger tilbuddet støtte i centerets rådgivningsenhed samt samarbejder med den interne skole (dette særligt ift. implementering af DUL).

Tilbuddets borgere svarer til tilbuddets godkendte målgruppe. Dette bedømmes på baggrund af de fremsendte oplysninger ved tilsynet, observation samt medarbejderne og ledelsens beretninger. Det fremgår, at målgruppen har synshandicap som fællesnævner, men for uden dette er deres forudsætninger mangfoldige og spænder mellem borgere med multihandicap, børn og unge med adfærdsmæssige udfordringer samt mere velfungerende unge, der kan profitere af et efterskoleforløb. Socialtilsynet vurderer, at der ikke er forhold at bemærke ift. tilbuddets aktuelle indskrevne borgere.

Andet i forhold til indikator 3a

Medarbejderne oplyser, at brug af videooptagelser også bruges som redskab, ift. at lære af hinanden i arbejdet med den enkelte borger.

### Indikator 3.b

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

**Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 3.b**

Tilbuddet har delvist en systematisk praksis for at opsætte, dokumentere og følge op på mål for borgerne. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejderne og ledelsen samt gennemgang af fremsendt materiale. I det fremsendte materiale fremgår mål, og der føres løbende dagbog i Sensum, hvor medarbejderne også noterer direkte ift. til delmålene, som er indskrevet i systemet. Både ledelsen og medarbejderne gør dog opmærksom på, at det stadig er under opbygning, og at det er en proces, hvor der fortsat er behov for oplæring af medarbejderne, eks. så brug af indikatorer kontinuerligt gøres ensartet, før systemets potentiale kan benyttes fuldt ud. Det oplyses endvidere, at målene følges op løbende i forbindelse med afdelingsmøderne, samt i forbindelse med de halv- og helårige konferencer med borgeren, pårørende, den kommunale sagsbehandler og synskonsulenter m.fl.. Forud for konferencerne udarbejdes den individuelle plan af borgerens kontaktpersonen i samarbejde med tilbuddets dokumentationsmedarbejder. Denne indeholder status, mål, delmål, formål, indsats og evaluering. Forinden udarbejdelsen har kontaktpersonen til opgave, at sikre at der er indsamlet viden og information fra den samlede personalegruppe omkring borger og borgeren selv. Af fremsendt materiale fremgår, at tilbuddet d. 30/9-2021 har haft kvalitetsovervågning på dokumentation af 2 borgere, foretaget af konsulenter fra Socialafdelingen i Regionsjælland i samarbejde med medarbejdere og ledere fra tilbuddet, med formål om at afdække kvaliteten. Kvalitetsvurdering er ikke fremlagt ved tilsynet, angiveligt fordi tilbuddet endnu ikke havde modtaget denne. Tilbuddet har været indstillet på at eftersende denne, hvilket socialtilsynet ikke har efterspurgt i forbindelse med indeværende tilsyn.

Socialtilsynet vurderer, efter gennemlæsning af dagbogsnotater, at det anbefales, at medarbejderne oplæres i at dokumentere mere systematisk i det daglige, så sammenhængen mellem målsætningerne og det daglige pædagogiske arbejde bliver tydeligere. Socialtilsynet finder det positivt, at der er en proces i gang angående dette.

Tilbuddet har en praksis for, hvordan der læres af arbejdet med borgernes mål. Dette bedømmes på baggrund af den indsendte dokumentation, interview af henholdsvis medarbejdere og ledelse, hvor af det fremgår, at erfaringer ift. målene gennemgås ved afdelingsmøderne.

## 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**

Tilbuddet tager udgangspunkt i mål opsat af visiterende kommune. Dette bedømmes på baggrund af fremsendte materiale, hvor i de overordnede målsætninger er indskrevet samt tilbuddets delmål fremgår affødt deraf.

Tilbuddet opnår og dokumenterer positive resultater på individuelt niveau. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt materiale, hvor det både af VUM, CSI og dagbøgerne fremgår, at der er en fortløbende proces med at opstille delmål, evaluere og derved dokumentere de positive resultater.

Tilbuddet opnår og dokumenterer positive resultater for den samlede borgergruppe. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt materiale, hvor af der fremgår en brugerundersøgelse udarbejdet i forsommeren 2021 samt en kundeundersøgelse fra 2020. Angående brugerundersøgelsen har der været spurgt ind til temaer som kommunikation, indflydelse på eget liv, fremtid, trivsel m.m., og ledelsen oplyser skriftligt, at resultatet af undersøgelsen anvendes til udvikling af pædagogisk praksis.

