

## Tilsynsrapport

### Driftsorienteret tilsyn tilbud



Tilbuddets navn: Synscenter Refsnæs

Dato for generering af rapport: 09-02-2023

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Øst

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	5
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	6
Særligt fokus i tilsynet	7
Uddannelse og beskæftigelse	8
Kriterium 1	8
Målgruppe, metoder og resultater	11
Kriterium 3	11
Sundhed og trivsel	14
Kriterium 4	14
Kriterium 5	16
Kriterium 6	18
Kriterium 7	20
Organisation og ledelse	22
Kriterium 8	22
Kriterium 9	24
Kompetencer	28
Kriterium 10	28
Fysiske rammer	31
Kriterium 14	31
Økonomi	33
Økonomi 1	33
Økonomi 2	33
Økonomi 3	34
Spindelvæv	34
Datakilder	35
Interviewkilder	36
Observationskilder	36

## 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: <a href="http://www.synref.dk">http://www.synref.dk</a>
Tilbudsleder	Kenn Steen Andersen
CVR-nr.	29190658
Virksomhedstype	Regional
Tilbudstyper	Aktivitets- og samværstilbud, § 104 Botilbud til midlertidige ophold, § 107 Botilbud målrettet unge mellem 18 og 35 år, §108a, jf. §108 Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
Pladser i alt	51
Målgrupper	Hørenedsættelse Kommunikationsnedsættelse Mobilitetsnedsættelse Multipel funktionsnedsættelse Sjældent forekommende funktionsnedsættelse Synsnedsættelse
<b>Resultat af tilsynet</b>	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Øst
Tilsynskonsulenter	Cecilie Camilla Holmegaard Nielsen Heidi Achen
Tilsynsbesøg	13-10-2023 14:00, Anmeldt, Botilbuddet Stausgaard 13-10-2022 12:30, Anmeldt, Efterskole - botilbud unge med alvorlig synsnedsættelse 13-10-2022 12:30, Anmeldt, Fløjen - botilbud til børn og unge med alvorlig synsnedsættelse 13-10-2022 11:00, Anmeldt, Birkehuset - botilbud til unge voksne med synsnedsættelse og yderligere funktionsnedsættelse 13-10-2022 10:00, Anmeldt, Egehuset - botilbud til børn og unge med synsnedsættelse og yderligere funktionsnedsættelse

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Afdelinger
Birkehuset - botilbud til unge voksne med synsnedsettelse og yderligere funktionsnedsettelse	Synsnedsettelse, Multipel funktionsnedsettelse	8	Aktivitets- og samværstilbud, § 104
		2	Botilbud til midlertidige ophold, § 107
		6	Botilbud målrettet unge mellem 18 og 35 år, §108a, jf. §108
Botilbuddet Stausgaard	Synsnedsettelse, Multipel funktionsnedsettelse	1	Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
		2	Botilbud til midlertidige ophold, § 107
Efterskole - botilbud unge med alvorlig synsnedsettelse	Synsnedsettelse	12	Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
Egehuset - botilbud til børn og unge med synsnedsettelse og yderligere funktionsnedsettelse	Kommunikationsnedsettelse, Mobilitetsnedsettelse, Synsnedsettelse, Hørenedsettelse, Sjældent forekommende funktionsnedsettelse, Multipel funktionsnedsettelse	5	Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
		4	Botilbud til midlertidige ophold, § 107
Fløjen - botilbud til børn og unge med alvorlig synsnedsettelse	Synsnedsettelse	6	Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
		5	Botilbud til midlertidige ophold, § 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/ børnene/ de unge af høj kvalitet, ud fra specialistviden og en generelt høj faglighed. Det prioriteres, at medarbejderne opnår stor viden indenfor det synsfaglige område, og at der arbejdes aktivt med at tilbyde aktiviteter, sikre trykke og gode relationer og der arbejdes med ADL træning, for de unge, imod øget selvstændighed. Dertil er der også fokus på fastholdelse af kompetencer for den del af målgruppen, hvor denne indsats vurderes mest relevant.

Det vurderes, at tilbuddet i høj grad arbejder målrettet med kompetenceudvikling for at fastholde medarbejderne, 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 borgerne/ børnene/ 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/ børnene/ de unge, 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 er lykket med initiativer til imødegåelse af dette med sigte på god kvalitet i ydelsen.

Socialtilsynet har i forbindelse med tilsynet modtaget oplysninger, som har bevirket, at udviklings- og opmærksomhedspunkterne i temaerne *Målgruppe, metoder og resultater, Organisation og ledelse* samt *Kompetencer* er ophævet. Oplysningerne omhandlede forbedringer ift. personalegennemstrømning, sygefravær, øgning af faguddannede medarbejdere samt den daglig dokumentationspraksis. Foruden markering af dette i de overordnede temavurderinger, er der i udgangspunktet ikke foretaget væsentlige ændringer i ovennævnte tre temaer, da de ikke har været i fokus ved indeværende tilsyn.

Tilbuddet har ifm. tilsynet ansøgt om udvidelse af pladser i en ny afdeling placeret i en allerede eksisterende bygning på Synscenteret Refsnæs' matrikel. Ansøgningen er blevet behandlet, hvor de fysiske rammer er tilset i renoverings-/ etableringsfase, og denne er vurderet iht. tilbuddets generelle kvalitet. Ansøgningen er på denne baggrund i mødekommet.

### Godkendelse

I alt 51 pladser fordelt med 43 døgntilbudspladser og 8 dagtilbudspladser til aktivitets- og samværstilbud.

Pladserne fordeler sig således på tilbuddets 4 afdelinger:

#### Birkehuset – Kystvejen 112 I:

I alt 16 pladser med følgende fordeling:

- 8 pladser jf. SEL § 107, hvoraf de 6 pladser er godkendt til fleksibel anvendelse efter SEL § 108a jf. § 108.
- 8 dagtilbudspladser jf. SEL § 104.
- Alderen for målgruppen på afdelingen er 18 til og med 34 år for såvel døgn- som dagtilbud.

#### Egehuset - Kystvejen 112 J:

- 9 pladser jf. SEL § 66, stk. 1, nr. 7, der alle er godkendt til fleksibel anvendelse efter SEL § 107.
- Alderen for tilbuddets målgruppe er 6-17 år for pladserne efter § 66 og 18-25 år ved brug efter § 107.

