

# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn tilbud



<b>Tilbuddets navn:</b>	Toldhuset
<b>Tilsynet er gennemført:</b>	12-03-2020
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Øst

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	5
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Indikator 1.a	7
Indikator 1.b	7
Selvstændighed og relationer	8
Kriterium 2	8
Indikator 2.a	8
Indikator 2.b	9
Indikator 2.c	9
Målgruppe, metoder og resultater	10
Kriterium 3	10
Indikator 3.a	11
Indikator 3.b	11
Indikator 3.c	11
Indikator 3.d	11
Sundhed og trivsel	12
Kriterium 4	12
Indikator 4.a	12
Indikator 4.b	12
Kriterium 5	13
Indikator 5.a	13
Indikator 5.b	13
Indikator 5.c	13
Kriterium 6	14
Indikator 6.a	14
Indikator 6.b	14
Kriterium 7	14
Indikator 7.a	15
Organisation og ledelse	16
Kriterium 8	16
Indikator 8.a	16
Indikator 8.b	17
Indikator 8.c	17
Kriterium 9	17
Indikator 9.a	17
Indikator 9.b	18
Indikator 9.c	18
Kompetencer	19
Kriterium 10	19
Indikator 10.a	19
Indikator 10.b	19
Fysiske rammer	20
Kriterium 14	20
Indikator 14.a	20
Indikator 14.b	20
Indikator 14.c	21
Økonomi	21
Økonomi 1	21
Økonomi 2	21

Økonomi 3 .....	21
Spindelvæv .....	22
Datakilder .....	22
Interviewkilder .....	22
Observationskilder .....	22

## Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

---

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Efter endt høringsperiode vil udvalgte oplysninger fra tilsynsrapporten blive publiceret på Tilbudsportalen. Det drejer sig om den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår.

## Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

---

Socialtilsynet vurderer kvaliteten hos tilbuddet ud fra en Kvalitetsmodel, som er beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn.

Kvalitetsmodellen er et dialogbaseret redskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

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

Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt. Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn.

### *Temaer*

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Sundhed og Trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysiske rammer

I kvalitetsmodellen er både 'Gennemsnitlig bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet ud fra følgende skala:

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

Vurderingen af temaerne bygger på kvalitetsbedømmelsen, og der kan, afhængigt af tilbudstype og målgruppe, inddrages andre relevante forhold, som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer.

## Basisinformation

---

Tilbuddets navn	Toldhuset
Hovedadresse	Langgade 63 4874 Gedser
Kontaktoplysninger	Tlf.: E-mail: Hjemmeside: <a href="http://www.toldhuset.com">http://www.toldhuset.com</a>
Tilbudsleder	Anne Brodersen
CVR-nr.	32588263
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Beskyttet beskæftigelsestilbud, § 103 Midlertidigt botilbud, § 107 Midlertidigt botilbud, § 107
Pladser i alt	24
Målgrupper	Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder Udviklingshæmning Autismespektrum Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog Anden psykisk vanskelighed Angst Depression Personlighedsforstyrrelse Opmærksomhedsforstyrrelse Forandret virkelighedsopfattelse Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder Udviklingshæmning Autismespektrum Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog Anden psykisk vanskelighed Angst Depression Personlighedsforstyrrelse Opmærksomhedsforstyrrelse Forandret virkelighedsopfattelse Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder Udviklingshæmning Autismespektrum Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog Anden psykisk vanskelighed Angst Depression Personlighedsforstyrrelse Opmærksomhedsforstyrrelse Forandret virkelighedsopfattelse

## Resultat af tilsynet

---

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Øst
Tilsynskonsulenter	Jette Frost Andersen Anne-Marie Judson
Dato for tilsynsbesøg	16-04-2020 11:15

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
Afdeling Toldcaféen	10	Beskyttet beskæftigelsestilbud, § 103
Afdeling Toldhuset	9	Midlertidigt botilbud, § 107
Afdeling Færggården	5	Midlertidigt botilbud, § 107

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet 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 vurderes, at tilbuddet i høj grad arbejder målrettet med at skabe beskæftigelsestilbud og uddannelsesforløb til borgerne. Tilbuddet arbejder anerkendende og har fokus på, at borgerne styrkes i deres selvstændighed og integritet.

Det er Socialtilsynets vurdering, at borgerne trives og har et socialt fællesskab med hinanden også i Coronatid, som minimerer, at der opstår konflikter, som fører til vold og evt. magtanvendelser. Tilbuddet ledes kompetent og har faglige kompetente medarbejdere, der alle arbejder for at sikre, at der er den fornødne kvalitet i det pædagogiske arbejde set i forhold til målgruppen. Det vurderes ligeledes, at tilbuddets nuværende indsats i høj grad resulterer i udvikling hos målgruppen og medvirker til udvikling og øget trivsel hos de unge.

Der er tale om et kompetent tilbud, der arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse og med faglige tilgange og metoder i forhold til målgruppens særlige behov. Det er vurderingen, at borgerne, ud fra deres forudsætninger og individuelle udfordringer, udvikles og trives i Toldhuset. Metodisk arbejdes med anerkendende pædagogik og jeg-støttende tilgang, som er godt implementeret i tilbuddet og ledelsen har fokus på faglig udvikling i personalegruppen. Det metodiske arbejde understøttes af fælles KRAP uddannelse til ansatte med direkte borger kontakt. Tilbuddet har aktuelt en stabil medarbejdergruppe med en personalegennemstrømning, der ikke er højere end i sammenlignelige tilbud, hvilket medvirker til sammenhæng og kontinuitet i kontakten til borgerne. De fysiske rammer er velegnede til målgruppen og giver borgerne mulighed for både fællesskab og privatliv. Rammerne er under renovering i skoletilbuddet og tilbuddet har købt et nabohus med henblik på at etablere mere plads til deres butik og en række andre aktiviteter for borgerne som et samlet aktivitetshus. Toldhuset regner med at det vil fremme tilbuddet til borgerne. Byen vil desuden få en butik i gadeplan på byens torv.