Andet i forhold til indikator 3c

## 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**

Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejderen samt tidligere fremlagte oplysninger, det oplyses, at Synscenter Refsnæs er leverandør til Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) og løser synsfaglige opgaver i samarbejde med kommuner og kommunikationscentre. Rådgivningsafdelingen bistår med viden i tilbuddets afdelinger. Synscenter Refsnæs samarbejder med Statens Øjenklinik omkring udredning af synshandicap hos det enkelte barn. Fysioterapeuter oplyses også som eksterne samarbejdspartnere.

## 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 Synscenter Refsnæs i høj grad har en kompetent og ansvarlig ledelse.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets organisering i høj grad er hensigtsmæssig og understøtter, at borgerne trives i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i høj grad har fokus på tilbuddets strategiske udvikling.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i høj grad prioriterer relevant uddannede medarbejdere og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i høj grad prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel for medarbejderne.

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende:

Tilbuddets personalegennemstrømning og sygefravær er fortsat højt, hvilket bl.a. skyldes problemer med rekruttering af faglært personale, hvilket løses ved brug af vikarer.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,8

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at nedbringe personalegennemstrømning og sygefravær, således at den enkelte borgers kontakt til personale bliver stabil.

### Kriterium 8

---

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i høj grad en kompetent ledelse.

Det vægtes i bedømmelsen:

At ledelsen udøver en ledelsesmæssig praksis, der afspejler de nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet.

At ledelsen har relevant uddannelse og erfaring.

At tilbuddet prioriterer vedligeholdelse og opkvalificering af ledelsens kompetencer.

At tilbuddet delvist prioriterer ekstern supervision for medarbejdere og ledelse.

At tilbuddet prioriterer ekstern sparring for medarbejdere og ledelse.

At tilbuddet prioriterer interne fora til faglig og personalemæssig sparring.

## Indikator 8.a

---

*Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 8.a**

Tilbuddets ledelse har relevant uddannelse og erfaring. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger fra ledelsen om ledergruppens uddannelsesniveau og erfaring samt fremsendt materiale. Det oplyses, at ledelsen p.t. består af tre ledere, en områdeleder og to afdelingsledere, der alle er uddannet pædagoger og har været ansat over en længere årrække i tilbuddet. Den korteste anciennitet, som leder i tilbuddet, er 3 år. Af medarbejderoversigten fremgår det at de to afdelingsledere begge har gennemgået synspædagogik modul 1 og 2, kursus for medicinansvarlige, samt har deltaget i kurset/ uddannelsen *Ledelse på forkant*, og de er aktuelt i gang med endnu en ledelsesuddannelse omhandlende ledelse i praksis. Dertil har de 2 moduler på diplomuddannelsen *Synsnedsettelse og eller blindhed*. Der er pr. 15. november, ansat en tredje afdelingsleder som skal stå for Egehuset, hvilket ledelsen oplyser er en opnormering, som ledelsen har prioriteret for at styrke afdelingen. Medarbejderen er uddannet social- og sundhedsassistent og har flere års ledererfaring fra psykiatriområdet.

Tilbuddets ledelse opdateres løbende med nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt materiale, hvor det fremgår, at de to afdelingsledere aktuelt deltager undervisning i ledelsesudvikling.

Tilbuddets ledelse udøver en ledelsesmæssig praksis, der afspejler de nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt materiale samt interview med ledelsen. Af fremsendt materiale fremgår faste mødestrukturer i ledelsen samt i de enkelte afdelinger. Der afholdes løbende interne møder i ledelsen (den enkelte afdelingsleder og områdelederen) samt fællesledermøder (alle ledere). På de interne møder er formålet ledelsesvaretagelse og drøftelse af alt aktuelt vedr. borgere, medarbejdere, samarbejdspartnere, planlægning af møder m.m. og på Fællesledermøderne har et overordnet og fagligt formål herunder planlægning af aktiviteter, så som fællesmøder, kompetenceudvikling, arbejdsmiljø, m.m.

Af interviews afspejles faglig viden og erfaring samt et specialiseret kendskab til målgruppens udfordringer og behov.