#### Efterskolen - Kystvejen 112 B, 1.:

- 12 pladser jf. SEL § 66, stk. 1, nr. 7.
- Alderen for målgruppen på afdelingen er 0-17 år.

#### Fløjen – Kystvejen 112 B, st.:

- 11 pladser jf. SEL § 66, stk. 1, nr. 7, hvoraf de 5 pladser er godkendt til fleksibel anvendelse efter SEL § 107.
- Alderen for målgruppen er 6-17 år for pladserne efter § 66 og 18-25 år ved brug efter § 107.

Botilbuddet Stausgaard, Kystvejen 112 K:

- 3 pladser godkendt til fleksibel anvendelse, således at de enten kan anvendes efter SEL § 107 eller efter SEL § 66, stk. 1, nr. 7, dog således at alle tre pladser altid anvendes efter samme bestemmelse.
- Alderen for målgruppen er 7-17 år ved brug efter § 66, stk. 1, nr. 7 og 18-35 år ved brug efter § 107.

Målgruppen for hele tilbuddet er: Børn, unge og voksne med synsnedsættelser og multiple funktions-nedsættelser.

## Særligt fokus i tilsynet

---

Uddannelse og beskæftigelse, Sundhed og trivsel samt opfølgning på udviklings- og opmærksomhedspunkter i temaerne Målgruppe, metoder og resultater, Organisation og ledelse, Kompetencer og Fysiske rammer. Foruden markering af dette i de overordnede temavurderinger, er der i udgangspunktet ikke foretaget væsentlige ændringer i ovennævnte temaer, da de ikke har været i fokus ved indeværende tilsyn.

## Uddannelse og beskæftigelse

*Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte paratheden og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer samlet, at Synscenter Refsnæs i meget høj grad understøtter børnene/ de unge / borgerne i at have et meningsfuldt indhold i hverdagen i form af beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet, tilpasset den enkelte borger.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad samarbejder aktivt med eksterne aktører.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad prioriterer børnenes/ de unge/ borgernes inklusion med det omgivende samfund.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet i høj grad dokumenterer og følger op på borgernes mål i forhold til beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen.

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særligt fokus på følgende:

At Synscenter Refsnæs tilbyder et højt specialiseret skolemiljø, hvor de med udgangspunkt i de mål, der er aftalt for den enkelte elev, og under hensyntagen til elevens behov og forudsætninger, motiverer og stimulerer den enkelte elevs udvikling og læring. Det er socialtilsynets opfattelse, at Synscenter Refsnæs i høj grad understøtter elevernes parathed og muligheder for uddannelse og / eller beskæftigelse, så de opstillede mål i videst muligt omfang opnås.

I indsatsen omkring skole og beskæftigelse, er det særligt for Synscenter Refsnæs, at beboerne er aktiviteter indenfor centeret. Derfor kan det diskuteres i hvor høj grad, der er tale om, at tilbuddet samarbejder med eksterne aktører i opgave løsning ift. temaet uddannelse og beskæftigelse samt borgerens inklusion i det omgivende samfund. Begge udsagn er i ovenstående vurderet som højt, da der er tale om et specialiseret tilbud, der som kan trække på hele synscenterets kompetencer (nationalt og internalt viden samt forskning på området), og som arbejder med at forbedre beboernes forudsætninger for inklusion i det omgivende samfund fremadrettet, hvilket vægtes i den overordnede bedømmelse af temaet.

Det oplyses, at Synscenter Refsnæs udvikler undervisningsmaterialer og deltager i forskningsmæssige sammenhænge, så de er opdateret på nyeste viden inden for deres speciale. Af tidligere indsendt materiale fremgik det, at Synscenter Refsnæs for, at kunne sikre fortsat kvalitetsudvikling, arbejder med ti nationale standarder, her indgår: *Indflydelse på eget liv, Kommunikation og individuelle planer.*

### Gennemsnitlig bedømmelse

#### Kriterium 1

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

#### Bedømmelse af kriterium

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet støtter børnene/de unge i beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen, og at tilbuddet arbejder systematisk og dokumenterende med mål og opfølgning herpå.

At tilbuddet prioriterer inklusion med det omgivende samfund.

At tilbuddet systematisk samarbejder med og inddrager eksterne aktører i tilblivelsen og gennemførelsen af børnenes/de unges beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen.

At tilbuddet det enkelte barns/den enkelte unges beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen er individuelt tilrettelagt.

At det enkelte barn/den enkelte unge inddrages i tilrettelæggelsen.

At børnene/de unge trives i deres beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen.

Det vægtes ikke i bedømmelsen af tilbuddet, at tilbuddets målgruppers funktionsniveau er meget forskelligt.

#### Andre forhold

At Synscenter Refsnæs tilbyder et specialiseret skolemiljø, hvor eleverne/børnene og de unge støttes i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.



## Indikator 1.a

*Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 1.a

Tilbuddet opstiller delvist konkrete, individuelle mål i forhold til at borgernes/børnernes/de unges uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af fremsendte materiale, hvor der ses at fokus på uddannelse fra handleplaner fremgår i ICS planer for børn/ unge. Dertil fremgår det, at de opstillede mål for børn/ unge dokumenteres og evalueres i uddannelsesplanen på stu.unoit.dk som vedhæftes den personlige VUM-plan. For de voksne fremgår mål i deres VUM-planer, der relaterer til deres forudsætninger for at deltage i aktivitetstilbud. Målene omhandler i høj grad forhold angående forbedring af børnene/ de unge/ borgernes mulighed for at være deltagende i uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, ift. at arbejde med konkrete og individuelle mål ift. de fysiske udfordringer samt sociale færdigheder. Disse er derfor ikke vurderet *konkrete* i overensstemmelse med vurderingens standardtekst, men lægger sig op af den overordnede indikator (1.a.) omhandlende, at der opstilles individuelle mål, der understøtter borgerens skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud. På denne baggrund vægtes den delvise vurdering ikke i den samlede bedømmelse af tilbuddets indsats.