Toldhuset har i forbindelse med det virtuelle tilsyn fremsendt ansøgning om væsentlig ændring i forhold til udvidelse af pladser fra nuværende 14 til 17 pladser efter § 107 til samme målgruppe og aldersgruppe. Socialtilsynet har tidligere set de nye boliger i forbindelse med renoveringen i 2019.

Det er Socialtilsynets samlede vurdering, at tilbuddet lever op til den fornødne kvalitet i henhold til kvalitetsmodellen og således kan opretholde sin godkendelse jf. lov om social service §§ 107 med i alt 17 pladser, Fordelt med 10 pladser i Toldhuset og 7 i Færggården. Borgergruppen er alderen 18- 65 år. Tilbuddet er godkendt til at modtage borgere inden for følgende målgrupper: Borgere med: Udviklingshæmning Angst Depression Forandret virkelighedsopfattelse Anden psykisk virkelighedsopfattelse Autismespektrum Opmærksomhedsforstyrrelse Udviklingsforstyrrelse i forhold til læring Udviklingsforstyrrelse i forhold til tale og sprog.

## Særligt fokus i tilsynet

Uddannelse og beskæftigelse Målgruppe, metoder og resultater sundhed og trivsel

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

### Bedømmelse af tema

---

Socialtilsynet vurderer, at Toldhuset i høj grad understøtter borgerne i at have et meningsfuldt indhold i hverdagen i form af beskæftigelse, uddannelse eller andet, tilpasset den enkelte borger. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad samarbejder med eksterne aktører og i meget høj grad prioriterer inklusion med det omgivende samfund. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad dokumenterer og følger op på borgernes mål i forhold til beskæftigelse, uddannelse eller andet indhold i hverdagen. Socialtilsynet har haft fokus på om tilbuddet fortsat prioriterer uddannelse og beskæftigelse via individuelle tilrettelagte forløb, der medvirker til, at borgerne bliver socialt og fagligt udviklet, så de senere kan klare sig i egen bolig eller bofællesskab. Samt at tilbuddet fortsat samarbejder med de unges uddannelses- og beskæftigelsestilbud og at der er sammenhæng mellem aktivitetsdel og boligdelen. Socialtilsynet bemærker at tilbuddet som følge af Corona indvirkning sikrer en meningsfuld dag for borgerne.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,5

### Kriterium 1

---

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

Det vægtes i bedømmelsen:

At borgerne trives i deres beskæftigelse, uddannelse eller andet indhold i hverdagen.

At tilbuddet støtter borgerne i beskæftigelse, uddannelse eller andet indhold i hverdagen, og at tilbuddet arbejder systematisk og dokumenterende med mål og opfølgning herpå.

At den enkelte borgers beskæftigelse, uddannelse eller andet indhold i hverdagen er individuelt tilrettelagt.

At den enkelte borger inddrages i tilrettelæggelsen af deres beskæftigelse, eller andet indhold i hverdagen. At tilbuddet prioriterer inklusion med det omgivende samfund.

At tilbuddet systematisk samarbejder med og inddrager eksterne aktører i tilblivelsen og gennemførelsen af borgernes beskæftigelse, uddannelse eller andet indhold i hverdagen. Der lægges fortsat vægt på at bolig del og STU komplementerer hinanden. Der lægges også vægt på, at tilbuddet ved borgers opstart udarbejder individuelle forløb med den enkelte borger, og at de i samarbejde afklarer hvilke kompetencer, der skal tilegnes, hvordan, hvorfor og hvorledes processen skal foregå.

At der bliver opsat konkrete og målbare mål, som løbende justeres i samarbejde med borgeren. Tilbuddets uddannelses del og beskæftigelses del er socialt og fagligt udviklende for borgerne og at den enkelte borger bevidstgøres om egne ønsker og muligheder. Endelig vægtes det, at tilbuddet tilbyder ledsagelse eller på anden måde støtte til at borgerne i at komme i gang eller forblive i gang.

## 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** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 1.a**

Indikatoren er i høj grad opfyldt. Tilbuddet opstiller konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af, at tilbuddet fortsat udarbejder individuelle forløb med de enkelte unge, ved forløbets opstart, og at der altid er flere tilbud at vælge i mellem.

At tilbuddet i samarbejde med borgerne afklarer hvilke kompetencer der skal til egnes, hvordan, hvorfor og hvorledes processen skal foregå. At der i forhold til STU udarbejdes en individuel undervisnings plan ved opstart, og at den vil være gennemgående under hele uddannelses forløbet.

At der bliver opsat konkrete og målbare mål, som løbende justeres i samarbejde med de unge. Borgerne inddrages i at sætte egne mål for deltagelse i beskæftigelse- uddannelses- samværs- og aktivitetstilbud. Dette bedømmes på baggrund af, at der fortsat er lagt vægt på, at tilbuddet i forhold til beskæftigelses forløbet, ved opstart udarbejder en individuel beskæftigelses plan, der løbende evalueres med borgeren.