## 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**

Tilbuddet har delvist ekstern supervision for ledelse og medarbejdere. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejderne og fremsendt materiale. Fra begge kilde fremgår det, at der eks. har været gjort brug af ekstern supervision (en krisepsykolog fra Døve-blinde-konsulenterne) ift. arbejdet med en specifik borger. Det fremgår ikke tydeligt for socialtilsynet ved tilsynet, at der er fast supervision, men medarbejdere og ledelsen oplyser, at der løbende trækkes på specialviden fra Synscenter Refsnæs, der er VISO. Ledelsen har efterfølgende oplyst i forbindelse med høringsen, at der fastlægges supervision for hver afdeling et år frem med 5-8 gange af 2 timers varighed, og der arrangeres yderligere ved behov. Socialtilsynet har i forbindelse med tilsynet ikke indhentet oplysninger omhandlende ledelsens brug af ekstern supervision, men vurderer, på baggrund af tidligere oplysninger, at de modtager dette løbende.

Tilbuddet benytter sig af ekstern sparring for ledelse og medarbejdere. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejderne og ledelsen samt fremsendt materiale. Fra kilderne fremgår det, at der løbende trækkes på specialviden fra Synscenter Refsnæs, der er VISO, og derfor kan betragtes som ekstern sparringspart. I centeret er både tilknyttet psykologer og synskonsulenter m.m.. Dertil hentes der yderligere ekspertise ved behov, eks. døve-blinde-konsulenter og NCL-specialister. Af VISO forløb i 2020-21 fremgår som eksempel et omkring krænkende adfærd forestået af Rådgivningscenteret Janus - Flygtningekonsulenterne. I interviewene oplyses det, at der samarbejdes med kommunerne, eksempelvis når en borger skal trænes i at fældes i hjemkommunen under opholdet i tilbuddet.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddets daglige drift varetages i høj grad kompetent.

Det vægtes i bedømmelsen:

At ledelsen delvist sikrer den enkelte borgers kontakt med og adgang til professionelle.

At ledelsen sikrer vedligeholdelse og udvikling af medarbejdernes kompetencer.

At ledelsen prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel og begrænset personalegennemstrømning og sygefravær.

Det vægtes ikke i bedømmelsen:

Ikke vægt på indikatorer 9.d, da det er et forhold, der ikke afdækket ved tilsynsbesøget, idet det er en ny indikator, der er tilkommet i høringsperioden.

Andre forhold:

Socialtilsynet kan konstatere, at både personalegennemstrømning og sygefraværet er højt, men ikke har decideret arbejdsrelateret baggrund ift. det fastansatte personale. Tilbuddet er udfordret i forhold til Covid-19, samt ift. at kunne rekruttere pædagogisk personale. Det bemærkes, at medarbejderne generelt giver udtryk for at trives i jobbet, men at der p.t. er et højt arbejdspress grundet ovenstående, hvilket ikke vurderes at være hensigtsmæssigt på længere sigt. Ledelsen oplyser, at de arbejder med strategier i forhold til at tiltrække faglærte, eks. omlægning af vagter, fastholdelse af studerende ift. fastansættelse efter endt uddannelse, gøre sig bemærket på uddannelsesinstitutionerne samt overvejelser om, at hyre en kaospilot ift. at arbejde kreativt med rekruttering. Det oplyses, at der allerede er fokus på ordlyd i stillingsopslag, hvor det er erfaret, at der er brug for at tydeliggøre, at borgerne er mangfoldige, men blot har synshandicap som fællesnævner, hvorved arbejdet i tilbuddet er forskelligartet. Ledelsen italesætter dog, de oplever, at rekruttering af faglærte generelt har været svært i den seneste tid.

Socialtilsynet vurderer, at tiltagene, angående opkvalificering ufaglærte, strategier ift. rekruttering samt og forebyggelse af personalegennemstrømning/sygefravær, er positive. Da forholdet ikke er væsentligt forbedret siden sidste tilsyn og den aktuelle situation en potentiel øget risiko for tilbuddets kvalitet, vil Socialtilsynet fortsat fremadrettet have opmærksomhed på personalegennemstrømning og sygefraværet i tilbuddet (opmærksomhedspunkt fremgår i temaet Kompetencer).