Tilbuddet inddrager børnene/de unge/ borgerne i at sætte egne mål for deltagelse i beskæftigelse- / uddannelses- / samværs- og aktivitetstilbud. Dette bedømmes på baggrund af interview med unge og medarbejdere. De unge giver udtryk for, at de oplever, at de bliver inddraget i beslutninger omkring dem selv, og at de har indflydelse på de mål, der bliver aftalt, samt at medarbejderne er gode til at hjælpe dem med at forfølge og få afprøvet deres drømme. Ved bedømmelsen er der lagt vægt på, at børnene/ de unge / borgerne, der er i stand til det, bliver inddraget i målsætning for egen skolegang og / eller beskæftigelse, hvilket også fremgår af fremsendt materiale. Det oplyses, at der følges op på målene sammen med barnet/ den unge / borgeren eller dennes pårørende på behandlingsmøderne. Medarbejderne har ved tidligere tilsyn beskrevet, hvordan de i deres aflæsning af børnene/ de unge/ borgerne målrettet benytter sig af deres tætte kendskab til den enkeltes ønsker og behov, når der aftales individuelle mål. På afdelingerne Egehuset og Birkehuset er beboerne i lav grad i stand til selv, på grund af deres handicap, at kunne give udtryk for mål for skolegang og beskæftigelse. I disse tilfælde samarbejdes tæt med de pårørende og sagsbehandlere. På disse afdelinger arbejdes med at give den enkelte konkrete valg ud fra, hvad medarbejderne ved, at børnene/ de unge/ borgerne godt kan lide. Det fremgår af interview og fremsendt materiale, er udarbejdet kommunikationspas for hver enkelt beboer, som bliver revideret mindst en gang om året, og som virker understøttende for den enkeltes kommunikation med omverdenen.

## Indikator 1.b

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 1.b

Børnene/de unge/ borgerne er i beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud. Dette bedømmes på baggrund af den fremsendte liste over indskrevet borgere, hvor det fremgår, at de alle enten er tilknyttet STU, børneskolen eller efterskolen v. Synscenter Refsnæs eller har samværs- og aktivitetstilbud under Birkehusets §104.

## Indikator 1.d

*Børnene/de unge i tilbuddet har et stabilt fremmøde i deres dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelsesstilbud eller beskæftigelse.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 1.d

Børnene/de unge i tilbuddet har et stabilt fremmøde i deres dagtilbud/ grundskoletilbud, uddannelsesstilbud eller beskæftigelse. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger om, at børnene og de unge passer deres skolegang, og at der er fokus på at tilpasse aktiviteterne til den enkelte borger, så denne har mulighed for at deltage i vides mulig omfang med afsæt i individuelle ønsker og behov.

Indikator 1.e

---

*Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter børnenes/de unges læring i relation til deres dagtilbud, skolegang eller uddannelse.*

**Bedømmelse**

**Bedømmelse af Indikator 1.e**

## 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 borgeres 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.

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

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

Tilbuddets arbejde med udviklingspunktet: *"Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet opkvalificerer den daglige dokumentationspraksis, så der opnås større systematik mellem dokumentation og borgernes udviklingsmål."*

Af fremsendt materiale omhandlende resultatdokumentation samt borgerrettet dokumentation vurderes det, at tilbuddet har arbejdet med at opkvalificerer den daglige dokumentationspraksis.

På baggrund af ovenstående er udviklingspunktet fjernet.

Foruden ovenstående, er der ikke foretaget justeringer/ ændringer/ nye vurderinger i temaet, idet temaet ikke har været i fokus ved indeværende tilsyn.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,8

### 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 udviklingspotentiale, herunder fremskrivningen af særlige behov for redskaberne og compensationer. 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.

## Sundhed og trivsel

*Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning samt uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det kan også være i forhold til færden på sociale medier. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer samlet, at Synscenter Refsnæs i meget høj grad understøtter borgernes børnenes/ de unges fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne/ børnene /de unge i meget høj grad trives i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad respekterer borgernes/ børnenes/ de unges selvstændighed, selvbestemmelsesret og integritet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad tilrettelægger dagligdagen med et hensyn til borgernes/ børnenes/ de unges ønsker og behov.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad forebygger, håndterer og dokumenterer magtanvendelser.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad forebygger, håndterer og dokumenterer vold og overgreb.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,9

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at der sættes sætte fokus på seksuel sundhed og vidensopbygning ift. dette med særlig tanke på beboerne i afdelingerne Birkehuset og Egehuset.

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i meget høj grad borgernes selv- og medbestemmelse.

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet understøtter børnenes/de unges selvstændighed, selvbestemmelse og integritet.

At tilbuddet prioriterer børnenes/de unges muligheder for at kommunikere ønsker og behov.

#### Andre forhold

Målgrupperne i afdelingerne er meget forskellige, og dermed også deres mulighed for verbalt og nonverbalt at kommunikere deres ønsker og behov. Det vurderes af socialtilsynet positivt, at tilbuddet lægger vægt på, at borgerne/ børnene/ de unge har indflydelse i forhold til målet for deres ophold, både gennem jævnlige samtaler med deres kontaktpersoner og samarbejde med pårørende, hvor der sikres indflydelse i såvel dagligdagen som fremtiden via statusrapporter, pædagogiske planer m.v.

De er tilmeldt etableret et beboerråd i afdelingen fløjen med valgte ungerepræsentanter.

## Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 4.a

Tilbuddet har en daglig praksis, der afspejler respekt for borgerne/ børnenes/ de unges selvstændighed, selvbestemmelse og integritet tilpasset målgruppens og den enkelte borgers forudsætninger. Dette bedømmes på baggrund af interview med unge, medarbejderne og ledelsen. De unge oplyser samstemmende, at de føler sig respekteret, og at de har selvbestemmelse. En ung borger fortalte eksempelvis, at han tager til fester hos venner udenfor tilbuddet, og de unge beskrev, at de lever et ungdomsliv der understøttes af medarbejderne. De unge oplyser desuden, at tilbuddet har et beboerråd, hvor borgerne kan komme med input til f.eks. aktiviteter internt og eksternt. De unge oplyser, at medarbejderne lytter til dem og de bliver taget alvorligt. På Egehuset og Birkehuset er borgerne/ børnene/ de unge meget afhængige af medarbejdernes kendskab og evne til at aflæse dem.