At der afholdes opstarts møde med borger og sagsbehandler, når han/hun begynder i beskæftigelse.

At tilbuddet gennemgår ønsker for forløbet og drøfter deres gensidige forventninger. At der herefter i fællesskab udarbejdes en beskæftigelses- og uddannelses plan, der er tilpasset den enkeltes behov og kompetencer, med fokus på udvikling. Endelig er der lagt vægt på, at tilbuddet fortsat yder støtte og vejledning med udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer, ønsker og behov.

At det er tilbuddets målsætning, at den enkelte borger gøres bevidst om egne ønsker og muligheder i forhold til bolig, beskæftigelse. At både uddannelses del og beskæftigelses del er socialt og fagligt udviklende for borgerne, hvilket bekræftes af både personale og borger.

## 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**

Borgerne er i beskæftigelse eller uddannelsesstilbud. Dette bedømmes på baggrund af alle borgere ved besøget er beskæftiget, samt at det bekræftes i dialogen med borger at der er tilfredshed med tilbuddet. Der er lagt vægt på at tilbuddet i det omfang, det er nødvendigt, tilbyder ledsagelse eller på anden måde støtte til, at borgeren kommer i gang eller forbliver i gang.

At der med udgangspunkt i borgernes ressourcer lægges planer for, hvordan de kan blive mere selvstændige ift. at kunne transportere sig selv.

At alle borgerne er i gang med enten STU eller beskæftigelse. At der er fokus på praktikforløb. Der er ligeledes lagt vægt på, at borgerne tilbydes beskyttet beskæftigelse og uddannelse i et overskueligt, skærmende miljø, der giver mening for den enkelte, og som kan bygge bro til anden ordinær beskæftigelse.

At der er et godt samarbejde med borgernes uddannelses- og beskæftigelses-tilbud.

At der er sammenhæng mellem aktivitetsdel og bo del. En borger har tidligere fortalt om sin drøm om at blive social- og sundhedshjælper. Endelig lægges der vægt på, at tilbuddet arbejder med konkrete opgaver som fx kundekontakt i cafeen, pedelfunktion og at der samarbejdes med institutioner, forretninger og foreninger som golfklub, gokart-center m.m. Mange af disse lokale aktiviteter er aktuelt begrænset af Coronas indvirkning.





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

### Bedømmelse af tema

Socialtilsynet vurderer, at Toldhuset i høj grad har fokus på borgernes selvstændighed. Socialtilsynet vurderer, at borgerne i høj grad støttes i deres relationer og sociale kompetencer. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad inddrager og understøtter borgernes deltagelse i lokalsamfundet. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad understøtter borgernes kontakt til familie og netværk, under hensyn til individuelle ønsker, behov og forudsætninger også i Corona tid. Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgernes mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale fællesskaber og i, at de har en dagligdag, der er i overensstemmelse med deres ønsker og behov. Tilbuddet arbejder målrettet som brobygger i forhold til, at borgerne bliver en del af lokalsamfundet, og i at der er fokus på fastholdelse og etablering af kontakt / samvær med familie og netværk.

### Gennemsnitlig bedømmelse 4

#### Kriterium 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Det vægtes i bedømmelsen:

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

At tilbuddet tilbyder aktiviteter, der understøtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

At tilbuddet inddrager borgerne i at sætte individuelle mål. At tilbuddet prioriterer samskabelse med det omgivende samfund.

At tilbuddet understøtter borgernes kontakt til familie og netværk. Samlet vurderer Socialtilsynet fortsat, at tilbuddet bevidstgør borgerne om egne ønsker og muligheder i forhold til bolig, beskæftigelse, økonomi og sociale forhold, med henblik på, at de senere kan klare sig i egen bolig eller bofællesskab. Det vægtes, at tilbuddet arbejder med både kort og langsigtede mål og at medarbejdere har kendskab til handleplanernes mål, og at der er afsat tid til at gennemgå den enkelte handleplan detaljeret hver anden måned. Endelig vægtes det, at tilbuddet motiverer og støtter borgerne i at bevare / opretholde / etablere kontakten til familien og netværk også i Corona tid, og at tilbuddets fysiske rammer understøtter muligheden for samvær med familie og netværk.

#### Indikator 2.a

*Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.*

#### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 2.a

Borgerne inddrages i at sætte egne mål for sociale relationer og selvstændighed. Dette bedømmes på baggrund af, at der er lagt vægt på, at tilbuddet afholder et visitationsmøde, inden de unge flytter ind. Her deltager borgerne, sagsbehandleren, repræsentanter fra tilbuddet og evt. pårørende.

At der med udgangspunkt i myndigheds handleplanen fastsættes mål for de unges ophold, der af tilbuddet indskrives i den pædagogiske plan.

At der arbejdes med både kort og langsigtede mål. At alle medarbejdere har kendskab til handleplanerne da de er inddraget i indskrivnings processen fra begyndelsen.

At borgerne er involveret i alle processer, samt har adgang til at læse i fagsystemet. Tilbuddet opstiller mål for borgernes sociale relationer og selvstændighed, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af, at der lægges vægt på, at tilbuddet tilbyder støtte og vejledning med udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer, ønsker og behov. Det er tilbuddets målsætning, at den enkelte borger gøres bevidst om egne ønsker og muligheder i forhold til bolig, beskæftigelse, økonomi og sociale relationer, med henblik på, at de senere kan klare sig i egen bolig eller bofællesskab.