Socialtilsynet bemærker, at oplysningerne på Tilbudsportalen og den fremsendte oversigt over medarbejdere ikke er i overensstemmelse ift. antal og fagprofiler. Socialtilsynet har behandlet de oplysninger, der er fremsendt samt oplyst af ledelsen i forbindelse med tilsynet. Dertil er der i forbindelse med høring indkommet yderligere oplysninger, som ikke er indarbejdet i denne rapport. Der er tale om faktuelle oplysninger, men det vurderes ikke at disse ændrer på de overordnede vurderinger.

## Indikator 9.a

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 9.a

Ledelsen sikrer delvist, at borgerne har mulighed for tilstrækkelig og stabil personalekontakt svarende til deres behov. Dette bedømmes på baggrund af observation, interviews med unge borgere, fremsendt materiale med dokumentation for medarbejdernes kompetencer, interview med hhv. medarbejderne og ledelsen samt oplysninger fra seneste års rapport. I følge årsrapporten er den borgerrettede normering på 1,7 pr. plads, og der er budgetteret med 1,6. Tallene sammenholdt med observationer, gennemgang af materiale samt interviews indikerer overordnet, at borgerne har mulighed for tilstrækkelig personalekontakt. Det bemærkes, at der er væsentlig forskel på målgrupperne i afdelingerne, og dermed også støttebehovet. Ledelsen har skifteligt redegjort for status i afdelingerne Egehuset og Birkehuset, hvor Egehuset i særlig grad er udfordret ift. andelen af faglært personale (data fremgår i næste afsnit). I forhold til personalegennemstrømning og sygefravær ligger tilbuddet højt ift. sammenlignelige tilbud, hvilket behandles yderligere i indikator 9 a og b. Ledelsen har redegjort for begge forhold, men det er socialtilsynets vurdering, at dette har betydning for tilbuddets muligheden for at yde tilstrækkelig og stabil personalekontakt svarende til deres behov, på trods af tilbuddets store fokus på intern oplæring.

Ledelsen sikrer delvist, at borgerne mødes af personale med relevante kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af interview med unge borgere, medarbejderne og ledelsen, observation, fremsendt materiale og oplysninger fra Tilbudsportalen. De unge giver udtryk for, at personalet er dygtige og gode til at hjælpe og støtte dem, og dertil vellidte af de unge. Medarbejderne fremstår dedikerede og fagligt stærke både i interview og ved observation af interaktion med borgerne. Af fremsendt materiale fremgår det, at der er 81 medarbejdere (se note - *andet i forhold til indikator 9. a*). På oversigten fremgår det, at der er 55 faste medarbejdere, og at over halvdelen er faguddannet. Langt hovedparten er pædagoger og derefter sundhedsfagligt personale. Det fremgår, at der er fokus uddannelse og opkvalificering af det faste personale, hvor det oplyses at 40 medarbejder (samt en hel afdeling med særlig udfordring) deltager/har deltaget i en eller flere uddannelser, kursusforløb m.fl. siden 2020. Ift. de ufaglærte medarbejdere fremgår det, at hovedparten har flere års ansættelse, og at erfaringerne med målgruppen spænder fra under et år til over 40 år. Dertil fremgår det, at alle der har over et års ansættelse i tilbuddet har gennemgået minimum et relevant kurser ift. tilbuddets målgruppe. Socialtilsynet har ikke modtaget og behandlet oplysninger omkring tilbuddets vikarer.

Socialtilsynet bemærker dog, at der fortsat ses, en overvægt af ikke er uddannet pædagogisk eller sundhedsfagligt i Egehuset, hvor blot 9 ud af 22 medarbejder er faglærte. Faggrupperne fordeler sig således: 4 pædagoger, 4 pædagogiske assistenter, 1 social- og sundhedshjælper og en 1 ergoterapeut (obs. Erhvervsuddannet serviceassistent inkluderes ikke). Ledelsen oplyser, at der er indstillet en pædagog pr. 1.1.22, og der er en pædagog mere i sigte. Der er derudover ny-ansat en social- og sundhedsassistent, som ledelsen påtænker skal være ny afdelingsleder. En anden afdelingsleder har igennem længere periode varetaget ledelsen af afdelingen.

I Birkehuset udgør andelen af faglærte (4 pædagoger, 2 pædagogiske assistenter, 1 ergoterapeut) 50 % af det fastansatte personale, hvilket socialtilsynet vurderer som værende i underkanten.