I socialtilsynets interview af henholdsvis ledelse og medarbejdere, bliver borgerne/ børnene/ de unge omtalt med forståelse og respekt for den enkeltes ønsker og behov.

Ved tidligere tilsyn fremgik følgende, som er bekræftet ved indeværende tilsyn: *"Medarbejderne beskriver, at de i deres tilgang til de unge udnytter, at de kender de unge og de unges ønsker, de ved hvad de unge kan lide, de er meget opmærksomme på børnene- og de unges signaler. Desuden er der udarbejdet kommunikationspas for alle beboere, så medarbejdere og ikkefastemedarbejdere og andre hurtigt kan sætte sig ind i, hvordan de skal tilgå kommunikation med beboeren."*

## Indikator 4.b

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 4.b

Borgerne/ børnene/ de unge i tilbuddet inddrages i beslutninger vedrørende sig selv. Dette bedømmes på baggrund af de unges oplysninger om, at de har individuelle samtaler med deres kontaktpædagog, samt fremsendt materiale hvor, der indgår procedure ift. at sikre at borgerne/ børnene/ de unge inddrages. I afdelingerne Birkehuset og Egehuset, fremgår det af fremsendt materiale, interview med medarbejdere samt iagttagelser af hverdagsaktiviteter, at beboerne er meget afhængige af medarbejdernes kendskab og evne til at aflæse dem. Det fremgår, at der arbejdes med valgmuligheder og kommunikationskompas for den enkelte.

Borgerne/ børnene/ de unge i tilbuddet inddrages i beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af, at det i interview af de unge fremgår, at de i meget høj grad oplever, at de har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og hverdagen på afdelingen. Det er tidligere oplyst, at der på Efterskolen afholdes ungemøder en gang om ugen hvor bl.a. trivsel, madønsker og aktiviteter er faste punkter. Desuden har de unge individuelle samtaler med deres kontaktpædagoger og kontaktlærer i deres skoletilbud. I afdelingerne Birkehuset og Egehuset, fremgår det af fremsendt materiale, interview med medarbejdere samt iagttagelser af hverdagsaktiviteter, at beboerne er meget afhængige af medarbejdernes kendskab og evne til at aflæse dem. Det fremgår, at der arbejdes med valgmuligheder og kommunikationskompas for den enkelte.

## Kriterium 5

---

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddet understøtter i høj grad borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet har en praksis, der afspejler forståelse for den enkelte borgers/ barns/ unges og målgruppens trivsel.

At tilbuddet har en praksis, der understøtter og prioriterer borgernes/ børnenes/ de unges adgang til sundhedsydelser.

At tilbuddet prioriterer indsatser, der modsvarer borgernes/ børnenes/ de unges behov i forbindelse med udvikling og opretholdelse af deres fysiske og mentale sundhed.

### Andre forhold

At den pædagogiske indsats understøttes og sikres gennem retningsgivende dokumenter for de enkelte indsatser. Desuden er det socialtilsynets opfattelse, at medarbejdernes viden holdes opdateret via kurser/ efteruddannelse og deltagelse i relevante forskningsprojekter.

Socialtilsynet anbefaler tilbuddet, at sætte fokus på seksuel sundhed og vidensopbygning ift. dette med særlig tanke på beboerne i afdelingerne Birkehuset og Egehuset.

## Indikator 5.a

---

*Borgerne trives i tilbuddet.*

### **Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 5.a**

Borgene/ børnene/de unge trives i tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af de interviewede unges udsagn om, at de er glade for at bo på Refsnæs. De føler sig trygge, samt de oplever, at de bliver taget alvorligt. Jf. interview med medarbejdere fremgår det, at der er stor opmærksomhed på, om de enkelte borger/ børn/ unge trives og er glade, og at medarbejderne med deres tætte relation og kendskab til beboerne er hurtige til at observere og sætte ind, hvis der vurderes mistrivsel.

Tilbuddet har en praksis, der afspejler forståelse for de elementer og forhold, der skal til for at skabe trivsel for målgruppen, den samlede gruppe af borgere/ børn/ unge og for den enkelte borger/ barn/den enkelte unge i tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af de interviewede unges beskrivelser af deres dagligdag, og hvordan medarbejderne støtter dem, fx ved sygdom mv. De unge beskriver desuden, at de oplever et stille og roligt tilbud uden mange konflikter. Det oplyses fra ledelse og medarbejdere, at der har været en større personaleudskiftning i nogle afdelinger, med bevist valg om at sikre mere faguddannet personale. Ift. at skabe stabilitet og tryghed for beboerne, har personalet haft fokus på opgavefordelingen således, at de har forsøgt at sikre, at de mest sensitive beboere har haft tilknyttet kendte medarbejdere i vides muligt omfang. Dette har været en strategi, som tilbuddet er opmærksom på, kan have konsekvenser for de mindre sensitive beboere ift. den pædagogiske tilgang som er relations orienteret. Ledelsen oplyser, at der sigtes på fastholdelse af medarbejderne fremadrettet, så der kan skabes stabilitet i indsatsen.

### Andet i forhold til indikator 5.a

Under tilsynet observerede socialtilsynet, at der er en god og hyggelig stemning mellem de unge, og mellem de unge og medarbejderne. Og at medarbejderne omtaler alle borgere, børn og unge med respekt og anerkendelse.



## Indikator 5.b

*Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.b

Borgerne/ børnene/ de unge i tilbuddet har relevant adgang til nødvendige sundhedsydelse. Dette bedømmes på baggrund af interview af medarbejderne, hvor det fremgår, at beboerne i tilbuddet altid får støtte til at få adgang til relevante sundhedsydelse. Jf. interview med medarbejdere og ledelse oplyses, at der f.eks. er samarbejde med Epilepsihospitalet Filadelfia, tandlæger, og at borgerne/ børnene/ de unge får følgeskab til relevante undersøgelser og behandling. Derudover er der ansat sundhedspersonale (sygeplejersker, ergoterapeut og fysioterapeut) i centeret, således at der er tæt kontakt og støtte relateret til sundhed.

Af tidligere fremsendte beskrivelser fremgår det desuden, at Synscenter Refsnæs i driftsaftalen kommitter sig på at have fokus på borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel, som indgår i de nationale standarder.