## Indikator 2.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 2.b**

Borgerne deltager i sociale aktiviteter i det omgivende samfund. Der er lagt vægt på, at tilbuddet opfordrer til indmeldelse i foreningslivet, og at tilbuddet har købt medlemskaber i den lokale idrætsforening og golfklub.

Tilbuddet støtter op omkring det lokale foreningsliv, hvor til tilbuddet tilbyder at ledsage den enkelte således, at de unge kan blive en del af lokalsamfundet. Tilbuddet har en inddragende systematisk praksis for at understøtte den enkelte borgers deltagelse i nærmiljøet, med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov. Der lægges vægt på, at der på tilbuddet hersker en udpræget ungekultur, som betyder at borgerne benytter bylivet, hvor de møder andre. Der er lagt vægt på, at tilbuddet arrangerer 2 årlige ferieture for alle beboere og at der i caféen arrangeres banko, musikfestival og fester, hvor andre bosteder inviteres. Deltagelse i det omliggende samfund er aktuelt begrænset at Corona.

## Indikator 2.c

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 2.c**

Tilbuddet har en systematisk praksis for, hvordan kontakt til og samvær med borgernes familie og netværk understøttes med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov. Dette bedømmes på baggrund af, at der lægges vægt på, at tilbuddet har fokus på at bevare og udvikle borgernes familierelation. Der lægges fortsat vægt på, at tilbuddet motiverer og støtter borgerne i at bevare / opretholde / etablere kontakten til familien og netværk særligt i denne tid med Corona. Samt at tilbuddet med borgernes accept forsøger at inddrage de pårørende i evalueringsmøder og ved arrangementer på tilbuddet. Tilbuddets fysiske rammer understøtter muligheden for samvær med familie og netværk, aktuelt sker det ikke i tilbuddet.

## Målgruppe, metoder og resultater

---

*Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe(r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.*

### Bedømmelse af tema

---

Socialtilsynet vurderer, at Toldhuset i høj grad formår at skabe sammenhæng mellem tilbuddets målsætning, målgruppe og metoder. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad redegør relevant for valgte metoder og tilgange, og tilgange og metoder ses i høj grad at være forankret i praksis. Socialtilsynet vurderer, at borgerne trives og udvikles i høj grad som resultat af tilbuddets metoder og tilgange.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad opstiller konkrete mål for de enkelte borgere, og at disse i 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 vurderer fortsat, at tilbuddet har et klart formål med indsatsen og at metoder og faglige tilgange medvirker til at sikre borgerne trivsel og resulterer i en positiv udvikling for borgerne. Tilbuddet kan dokumentere positive resultater og resultaterne bruges aktivt til læring og videndeling. De overordnede handleplaner bruges aktivt for udarbejdelse af de pædagogiske planer.

Endelig vurderer Socialtilsynet at tilbuddet er afklaret med sin målgruppes alder og antallet af borgere i tilbuddet.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler en afklaring af tilbuddets aldersgruppe og antal af pladser for at sikre større stabilitet.

### Kriterium 3

---

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

#### Bedømmelse af kriterium

Det 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 for borgernes udvikling og trivsel.

At tilbuddet arbejder systematisk med mål, dokumenterer og følger op herpå. Samlet vurderer Socialtilsynet fortsat, at tilbuddet arbejder ud fra en klar målgruppebeskrivelse – systematisk med faglige tilgange og metoder. Der lægges vægt på, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der har fokus på borgernes vanskeligheder, og på det der virker og lykkes, giver energi og udvikling, og at der er fokus på at styrke den enkeltes selvværd og selvtillid. Det vægtes, at tilbuddet kan dokumentere positive resultater og at resultaterne bruges aktivt som i læring og som videndeling. Endelig vægtes, at tilbuddet jævnligt indhenter faglig sparring fra ekstern supervisor og VISO.

Socialtilsynet har i forbindelse med afvikling af tilsynet modtaget dels en dispensations ansøgning på en konkret borger under 18 år og dels en udvidelse af pladser fra 14 til 17..

### Indikator 3.a

---

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

**Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 3.a**

Tilbuddets borgere svarer til tilbuddets godkendte målgruppe. Dette bedømmes på baggrund af sammenhæng mellem tilbuddets målgruppe, målsætning og normering. Målgruppen er fortsat voksne udviklingshæmmede, sent udviklede samt voksne med psykiske lidelser, der er på vej til at flytte i egen bolig eller bofællesskab. Målsætningen er "Vi vil gerne forstyrre", der sammen med tilbuddets overordnede værdi er "Vi tror på fællesskabets forstyrrelse, som afsæt for udvikling"

Tilbuddet benytter relevante metoder og tilgange. Tilbuddet anvender den anerkendende tilgang som metode. I stedet for at rette fokus mod det, den enkelte har vanskeligt ved at klare, sættes der fokus på det, der virker og lykkes samt giver energi, udvikling og succeser. Med jeg-støttende samtaler styrkes den enkeltes selvværd og selvtillid. Der er endvidere lagt vægt på, at tilbuddet gennem den motiverende samtale og den struktur-pædagogiske tilgang, skaber rammerne for de daglige gøremål. Der anvendes pictogrammer og boardmaking for at skabe overskuelighed. Endelig er der lagt vægt på, at medarbejderne har kendskab til metoder, faglige tilgange, som i 2020 styrkes gennem fælles KRAP uddannelse. Der er systematik og struktur i hverdagen, og der bruges meget tid på relationsarbejde.