#### Andet i forhold til indikator 9.a

Socialtilsynet har ved forrige tilsyn givet følgende udviklingspunkt: *"Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet særligt på Egehuset og Birkehuset er opmærksom på balancen i personalesammensætningen ved fremtidige ansættelser. Dette både i forhold til uddannet/ikke uddannede medarbejdere og at der ikke sker yderligere udskiftning med anden faggruppe med mindre uddannelse."*

Ledelsen har i forbindelsen med høringsen oplyst, at er foretaget ansættelser, som bevirker en større andel af faglært personale i afdelingerne. Socialtilsynet vurderer, at der fortsat bør være i fokus herpå, og vælger derfor at udviklingspunktet overgår til et opmærksomhedspunkt, som vil fremgå i temaet *Kompetencer*.

## Indikator 9.b

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 9.b

Tilbuddets personalegennemstrømning er højere end sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger i de seneste årsrapport indberettet på Tilbudsporten. Personalegennemstrømningen opgjort til 21 %, hvilket er højt sammenlignet med andre sammenlignelige tilbud, hvor gennemsnittet er 12 %. Positivt er der dog et fald fra foregående år (2019), hvor opgørelsen var 26 %.

Oplysningerne i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har indikeret en fortsat høj personalegennemstrømning. På baggrund af tilsynsbesøget vurderes det, at personalegennemstrømningen medfører en middel risiko for tilbuddets kvalitet. Dette bedømmes på baggrund af interview med de unge, medarbejderne og ledelsen samt fremsendt materiale. Både ledelse og medarbejdere oplyser, at der har været flow, men at baggrunden hertil i størstedelen af tilfældene er naturlige, og de oplever det derfor ikke som en udfald af eks. arbejdsmiljøet. Ledelsen har redegjort for at medarbejderne hovedsageligt er fratrådt pga. pension, videreuddannelse, ophør af vikariater (eks. barsel og langtidssygemeldinger) og enkelte på grund af arbejdstidene ikke var forenelige med privatlivet. Blandt fratrædelserne er vikarerne højt repræsenteret, hvilket de unge giver særligt udtryk for påvirker dem (se mere i temaet *Selvstændighed og relationer*). Særligt ift. vikarer, er oplevelsen dog, at der oftere optræder ultrakorte ansættelser, fordi vikarerne enten får fastansættelse andre steder, eller de indser, at jobbet ikke var noget for dem.

Hovedparten af medarbejderne giver udtryk for, at de ikke er særlig bemærket af personalegennemstrømning, men at arbejdsbyrden, særligt udtalt i afdelingen Egehuset, er høj, og der mangler fastansættelse af faglærte medarbejdere. Afdelingen Egehuset udfordringer skyldes bl.a. et par af medarbejdere er aftrådt af naturlige aldersbetinget årsager.

Medarbejderne oplyser, at jobbet er tungt, da både borgernes fysiske og psykiske udfordringer er udtalte, samt der er en del pleje i arbejdet, særligt i afdelingerne Egehuset og Birkehuset. Tilbuddet oplever, at dette kommer som en overraskelse for ansøgere, også pædagoger. Ligeledes opleves de skiftende vagter som en barriere, hvilket ledelsen har forsøgt at kompensere for, ved eks. at ændre timeplanen i Egehuset, så der nu er fastansat personale i nattevagter.

Socialtilsynet bemærker, at den høje personalegennemstrømning udgør en middel risiko for tilbuddets kvalitet, men tager informationerne om baggrunden derfor, samt ledelsens fokus, til efterretning.

Andet i forhold til indikator 9. b

Ledelsen oplyser i forbindelse med høringen følgende:

"Personalegennemstrømningen er faldet fra 2019 til 2021.

Botilbuddene har hver deres tilkaldevikarer, tilsammen ca. 20 medarbejdere. Kendetegnet for denne gruppe har været at en del er studerende, nogle har haft deres praktik på Synscenter Refsnæs og er fortsat som vikar. Denne gruppe har en relativ høj gennemstrømning som bidrager til den samlede gennemstrømning, men som ikke i samme grad som faste medarbejdere påvirker kvaliteten i arbejdet. Således er 10 tilkaldevikarer stoppet i 2021 og der er ansat nye tilkaldevikarer efterfølgende. Vi benytter vi ikke tilfældige vikarbureauer, men prioriterer faste vikarer for at sikre stabil borgerkontakt. Stort set alt fravær bliver dækket, således at der altid er det antal personaler der er planlagt med, dette genererer en relativ stor gruppe af vikarer."