Tilbuddet har mulighed for at ledsage borgerne/ børnene /de unge til nødvendige sundhedstilbud. Dette bedømmes på baggrund af interview af de unge og medarbejderne, som alle oplever, at de har mulighed for at ledsage de unge efter behov.

## Indikator 5.c

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 5.c

Tilbuddet har en praksis, der afspejler viden og forståelse for borgernes/ børnenes /de unges fysiske og mentale sundhed. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere og ledelse, hvor det oplyses, at tilbuddet generelt har fokus på kost og motion, idet mange af borgerne/ børn/ unge har brug for høj grad af støtte til f.eks. bevægelse. I forhold til kost er der fokus på tarmvenlig kost idet en del af beboerne (særligt i afdelingerne Birkehuset og Egehuset) har maveproblemer. Nogle har brug for hjælp til at regulere mængden af fødeindtag, og alle kan få mad udenfor måltiderne, hvis de er sultne.

Tilbuddet tilbyder desuden sansestimuli ved hjælp af aromaterapi, massage og lys der understøtter borgernes/ børnenes/ de unges generelle velvære.

Måltiderne tilberedes i fælleskøkkenet, men tilbehøret laves i afdelingerne. Søndag laver afdelingerne selv mad 'fra bunden'. Medarbejderne oplyser, at de fleste beboere er glade for maden, og hvis de ikke vil spise, får de noget til aftenhygge.

På Synscenter Refsnæs er der svømmehal, gymnastiksal, fodboldbane og motionsrum. Faciliteter der alle bliver brugt løbende og eks. er en aktiv del af §104-indsatsen. Der også fokus på, at borgerne/ børnene/ de unge har mulighed for at trække sig, når stimuli og aktiviteter bliver for meget. Balancen er vigtigt, og medarbejderne oplyser, at der udarbejdes stressprofiler på alle beboere således, at dette også indgår som metode ift. at sikre fysisk og mental sundhed.

Af fremsendte materiale, i relation til tematikken, fremgår et arrangeret et to dagsgrundkursus i psykiske lidelse forestået af en ekstern aktør.

Medarbejderne giver udtryk for kendskab til evt. traumer hos beboerne, og deres fokus på disse.

Der er ved tilsynet vendt tematikker omkring seksualitet særligt ift. beboerne i afdelingerne Birkehuset og Egehuset. Medarbejderne udtrykker at ingen nuværende medarbejdere er seksualvejledere, men at der er sygeplejersker som der kan trækkes på ift. sundhed og seksualitet. Af fremsendt retningsgivende dokument ift. sundhed og trivsel, nævnes seksualitet kun en gang. Af tidligere tilsyn fremgik det, at tilbuddet har udarbejdet en seksualpolitik. I fællesskab med medarbejderne og ledelsen er det konstateret, at videns grundlaget med fordel kan højnes hos de faste medarbejdere ift. målgruppens udfordringer og behov, herunder evt. sammenhæng mellem seksualitet og udafreageret adfærd samt tegn på mistrivsel. Derfor er der angivet en anbefaling angående udbygning af arbejdet med seksualitet.

Tilbuddet opstiller mål for borgernes/ børnenes/ de unges fysiske og mentale sundhed, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt materiale samt medarbejdernes beskrivelser af deres pædagogiske praksis. Statusrapporter, ICS, VUM og dagbogsnotater bekræfter, at der opstilles mål og følges op løbende.

Andet i forhold til indikator 5c:

Tilbuddet har et retningsgivende dokument angående hygiejne med målsætning om at forebygge spredning af mikroorganismer og smitsomme sygdomme mellem borgere, medarbejdere og pårørende.

## Kriterium 6

---

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### **Bedømmelse af kriterium**

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet sikrer opdateret viden om lov og regler om magtanvendelser.

At tilbuddet har procedurer for forebyggelse, håndtering og læring af magtanvendelser.

At tilbuddet har en pædagogisk praksis, der forebygger magtanvendelser.

### Andre forhold

At Synscenter Refsnæs gennem deres pædagogiske indsats håndterer og forebygger magtanvendelser.

At der foreligger et retningsgivende dokument, der beskriver procedure i forhold til eventuelle magtanvendelser.

At de unge oplyser, at der sjældent er magtanvendelser, og at medarbejderne går ind og hjælper dem med, at snakke om og løse indbyrdes konflikter eller uenigheder.

## Indikator 6.a

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 6.a**

Tilbuddets pædagogiske indsats medfører, at magtanvendelser så vidt muligt undgås. Dette bedømmes på baggrund af de unges oplysninger om, at de ikke oplever magtanvendelser, og at der generelt er 'stille og roligt' på tilbuddet. Udarbejdelse af stressprofiler er en metode, der benyttes i arbejdet med at sikre en pædagogisk indsats der medfører, at magtanvendelser så vidt muligt undgås, ved at have fokus på, hvad der kan presse/stresse den enkelte, og dertil arbejdes der med risikovurderinger.

Det skal tilføjes, at ift. tematikken omkring magtanvendelser, er det væsentlig at have afdelingernes forskellighed i mente, og dermed målgruppernes behov. Det bemærkes dog, at medarbejderne på tværs i tilbuddet har en anerkendende tilgang, opbygget viden om Low Arousal samt generelt viden ift. målgruppen, som sikre at konflikter nedtrappes. Af interview med medarbejderne fra Egehuset og Birkehuset fremgår det, at de udarbejder stressprofiler på alle, hvor der arbejdes med at afdække, hvad der trækker den enkelte, samt der laves risikovurderinger. Medarbejderne lægger vægt på, at opgaverne/ kravene skal tilpasses den enkelte og den enkeltes dagsform. Af medarbejdernes tidligere beskrivelser fremgår det, at de har fokus på de helt små ændringer, f.eks. blink med øjet, der som eksempel kan medføre, at beboeren får ekstra tid til en opgave, så den er tilpasset dennes behov.

Af interview med de unge og medarbejdere fra Fløjen og Efterskolen bekræftes tidligere oplysninger om, at magtanvendelser magtanvendelser forebygges ved samarbejde og anerkendelse. Derved bekræftes tidligere udsagn om, at der ikke benyttes tvang, men heller tilpasning af pædagogikken.