### Indikator 3.b

---

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

**Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 3.b**

Tilbuddet har en systematisk praksis for at opsætte, dokumentere og følge op på mål for borgerne. Dette bedømmes på baggrund af at alle borgere har pædagogiske handleplaner, som der 1 gang månedligt følges op på. Resultatdokumentation bruges som lærings- og videns deling. Resultatdokumentation øger det faglige niveau.

Tilbuddet har en praksis for, hvordan der læres af arbejdet med borgernes mål. Der lægges vægt på, at der afholdes pædagogiske handleplansmøder, hvor borgernes udvikling på skift bliver drøftet, og hvor den enkelte medarbejder kan få sparring fra ledelse og kolleger.

At tilbuddet jævnligt indhenter faglig sparring fra ekstern supervisor og VISO.

### Indikator 3.c

---

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

**Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 3.c**

Tilbuddet tager udgangspunkt i mål opsat af visiterende kommune. Dette bedømmes på baggrund af 2 borgerforløb fremvist i dokumentations systemet. Der tages afsæt i § 141 handleplanen og de pædagogiske mål. Målene drøftes 1 gang om ugen på p-møde i teamene og på fællesmøde 1 gang om måneden

Tilbuddet opnår og dokumenterer positive resultater på individuelt niveau. Toldhuset arbejder ud fra en 3 års plan, hvor de støtter borgerne i retning af selvstændighed og et liv i egen bolig og en form for beskæftigelse.

Tilbuddet opnår og dokumenterer positive resultater for den samlede borgergruppe. Al dokumentation skrives i fagsystemet, hvor borgerne har adgang til at læse eller få læst op fra. Borgerne og deres værger har eget log-in til systemet.

### Indikator 3.d

---

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

**Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 3.d**

Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører. Det er Socialtilsynets opfattelse efter besøget, at tilbuddet samarbejder bredt for at styrke borgernes muligheder for at komme videre med deres mål og opnå udvikling. Stedet har aftaler med forretninger i Gedser samt i Nykøbing F, der er aftaler med forskellige klubber og foreninger, samt samarbejde med behandlingssteder i psykiatrien og på hospitaler m.m.

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

## Bedømmelse af tema

---

Socialtilsynet vurderer, at Toldhuset i høj grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne i høj grad trives i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad respekterer borgernes selvstændighed, selvbestemmelsesret og integritet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad tilrettelægger dagligdagen med et hensyn til borgernes ønsker og behov.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad forebygger, håndterer og dokumenterer magtanvendelser, vold og overgreb. Tilbuddet har fokus på borgernes vanskeligheder og på, at det der virker/lykkes, giver energi og udvikling så den enkelte borgers selvværd og selvtillid styrkes. Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på hverdagen. Omgangstonen og samtaleformen på tilbuddet er anerkendende og ligeværdig.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad forebygger, håndterer og dokumenterer vold og overgreb. Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets pædagogiske praksis modvirker vold og overgreb.

## Gennemsnitlig bedømmelse 4

### Kriterium 4

---

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet understøtter borgernes selvstændighed, selvbestemmelse og integritet.

At tilbuddet prioriterer borgernes muligheder for at kommunikere ønsker og behov. Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på hverdagen i tilbuddet. Omgangstonen og samtaleformen på tilbuddet er anerkendende og ligeværdig, og at medarbejderne taler og er sammen med borgerne. Personalet er altid klar til at hjælpe borgerne. Endelig vægtes, at tilbuddet har ugentlige beboermøder, og at der er husregler, der skal overholdes.

### Indikator 4.a

---

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

#### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Tilbuddet har en daglig praksis, der afspejler respekt for borgernes selvstændighed, selvbestemmelse og integritet tilpasset målgruppens og den enkelte borgers forudsætninger. Socialtilsynet bemærkede en meget anerkendende og respektfuld omgangstone med borgerne. Borgerne blev støttet i egne valg og den ansvarlighed, der fulgte af valgene. Det var tydeligt, at stedet har fokus på selvbestemmelse og medbestemmelse. Borgerne udtrykte glæde ved at bo på stedet og var glade for personalet og ledelsen.

### Indikator 4.b

---

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

#### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 4.b

Borgerne i tilbuddet inddrages systematisk i beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet. Der lægges vægt på, at tilbuddet har beboermøde en gang ugentlig, hvor aktuelle udfordringer og problemstillinger tages op fx planlægning af fællesture, ferieforslag og udarbejdelse af madplaner. Referat udarbejdes af medarbejderne efter hvert møde, referatet lægges frem i fælleslokalerne. Borgerne i tilbuddet inddrages i beslutninger vedrørende sig selv. Borgerne er involveret i den dokumentation, der bliver skrevet og har adgang til at kommentere og få tilføjet bemærkninger.

## Kriterium 5

---

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### **Bedømmelse af kriterium**

Det vægtes i bedømmelsen:

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

At tilbuddet har en praksis, der understøtter og prioriterer borgernes adgang til sundhedsydelse.

At tilbuddet prioriterer indsatser, der modsvarer borgernes behov i forbindelse med udvikling og/eller opretholdelse af borgernes fysiske og mentale sundhed. Det vægtes, at borgerne har adgang til alle relevante sundhedsydelser og at tilbuddet yder ledsagelse og anden støtte i forhold til at tage kontakt til de respektive sundhedsydelser.