## Indikator 9.c

---

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

### **Bedømmelse** 3

#### **Bedømmelse af Indikator 9.c**

Tilbuddets sygefravær er højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets seneste årsrapport indberettet på Tilbudsportalen. Sygefraværet er opgjort til 20 dage pr. år pr. medarbejder, hvilket er højt sammenlignet med andre sammenlignelige tilbud, hvor gennemsnittet er 16 dage.

Oplysninger i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har ikke indikeret et lavere sygefravær end seneste årsrapport. På baggrund af tilsynsbesøget vurderes det, at sygefraværet medfører en middel risiko for tilbuddets kvalitet. Dette bedømmes på baggrund af interview med de unge, medarbejdere og ledelse samt fremsendt materiale, hvor der oplyses årsagerne til sygefraværet, som bl.a. skyldes ikke arbejdsrelateret langtidssygemeldinger samt ekstra ordinært sygefravær grundet covid-19-testning. De unge giver ikke udtryk for, at sygefraværet er et problem, men bemærker brugen og udskiftning af vikarer. Medarbejderne oplyser om, at langtidssygemeldinger, som dækkes ind af vikarer, er med til at øge arbejdspresset. Medarbejderne giver generelt udtryk for et pres, som de p.t. mærker, og udtrykker bekymring for, hvis det fortsætter, hvilket kan få betydning for tilbuddets kvalitet på kort sigt.

Andet i forhold til indikator 9. c

Ledelsen oplyser i forbindelse med høringen, at sygefraværet for botilbuddene i følge tilbuddets egen opgørelse er på 7,06 %, hvor i der er medregnet to langt tidssygemeldinger, der udgør 2,12 %. Der er modtaget uddybende oplysninger i ift. Dette. Dertil har tilbuddet for 2021 opgjort sygefraværet til at være på 18,2 fraværdsdag pr. medarbejder.

## 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** 1

#### **Bedømmelse af Indikator 9.d**

Indikatoren er alene bedømt til 1, idet det er en ny indikator, der er tilkommet i høringsperioden og ikke var aktuelt ved gennemførelse af tilsynsbesøget, og der derfor ikke blev indhentet data til bedømmelse heraf.

## 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 specialistkompetencer 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 navns medarbejdere i middel grad har relevante faglige, relationelle og personlige kompetencer.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad har strategisk fokus på udvikling og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad møder borgerne med respekt for den enkeltes behov, forudsætninger og retssikkerhed.

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende: Andelen af faglært og ufaglært personale samt vikardækning, særligt i afdelingerne Birkehuset og Egehuset.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,5

### Opmærksomhedspunkter

Socialtilsynet vil på fremtidigt tilsyn være opmærksom på, at sammensætningen af medarbejderne i højere grad udgøres af faglærte, med en vægtning af pædagoger, med særligt fokus på overensstemmelse med målgruppens behov i de enkelte afdelinger.

### Kriterium 10

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

### Bedømmelse af kriterium

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

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet delvist har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov.

At metoder og tilgange afspejles i praksis.

At medarbejderne har relevante relationelle og personlige kompetencer, der modsvarer målgruppen og borgernes individuelle behov og forudsætninger.

At tilbuddet prioriterer et strategisk fokus på udvikling og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer, herunder specialistkompetencer.

Andre forhold:

Der er fortsat en høj andel af ufaglærte i tilbuddet og høj vikardækning, hvilket socialtilsynet vil være opmærksom på ved kommende tilsyn, da det udgøre en risiko for tilbuddet kvalitet. Borgerne udtrykker, at de oplever, at dette påvirker relationerne, medarbejderne beretter om en høj og tung arbejdsbelastning, og ledelsen giver udtryk for, at de har fokus på dette og tager det alvorligt.