Tilbuddet har opdateret viden og færdigheder, der understøtter at magtanvendelser undgås. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejderne og ledelsen samt fremsendt materiale.

Medarbejderne oplyser, at tilbuddet deltager i vejledningsforløb ved VISO i særligt vanskelige sager, eksempelvis i forbindelse med selvskade og hvordan medarbejderne kan håndtere dette.

Det oplyses, at tilbuddet kontinuerligt afprøver forskellige kommunikationsredskaber i forhold til de enkelte borgere/ børn/unge.

Medarbejderne har været på kursus i Low Arousal og tilbuddet har deltaget i et projekt omkring nedbringelse af udadreagerende adfærd. Desuden tages voldsomme episoder op på personalemøder for at forebygge både voldsomme episoder og magtanvendelser.

Medarbejderne modtager supervision, som dog ikke har ført til færre udadreagerende episoder, men medarbejderne fra Birkehuset og Egehuset oplyser, at de er 'blevet bedre til at passe på sig selv' og at udadreagerende adfærd i nogle sammenhænge anses som et vilkår i arbejdet med målgruppen.

Andet i forhold til indikator 6a

Af tidligere behandlet data, fremgår det af tilbuddets egne beskrivelser: *"Anerkendende tilgang. For os betyder en anerkendende pædagogisk tilgang, at vi møder børn og unge med respekt, tillid, og åbenhed og er parate til at lytte og søge at forstå barnets perspektiv. Vi viser respekt for barnets følelser og bevæggrunde og stiller krav og forventninger, der er afpasset alder og udviklingstrin. Individuel tilgang. Vi søger at finde individuelle løsninger, der er tilpasset det lokale miljø, med udgangspunkt i børnenes og de unges synsfunktion og kompetencer. Indsatsen tilpasses den enkeltes forudsætninger og det lokale læringsmiljø. Samarbejde. Vi vægter et tæt samarbejde med forældre og lokale samarbejdspartnere fordi en fælles forståelse for barnets udviklingspotentiale er med til at understøtte barnets mulighederne for videre uddannelse og beskæftigelse."* (Kilde: Beskrivelsen af den pædagogiske tilgang).

Disse oplysninger er tidligere bekræftet af interviewet sagsbehandlere.

## Indikator 6.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 6.b**

Tilbuddet har delvist en praksis der sikrer kvalitet i dokumentation og indberetning af magtanvendelser. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt materiale (herunder magtanvendelser) samt interview med ledelsen. Socialtilsynet modtager hovedsageligt magtanvendelser ifm. brug af stofseler. Tilbuddet har skriftligt modtaget en ny fortolkning ift., hvordan der skal indberettes, hvilket forventelig vil resultere i færre registreringer, da forhold omkring samtykke er omfortolket. Tilbuddet har tidligere oplyst, at magtanvendelser dokumenteres i journal systemet under det enkelte borger/ barn / ung og behandles efter retningsgivende dokument. Af tidligere tilsyn fremgik, at alle medarbejdere kender proceduren, når der har været foretaget og indberettet magtanvendelse, hvilket ikke er søgt bekræftet ved indeværende tilsyn.

Tilbuddet har en praksis for, hvordan der tages ved lære af magtanvendelser med henblik på forebyggelse. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejderne og ledelsen. Det fremgår, at når der har været en magtanvendelse drøftes situationen og muligheder for at have ageret anderledes med henblik på at undgå magtanvendelse. Medarbejderne modtager supervision som en del af efterbehandlingen af magtanvendelser ved evt. voldsomme episoder.

## Kriterium 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddet forebygger vold og overgreb i meget høj grad.

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet sikrer opdateret viden om forebyggelse, håndtering og læring i forhold til vold og overgreb.

At tilbuddet har en pædagogisk praksis, der forebygger vold og overgreb.

At tilbuddet har en systematisk praksis for registrering og dokumentering af vold og overgreb.

### Andre forhold

Synscenter Refsnæs arbejder målrettet på at forebygge overgreb, de har UPS skemaer til at registrere overgreb i forhold til medarbejderne. Desuden har de udarbejdet et retningsgivende dokument "*forebyggelse af overgreb*", der omhandler, hvordan Synscenter Refsnæs arbejder med at undgå overgreb, og hvordan de håndterer situationen, hvis det skulle ske.

## Indikator 7.a

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 7.a**

Tilbuddet har en pædagogisk praksis, der forebygger vold og overgreb. Dette bedømmes på baggrund af interview med de unge, medarbejderne og ledelse, hvor det fremgår, at de har fokus på en anerkendende tilgang samt grundigt kendskab til den enkelte borger/ barn / unge (herunder brug af metoder som stressprofiler og risikovurderinger). Dette vurderes positivt og af væsentligt betydning. Derudover er der eks. fokus på, hvordan medarbejderne fysisk kan holde afstand, strategier, hvis en borger/ barn/ ung udviser udadreagerende adfærd. Der foreligger en regional retningsgivende dokument ift. Forebyggelse af overgreb, hvor der er tilføjet lokale retningslinjer. Af strategien fremgår det, at denne revideres årligt.

I afdelingen Fløjen og Efterskolen arbejdes der ligeledes med anerkendelse og samtaler, som også synes væsentlige i forbindelse med tematikker som vold og overgreb. En del af arbejdet med de unge i disse afdelinger er, at klæde dem på til at færdes hensigtsmæssigt og trygt i det omgivende samfund, hvilket gøres via konkrete redskaber ift. deres fysiske udfordringer, men også socialt via samtaler. Heri ligger også læring om grænsesætning ift. egne og andres behov, som er relevant for hele målgruppen.