Tilbuddet har fokus på hvilken faggruppe, der varetager opgaver og vurderinger inden for det somatiske område. Endelig er lagt til grund for vurderingen, at tilbuddet motiverer og støtter op om fysisk aktivitet og udfoldelse. Borgerne tilbydes dagligt gåture og ugentlige løbeture, og der er fokus på sund livsførelse. Tilbuddet har overordnet fokus på at støtte borgerne også i Corona tid.

## Indikator 5.a

---

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 5.a**

Borgerne i tilbuddet trives. Borgerne fortæller, at de hygger sig sammen og ofte ser film sammen hos en af borgerne. Medarbejderne fortæller, at sammenholdet blandt borgerne, som regel er godt, men at borgerne også kan blive uenige, dog uden at det giver store konflikter.

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 for den enkelte borger i tilbuddet. Tilbuddet har stor fokus på at borgernes trivsel understøttes og bevares under de nuværende vilkår med Corona.

## Indikator 5.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 5.b**

Borgerne i tilbuddet har adgang til relevante sundheds ydelser. Tilbuddet har et godt samarbejde med borgernes læger, tandlæger, psykiater m.m. Tilbuddet har desuden regler og procedurer for håndtering af medicin, men som udgangspunkt støttes borgerne i at klare det selv, idet medicinen opbevares i borgers bolig i et aflåst skab.

Tilbuddet har mulighed for at ledsage borgerne til nødvendige sundhedstilbud Tilbuddet yder ledsagelse til og støtte til borgernes behandling, hvis de ønsker det.

## 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 fremme af borgernes fysiske og mentale sundhed. Tilbuddet har fortsat fokus på sund livsførelse, som kost og motion. Tilbuddet benytter sig af køkkenpersonalets ekspertise, for derigennem at sikre en mere nuanceret menu. Der er sammen med beboerne nedsat et madudvalg, der har til opgave at se på hvilke varer, der skal være / ikke være i køleskabet. I den nuværende situation kan borgerne ikke inddrages i produktionen, men der arbejdes fortsat med at give viden om sund kost og gode spisevaner.

Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne sundhedsfaglige mål, dokumenterer og følger op herpå. Tilbuddet motiverer og støtter op om fysisk aktivitet og udfoldelse. Tilbuddet har købt medlemskab i det lokale motionscenter, hvor borgerne har mulighed for at træne gratis i 4 mdr. med ledsagelse af medarbejdere fra tilbuddet, hvis det er nødvendigt. Der er på grund af Corona lukket ned for disse tilbud, istedet tilbydes borgerne gå ture i området.

## Kriterium 6

---

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### **Bedømmelse af kriterium**

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet har en pædagogisk praksis, der forebygger magtanvendelser.

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

At tilbuddet har procedurer for forebyggelse, håndtering og læring af magtanvendelser. Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser på en faglig og relevant måde. Det vægtes, at tilbuddet har udarbejdet regler og procedure for magtanvendelser og at alle medarbejderne har kendskab der til. Medarbejderne fortæller at de anvender en Low Arousel tilgang. Endelig vurderes, at fast supervision af ekstern tilknyttet psykolog understøtter medarbejdernes faglighed. Tilbuddets eksempel på håndtering af magtanvendelse viser refleksion, læring og ny viden om borger.

## Indikator 6.a

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 6.a**

Tilbuddet har opdateret viden og færdigheder, der understøtter, at magtanvendelser undgås. Der lægges vægt på, at tilbuddet har regler og procedure for magtanvendelser, og at alle medarbejdere har kendskab til reglerne. Medarbejderne fortæller at anvendes en Low Arousel tilgang. Der lægges endvidere vægt på, at der altid er uddannet personale tilstede i botilbuddets åbningstid, og at medarbejderne altid har backup i ledelsen telefonisk 24-7. Der er udarbejdet procedurer, samt en detaljeret beskrivelse af praksis for de borgere, som kan være udadreagerende.

## 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** 4

### **Bedømmelse af Indikator 6.b**

Tilbuddet har en praksis for registrering og dokumentering af magtanvendelser, der hviler på en fast procedure. Tilbuddet har afholdt kursus i magtanvendelse. Personalet gav efterfølgende udtryk for, at det havde været meget givende. Tilbuddet har en praksis for, hvordan der tages ved lære af magtanvendelser med henblik på forebyggelse. Personalegruppen får fast supervision af ekstern tilknyttet psykolog. Tilbuddet får på den måde vendt problemstillinger og talt om, hvad de kan gøre for at undgå, at situationer ender i en magtanvendelse. Der følges op på magtanvendelser med henblik på læring og videndeling. Tilbuddet fortæller om 1 magtanvendelse i efteråret 2019, som var enkeltstående, som efterfølgende blev drøftet ved supervision og som skabte læring i forhold til forebyggelse af lignende situationer og støtten til borgeren.

## Kriterium 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### **Bedømmelse af kriterium**

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. Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet medvirker til at forebygge vold og overgreb via den pædagogiske indsats der praktiseres på tilbuddet. Der er udarbejdet voldspolitik, som understøtter det forebyggende arbejde, hvor borgerne vejledes i at undgå overgreb og vold.

## Indikator 7.a

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 7.a**

Tilbuddet har en pædagogisk praksis, der er forebyggende i forhold til vold og overgreb. Tilbuddet har oplevet 2 tilfælde af trusler mod personale, som der er handlet på og som gennem læringsfasen viste, at truslerne kom i forlængelse af medarbejders handlinger. Tilbuddet har udarbejdet en voldspolitik. Ledelsen bringer gerne emnet op på det personalemæssige plan, samt inddrager de unge i hvilke forholdsregler, de hver især kan tage, for ikke at blive udsat for vold og overgreb. Medarbejderne udtaler, at borgerne er gode til at trække sig, hvis der opstår spændte situationer.