## Indikator 10.a

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 10.a

Medarbejderne har delvist relevant uddannelse, erfaring og opdateret viden. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejderne, observation og fremsendt materiale. Medarbejderne fremstår dedikerede og fagligt stærke både ved interview og ved observation af interaktion med borgerne. Af fremsendt materiale fremgår det, at der er 81 medarbejdere, hvor der fremgår oplysninger om ansættelse, uddannelse m.m. for de 55 medarbejdere, der forventes at være de faste (se note - *andet i forhold til indikator 9. a*). For de 55 faste medarbejdere, fremgår det, at omkring halvdelen er faguddannet, og hvor hovedparten er pædagoger og dernæst sundhedsfagligt personale. Resterende er ufaglærte og vikarer, hvilket altså udgør ca. 60 %, hvilket svarer til, at op imod hver tredje medarbejder er ufaglært (ledelsen er ikke medregnet). Det fremgår af interview samt en oversigt over medarbejdernes kompetencer, at der er fokus på uddannelse og opkvalificering af det faste personale, hvor det oplyses at 40 medarbejdere (samt en hel afdeling med særlig udfordring) deltager/har deltaget i en eller flere uddannelser, kursusforløb m.fl. siden 2020. Ift. de ufaglærte medarbejdere fremgår det, at hovedparten har flere års ansættelse, og at erfaringerne med målgruppen spænder fra under et år til over 40 år. Dertil fremgår det, at alle ufaglærte, der har over et års ansættelse i tilbuddet, har gennemgået minimum et relevant kursus ift. tilbuddets målgruppe. Socialtilsynet har ikke modtaget og behandlet yderligere oplysninger omkring tilbuddets vikarer. På trods af ovenstående vurderer socialtilsynet dog, at der til stadighed er udfordringer ift. at bemane alle afdelinger med fagligt personale, hvor andelen af social- og sundhedsfagligt personale maks. udgør 50 % i afdelingerne Birkehuset og Egehuset, hvor maks. 4 ud af hhv. 22 og 12 medarbejdere har en pædagoguddannelse. Disse to afdelinger huser borgere med særlig lav funktionsniveau og stort behov for både fysisk og psykisk støtte. Ledelsen oplyser, at de har særligt fokus på dette og er i gang med ansættelse af en ny afdelingsleder i Egehuset, da ledelsen over en længere periode har været forstået af Birkehusets leder pga. manglede besat stilling, hvilket forventes at styrke afdelingen. Der er også fremlagt igangsatte planer ift. ansættelse og rekruttering af pædagoger (og eller andre faglærte) til afdelingen. Det er endvidere oplyst, at afdelingen har været særligt udfordret hen over sommeren ift. håndtering af en borgers adfærdsændring, hvilket resulterede i, at der blev hidkaldt assistance fra et vikarbureau. Det er socialtilsynets vurdering, at der forsat er behov for at sikre, at personalet er relevant uddannet, da dette har betydning for kvaliteten af indsatsen. Socialtilsynet finder det dog positivt, at stor andel af de ufaglærte har flere års erfaring med målgruppen, samt at der i organisationen er fokus på kompetenceudvikling og opdatering af viden eks. ved fællespersonalemøder. Sidst nævnte har dog været udfordret af Covid-19.

Medarbejderne kan redegøre for anvendelse af tilgange og metoder i praksis. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejderne. Blandt de interviewede medarbejdere, var både faglærte og ufaglærte, og de var alle gode til at komme med praksis eksempler på tilgangene og metoderne i tilbuddet. Dertil fremstod de også alle dedikerede og fagligt stærke.

Tilbuddet har en kompetenceudviklingsplan der sikrer, at tilbuddet opdateres med nødvendige kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejderne og ledelsen samt fremsendt materiale. Der er fokus på, at nye medarbejdere får uddannelser/ kurser såsom synsfaglig uddannelse på diplomniveau og ADL- og mobility instruktøruddannelse. Medarbejderne oplyser, at de sidder i faggrupper på tværs af organisationen bl.a. i ADL-grupper, forflytningsgruppe m.v. Socialtilsynet kunne endvidere konstatere, at der har været uddannelse indenfor flere relevante områder så som synspædagogik. Ledelsen oplyser, dog at tilbuddet har været udfordret i forhold til at sende medarbejdere på uddannelse grundet Covid-19, men at mange kurser er i gang igen.

Andet i forhold til indikator 10. a

Note - Socialtilsynet bemærker, at oplysningerne på Tilbudsportalen og den fremsendte oversigt over medarbejdere ikke er helt i overensstemmelse ift. antal og fagprofiler, men til dels. Socialtilsynet har behandlet de oplysninger, der er fremsendt samt oplyst af ledelsen i forbindelse med tilsynet.