Tilbuddet har en systematisk praksis, der sikrer opdateret viden, forebyggelse, håndtering, registrering og læring af vold og overgreb. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt materiale. Af retningsgivende dokument ift. Forebyggelse af overgreb fremgår, hvorledes tilbuddet håndterer tematikken. P.t. arbejdes der med et trivselsprojekt samt implementering af et nyt UPS skema, hvor formålet er følgende:

*"UPS skemaet indgår som en del af den samlede arbejdsmiljøindsats, og er udarbejdet for at opnå et sundt og sikkert arbejdsmiljø, og som en del af det forebyggende arbejde, i forhold til arbejdsulykker.*

*Udfyldte UPS skemaer behandles på personalemøder, ved gennemgang af den borger der har været involveret i UPS`en. Skemaet benyttes, når der er tale om en episode, hvor borgere forvolder dig mindre fysisk eller psykisk skade (slag, niv, riv eller verbal truende adfærd)."*

Fremsendte planer og beskrivelser om kurser, der knytter sig til at sikre opdateret viden i relation til vold og overgreb, indgår som en del af bedømmelsen.

## 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.

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

Tilbuddets arbejde med udviklingspunktet: *"Socialtilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at nedbringe personalegennemstrømning og sygefravær, således at den enkelte borgers kontakt til personale bliver stabil."* Ledelsen har fremlagt oplysninger om, hvorledes sygefraværet er nedbragt, og at personalegennemstrømningen for fastansatte medarbejdere er på et niveau, som Socialtilsynet, på baggrund af fremsendte oplysninger, vurderer som lavt (tilbuddet har oplyst 8 er stoppet medarbejdere det sidste år). Generelt set er personalegennemstrømningen dog fortsat høj, hvilket tilbuddet beskriver således: *"Der er imidlertid en del personalegennemstrømning affødt af ønsket om at opfylde anbefalingen i Socialtilsynets opmærksomhedspunkt fra 2021 med at øge antallet af uddannede medarbejdere. Hvor det har været muligt har vi ansat nye medarbejdere med uddannelse i stedet for at fastholde uuddannede fra f.eks. vikar- eller tilkaldvikarstillinger – se ovenfor under opmærksomhedspunkt. Denne gennemstrømning er vurderet til at påvirke kvaliteten og kontakten til borgerne mindst muligt, idet vikarerne ikke har kontaktpersontilknytning, forældrekontakt eller den tætte relation som de faste medarbejdere har. Dertil øges kvaliteten med uddannede medarbejdere."* (Kilde: Opfølgning på udviklingspunkter og opmærksomhedspunkter)

På baggrund af ovenstående er udviklingspunktet fjernet.

Foruden ovenstående, er der ikke foretaget væsentlige justeringer/ ændringer i teamet, idet temaet ikke har været i fokus ved indeværende tilsyn, dog er tilføjet standardtekst i indikator 9.d., da der er tale om en ny indikator, og temaet ikke er bedømt ved indeværende tilsyn. Scoren er efter anvisning sat til 5.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,3

### 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 - Flytningekonsulenterne. 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 besluttet 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 medarbejdere 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 forbindelse 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 arbejdstiderne 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** 5

### **Bedømmelse af 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.

## 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 Synscenter Refsnæs' 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:

Tilbuddets arbejde med opmærksomhedspunktet: "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." Ledelsen har fremlagt oplysninger om, hvorledes de er lykkedes med at fastansætte flere faglærte medarbejdere, hvilket vurderes positivt ift. tilbuddets kvalitet. Der er modtaget oplysninger om antal medarbejderne og deres kompetencer.

På baggrund af ovenstående er opmærksomhedspunktet fjernet.

Foruden ovenstående, er der ikke foretaget væsentlige justeringer/ ændringer i temaet, idet temaet ikke har været i fokus ved indeværende tilsyn. Det skal dog bemærkes, at den overordnede vurdering ændret fra middel til høj på baggrund af indkomne oplysninger i relation til det ophævet opmærksomhedspunkt.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,5

### 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 høringsvaret 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 vægtet 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.

## Fysiske rammer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer samlet, at Synscenter Refsnæs fysiske rammer i middel til høj grad understøtter børnenes/ de unges udvikling, tryghed og trivsel ved i høj grad på relevant vis at understøtte formålet med tilbuddets indsats.

Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddet i høj grad tilgodeser børnenes/de unges behov for både fællesskab og privatliv, og at tilbuddets værelser, fællesarealer og faciliteter i middel grad fremtræder velholdte, hjemlige og velegnede til målgruppen.

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

Der er tilset en eksisterende afdeling af en bygning på Synscenter Refsnæs matrikel, hvor der er pågående renovering og ombygning ift. brug som fast afdeling med tre pladser. Der er søgt om en væsentligt ændring ift. denne og afgørelsen falder ifm. fremsendelse af den endelige rapport.

Der er ikke foretaget justeringer/ ændringer/ nye vurderinger i temaet, idet temaet ikke har været i fokus ved indeværende tilsyn. De fysiske rammer er dog tilset.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,7

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets fysiske rammer understøtter i middel til høj borgernes udvikling og trivsel.

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddets fysiske rammer og faciliteter delvist er tilpasset målgruppen og tilbuddets målsætning.

At tilbuddet sikrer og respekterer børnene/de unges selvbestemmelse og selvstændighed i brug og indretning af egne værelser.

At de fysiske rammer og faciliteter delvist fremstår velholdte og hjemlige.

Det vægtes ikke i bedømmelsen af tilbuddet, at borgerne på § 108a pladserne ikke har eget toilet/bad, idet dette ikke er relevant henset til målgruppens behov. Andre forhold: At de fysiske rammer på Synscenter Refsnæs både indendørs og udendørs understøtter børnene og de unges muligheder for udvikling og trivsel. Der er i indretningen taget højde for i så høj grad det er muligt, at kompensere for børnenes og de unge manglende synsevne, ved at de kan orientere sig ved brug af andre sanser.

### Indikator 14.a

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 4

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

Børnene/de unge er tilfredse med de fysiske rammer og faciliteter. Dette bedømmes på baggrund af de interviewede unges oplysninger om at de er glade for at bo på Refsnæs og er tilfredse med deres værelser. Socialtilsynet observerede at værelserne er individuelt indrettet og afspejler den enkeltes interesser og behov.

Børnene/de unge anvender de fysiske rammer og faciliteter. Dette bedømmes på baggrund af de unge beskriver at de er rigtig glade for de faciliteter der er på Refsnæs, hvor de har mange forskellige muligheder for aktiviteter.