Tilbuddet har en systematisk praksis, der sikrer forebyggelse, håndtering, registrering og læring af vold og overgreb. tilbuddet forebygger ved at tale højt om tabublagte emner. Tilbuddet har italesat procedurer for - vold og overgreb, kontakt til politiet og at borgerne bliver støttet i den proces, hvis det er nødvendigt.



*En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.*

### Bedømmelse af tema

---

Socialtilsynet vurderer, at Toldhuset 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 tilbuddets ledelse i høj grad prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel hos medarbejderne. Det er fortsat Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet er hensigtsmæssigt organiseret og har en kompetent og ansvarlig ledelse, der varetager den daglige drift fagligt og økonomisk forsvarligt. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at ledelsen er let at komme i kontakt med - ikke mindst fordi souschef er med i det praktiske arbejde nogle timer hver dag. Ledelsen af tilbuddets medarbejdere varetages på en hensynsfuld og anerkendende måde. Det er ligeledes Socialtilsynet indtryk via interview, at både medarbejdere og borgere trives i tilbuddet. Tilbuddet har en kompetent og erfaren medarbejdergruppe samt en aktiv og dedikeret bestyrelse.

Endelig vurderer Socialtilsynet at ledelsen skal arbejde på at fastholde et stabilt antal borgere i de godkendte pladser.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,35

### Kriterium 8

---

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddets ledelse 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 prioriterer ekstern supervision for medarbejdere og ledelse.

At tilbuddet prioriterer interne fora til faglig og personalemæssig sparring.

At tilbuddets bestyrelse er aktive i den strategiske og organisatoriske ledelse af tilbuddet. Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet har en faglig kompetent ledelse med relevante kompetencer og erfaring. Der lægges vægt på, at der er et godt samarbejde mellem ledelse og medarbejdere, og at samarbejdet medarbejderne imellem er godt, Det interne samarbejde bærer præg af gensidig tillid og ærlighed. Det lader til at medarbejderne ikke har problemer med at give ærlig feedback, eller at sige deres mening. Endelig vurderes at tilbuddet har en kompetent aktiv og dedikeret bestyrelse.

### Indikator 8.a

---

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

**Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 8.a**

Ledelsen har relevant uddannelse og erfaring. Tilbuddets leder har relevante kompetencer i ledelse og en social og sundhedsfaglig uddannelse samt div. relevante kurser. Leder har desuden erfaring inden for psykiatrien, hjemmevejleder, aflastnings familie samt udvikling af ungetilbud og etablering af gruppetilbud. Tilbuddets souschef har relevante ledelses kompetencer og en uddannelse som pædagog samt flere års erfaring inden for handicapområdet.

Ledelsen opdateres løbende med nødvendige kompetencer. Lederne deltager sammen med medarbejderne i diverse kurser herunder nuværende KRAP uddannelse.

Ledelsen udøver en ledelses praksis, der afspejler de nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet. Medarbejderne giver udtryk for, at ledelsen udviser lydhørhed og åbenhed – og sikrer ensartethed i hverdagen. At medarbejderne føler sig inddraget i forhold til nye tiltag fx Naturskolen, Færggården, pedelfunktion samt have og indretning af nabohuset.

Socialtilsynet skal dog bemærke at ledelsen i 2019 og 2020 har søgt om dispensation i forhold til modtagelse af konkret borger og i 2020 ansøgt om væsentlig ændring om udvidelse af antal § 107 pladser fra 14 til 17.

## 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 fast ekstern supervision for ledelse og medarbejdere 1 gang hvert kvartal.

Tilbuddet har en fast praksis for faglig og personalemæssig sparring for ledelse og medarbejdere. Medarbejderne giver udtryk for, at der aktuelt opleves et sjældent godt samarbejde mellem ledelse og medarbejdere, og at samarbejdet medarbejderne imellem er godt. Socialtilsynet vurderer, at det interne samarbejde bærer præg af gensidig tillid og ærlighed, da det ikke lader til at medarbejderne har problemer med at give ærlig feedback, eller at sige deres mening. Både ledelse og medarbejdere fortæller at de har været igennem en periode hvor der var konflikter og utryghed i medarbejder gruppen, men at det ændrede sig markant, da en enkelt person stoppede i Toldhuset.

## Indikator 8.c

---

*Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 8.c**

Tilbuddet har en kompetent bestyrelse med bred baggrund.

Tilbuddet har en aktiv bestyrelse. Der afholdes minimum 4 bestyrelsesmøder om året. Der gives udtryk for, at der er et godt samarbejde mellem ledelsen og bestyrelsen. Formand og næstformand deltager i personalemøder som min. 1 gang om året. Tilbuddet har en kompetent bestyrelse. Bestyrelses sammensætningen er i overensstemmelse med vedtægterne. Bestyrelsen beskrives aktiv og dedikeret.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### **Bedømmelse af kriterium**

Det vægtes i bedømmelsen:

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

At ledelsen sikrer vedligeholdelse og udvikling af medarbejdernes kompetencer.

At ledelsen prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel og minimal personalegennemstrømning og sygefravær. Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets daglige drift varetages af kompetente medarbejdere. Der lægges også vægt på, at der er udarbejdet sygefraværspolitik og at arbejdsmiljørepræsentant, og leder har været på arbejdsmiljøuddannelse. Der lægges yderligere til grund, at der anvendes omsorgssamtaler og ekstern supervision ved faglige og menneskelige udfordringer.