Socialtilsynet har i forbindelse med høringssvaret modtaget yderligere og aktuelle oplysninger om sammensætningen af personalet og tankerne bag ift. Faglighed, der kommer målgruppen til gode i Egehuset og Birkehuset. Oplysningerne er taget til efterretning, men er ikke vægтет i den samlede vurdering for nuværende.

## Indikator 10.b

---

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

### **Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 10.b**

Det er afspejlet i samspillet med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af interview med de unge og medarbejderne samt observation og iagttagelser. De unge giver udtryk for, at medarbejderne er gode til at støtte og hjælpe dem, og at de føler sig hørt, set og forstået. Socialtilsynet vurderer, at sammenspillet mellem de medarbejdere og borgere som blev observeret indikerer, at medarbejderne har de relevante kompetencer. Socialtilsynet fik indsigt i, at personalet havde stor indsigt i borgernes behov for støtte både fysisk og psykisk, samt at borgerne var trygge sammen med medarbejderne, samt at de unge talte frit i deres tilstedeværelse. Det skal dog bemærkes, at socialtilsynet hovedsageligt har iagttaget og observeret faglært personale, som kun udgør ca. 40 % af det borgerrettede personale i tilbuddet. De faste medarbejdere beretter dog, at vikarerne, som på baggrund af oplyste formodes af udgøre ca. 30 % af medarbejderne, generelt er gode til at tillære sig kompetencer.

## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

---

#### Konklusion

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set rummer den fornødne økonomiske kvalitet, da vi ikke har konstateret væsentlige kritiske forhold.

#### Vurderingsbaggrund

Vi har vurderet tilbuddet på baggrund af årsrapport på Tilbudsportalen og budget.

#### Begrundelse

Socialtilsynet har lagt følgende forhold til grund for vurderingen:

- Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.
- Tilbuddets økonomi kan give mulighed for den fornødne kvalitet til tilbuddets målgruppe i forhold til prisen.
- Der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

### Økonomi 1

---

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

##### Konklusion

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

##### Vurderingsbaggrund

Vi har vurderet tilbuddet på baggrund af årsrapport på Tilbudsportalen og budget.

##### Begrundelse

Vi har ikke konstateret væsentlige kritiske forhold.

### Økonomi 2

---

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

#### Bedømmelse af kriterium

##### Konklusion

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har mulighed for at levere den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

##### Vurderingsbaggrund

Vi har vurderet tilbuddet på baggrund af årsrapport på Tilbudsportalen og budget.

##### Begrundelse

Vi har ikke konstateret væsentlige kritiske forhold.

## Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

### Bedømmelse af kriterium

#### Konklusion

Socialtilsynet vurderer, at der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

#### Vurderingsbaggrund

Vi har vurderet tilbuddet på baggrund af årsrapport på Tilbudsportalen og budget.

#### Begrundelse

Vi har ikke konstateret væsentlige kritiske forhold.

## 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

- Borgeroversigt
- Medarbejderoversigt
- Dokumentation
- Opgørelse af sygefravær
- Pædagogiske planer
- Tidligere tilsynsrapport
- Tilbudsportalen
- Hjemmeside
- Magtindberetninger

### Beskrivelse

Pædagogiske planer så som ICS og VUM samt dagsbogsnotater for 3 borgere.

Opfølgning på seneste udviklings-/opfølgingspunkter.

Redegørelse for kompetenceplan.

Oplysningskema samt skemaoversigt over indskrevne borgere og ansatte samt fratrådte medarbejdere.

Redegørelse for fratrådte medarbejdere.

## Interviewkilder

---

### Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere

### Beskrivelse

Interview med i alt 4 borgere: Gruppeinterview med 2 borger og kort rundvisning. Interview med 2 andre borgere i forbindelse med rundvisning.

Gruppeinterview med 6 medarbejdere, der repræsenterede 3 afdelinger og forskellige fagligheder.

Interview med ledelsen, 2 afdelingsledere, områdelederen samt nyansat medarbejder/ kommende afdelingsleder.

## Observationskilder

---

### Kilder

- Medarbejdere
- Borgere

### Beskrivelse

Observation af spisesituation i en afdeling, hvor der deltog (og var fokus på) 2 borgere og 2 medarbejdere.