Andet i forhold til indikatoren: Repræsentanter for de unge i de fleste tilbud er interviewet i årets tilsyn, dog ikke borgere fra Egehuset og Birkehuset hvor det ikke blev vurderet forsvarligt at gå ind grundet covid19.

## Indikator 14.b

---

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

**Bedømmelse** 3

### **Bedømmelse af Indikator 14.b**

Tilbuddets fysiske rammer er delvist velegnede til målgruppen. Dette bedømmes på baggrund af socialtilsynets observationer hvor Fløjen og Efterskolens fysiske rammer er top moderene og i meget høj grad er velegnede til målgruppen, hvorimod de fysiske rammer på Egehuset og Birkehuset er nedslidte og utidssvarende.

Tilbuddets faciliteter er velegnede til målgruppen. Dette bedømmes på baggrund af socialtilsynets observationer af at der i indretning af de fysiske rammer er taget hensyn til børnene og de unges synshandicap. f.eks. er indgang til spisestuen markeret med Bestik de enkelte værelser er markeret med. f. eks en bamse, en bil o. lign andre steder er der skilte med punktskrift og i fortovsbelægningen er det markeret at der eksempelvis sker ændringer, at fortovet drejer eller lignende, så de unge kan finde rundt på egen hånd.

Andet i forhold til indikator 14b At Synscenter Refsnæs har egen svømmehal og gymnastiksal som de unge normalt kan benytte, med alle de nødvendige hjælpemidler. Desuden er store udenoms arealer, som de unge kan benytte. At der overalt er taget hensyn til at børnene og de unge har et synshandicap og derfor har behov for at kunne orientere sig på anden måde.

Socialtilsynet kunne i årets tilsyn konstatere, at svømmehallen bl.a. ikke benyttes grundet covid19 men at det fortsat var muligt at benytte idrætshal og benytte udendørs aktiviteter m.v. under hensyn tagen til covid19 retningslinjer. Borgerne udtrykte tilfredshed generelt med deres muligheder, men udtrykte noget irritation over ikke pt. at kunne bevæge sig imellem hinandens afdelinger.

## Indikator 14.c

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 14.c**

Børnene/ de unge inddrages i indretning af eget værelse. Dette bedømmes på baggrund af de unges tidligere oplysninger om, at de selv har haft indflydelse på indretning af deres værelser, og dem der ikke selv er i stand til at give udtryk for hvad de ønsker, her har de pårørende eller medarbejderne indrettet værelset ud fra deres kendskab til den enkeltes interesser og behov.

Børnene/de unge inddrages delvist i udformning og indretning af fællesarealer og faciliteter. Dette bedømmes på baggrund af de unge oplysninger om at de har haft indflydelse og kan komme med ønsker til ændringer. På Egehuset og Birkehuset er det medarbejderne der står for indretning.

Børnenes/de unges værelser fremstår hjemlige. Dette bedømmes på baggrund af socialtilsynets observationer under rundvisningen. Tilbuddets fællesarealer fremstår delvist hjemlige. Dette bedømmes på baggrund af socialtilsynets observationer af at der i indretningen er taget hensyn til at børnene og de unge skal kunne komme rundt, hvorfor det umiddelbart kan opleves at specielt Birkehuset og Egehuset er sparsomt møbleret.



## 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 revisionspåtegning på årsregnskab, 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 revisionspåtegning på årsregnskab.

##### 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 årsregnskab, 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

- Tidligere tilsynsrapport
- Borgeroversigt
- Budget
- Handleplan
- Øvrige dokumentkilder
- Høringsvar
- Hjemmeside
- Pædagogiske planer
- Magtindberetninger
- Dokumentation
- Medarbejderoversigt
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Opgørelse af sygefravær
- Godkendelsesbrev
- Tilbudsportalen
- CV på ledelse/medarbejdere
- Ansøgning om ændring

### Beskrivelse

Tilbuddet har fremsendt følgende:

- Procedure for magtanvendelse 2
- Retningsgivende dokument for sundhed og trivsel (2022.03.21)
- Oplysningsskemaet: Resultatdokumentation
- Overordnet oplysningsskema
- Regional retningsgivende dokument ang. Forebyggelse af overgreb (2022.03.07)
- Regional retningsgivende dokument ang. Risikovurdering
- Forbedringsindsats Birkehuset
- Program - grundkursus i psykiske lidelser
- Opstart af nye medarbejdere på Ege- og Birkehuset
- Uddannelsesplan for medhjælper Fløjen.
- Velkomstbrev til Synscenter Refsnæs Low Arousal
- Nyeste individuelle planer handleplaner dagbogsnotater m.m. på 4 borgere..
- UPS SKEMA - 2021 (2)
- Formelle samarbejdspartnere
- Kompetencer udvikling møder supervision brugerundersøgelse
- Beboerråd paa Fløjen
- Synscenter Refsnaes Folder, 2022 Kundeundersogelse.pdf
- Projektbeskrivelse Forbedringsprojekt 2022 paa Fløjen (2022.06.10)
- Procedurebeskrivelse - ADL - rengøring af eget værelse.docx
- Resultatdokumentation maal og delmaal - [Specifik borger]
- Resultatdokumentation maal og delmaal daglig dokumentation samt evaluering - [Specifik borger]
- Hygiejne paa botilbud
- Procedurebeskrivelse - koekkenhold
- skema-til-opfoelgning-paa-udviklingspunkter-og-opmaerksomhedspunkter-skabelon (1) (3) 3.10.2022

## Interviewkilder

---

### Kilder

- Medarbejdere
- Borgere
- Ledelse

### Beskrivelse

Der blev afholdt interview med ledelsen, et gruppe interview med to medarbejdere og en ung, samt et interview med to unge sammen, og kort samtale med en borger i øvrigt.

Ledelsen viste rundt, men med mulighed for kortere samtaler med medarbejdere og unge/ borgere undervejs.

## Observationskilder

---

### Kilder

- Borgere
- Medarbejdere
- Ledelse

### Beskrivelse

Der blev foretaget iagttagelser af daglige dagen i tilbuddet ifm. rundvisning, hvor socialtilsynet eksempelvis overværede aktivitet med borgere og medarbejdere i tilbuddet sportshal.

Interaktionen mellem borgere, medarbejder og ledelse indgår ligeledes som iagttagelser ved tilsynet.