## Indikator 9.a

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 9.a**

Ledelsen sikrer, at borgerne har mulighed for tilstrækkelig og stabil personalekontakt svarende til deres behov. Medarbejdergruppen er stabil og har været tilknyttet stedet gennem flere år, det samme gælder for vikargruppen.

Ledelsen sikrer, at borgerne mødes af personale med relevante kompetencer. Der rekrutteres altid faguddannet personale og medarbejderne er bredt sammensat med flere uddannelser, lærer, pædagog, social-og sundhedsassistent, håndværker, som understøtter borgernes behov.

## Indikator 9.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 9.b**

Tilbuddets personalegennemstrømning er ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Det bedømmes på baggrund af ledelsens oplysninger.

Oplysninger i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har ikke indikeret en høj personalegennemstrømning. De mange nye tiltag i Toldhuset, fusion, tilkøb af bygning, udvidelse af pladser og beskæftigelsestilbud skabte i 2018 uklarhed i personalegruppen ift. Toldhusets retning og visioner. Der blev derfor udarbejdet en strategi for Toldhuset - i et samarbejde mellem bestyrelse, ledelse og medarbejdere. Toldhuset har i det seneste år oplevet en periode med store konflikter og utryghed i medarbejdergruppen, som ophører med en enkelt persons stop i ansættelse. Der opleves nu at være ro og stabilitet i medarbejdergruppen, hvorfor der ikke vurderes at have påvirkning af kvaliteten i det leverede arbejde. På baggrund af det virtuelle tilsyn i 2020 vurderes det, at personalegennemstrømningen medfører en lav risiko for tilbuddets kvalitet. Stedet har generelt let ved at rekruttere fast personale. Det opleves vanskeligere at få gode vikarer, men stedet har en fastgruppe, som de trækker på.

## Indikator 9.c

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 9.c**

Tilbuddets sygefravær er ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Socialtilsynet har efter det virtuelle tilsyn fået tilsendt fraværet for hele 2019 og et foreløbigt tal for nuværende del af 2020.

Tilbuddets sygefravær er ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Oplysningerne ved det virtuelle tilsyn har indikeret et lavt sygefravær. På baggrund af det virtuelle tilsyn og fremsendt materiale vurderes det, at sygefraværet medfører en lav risiko for tilbuddets kvalitet. Tilbuddet har en fraværspolitik, som behandles på møder og indgår i APV, som blev gennemført i 2018.

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

### Bedømmelse af tema

---

Socialtilsynet vurderer, at Toldhusets medarbejdere i høj grad har relevante faglige, relationelle og personlige kompetencer.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i 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. Det er fortsat Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere har de rette kompetencer, viden og erfaring, som er nødvendig i forhold til tilbuddets målsætning, metoder og målgruppens aktuelle behov. Endelig er der fokus på et kompetenceløft af medarbejderne og på at bringe tværfaglighed ind i tilbuddet.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,5

### Kriterium 10

---

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

#### Bedømmelse af kriterium

Det vægtes i bedømmelsen:

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

At metoder og tilgange afspejles i praksis.

At medarbejdere 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. Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og anvendelse af tilbuddets metoder. Der lægges ligeledes vægt på, at tilbuddets medarbejdere får samme faglige efteruddannelse, KRAP, som kan sikre større sammenhæng i den faglige kvalitet. Der lægges endelig vægt på, at medarbejderne støtter borgerne uden at skabe afhængighed. Den fagligt kompetente guidning, viser, at medarbejderne har relevante kompetencer.

### Indikator 10.a

---

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

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 10.a

Tilbuddets medarbejdere har relevant uddannelse, erfaring og opdateret viden. Dette bedømmes på baggrund af personalegruppens faglige uddannelser og erfaringer.

Tilbuddets medarbejdere kan redegøre for anvendelse af tilgange og metoder i praksis. Dette bedømmes på baggrund af dialogen med medarbejderne.

Tilbuddet har en kompetenceudviklingsplan der sikrer, at tilbuddet opdateres med nødvendige kompetencer. Souschef oplyser at medarbejderne løbende opdateres og har adgang til at deltage i relevante kurser. I 2020 har tilbuddet fokus på at uddanne alle medarbejdere, vikarer og ledere i KRAP, så alle får det samme faglige afsæt og en fælles forståelse i det daglige arbejde.

### Indikator 10.b

---

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

**Bedømmelse** 4

#### Bedømmelse af Indikator 10.b

Det er afspejlet i samspillet med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer. Socialtilsynet bemærker en faglig underbygget relation og kommunikation med borgerne på baggrund af samtale med en borger og medarbejderne. Der er fokus på aftaler og mål.

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

## Bedømmelse af tema

---

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer i høj grad understøtter formålet med tilbuddets indsats. Socialtilsynet vurderer, at Toldhusets fysiske rammer i høj grad understøtter borgernes trivsel og tryghed. Socialtilsynet vurderer, at tilbudet i høj grad tilgodeser borgernes behov for både fællesskab og privatliv, Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets værelser, fællesarealer og faciliteter i høj grad fremtræder velholdte, hjemlige og velegnede til målgruppen. Socialtilsynet har i forbindelse med det uanmeldte tilsyn haft fokus på ønsket anvendelse af nabohuset efter køb af dette. Socialtilsynet vurderer, at den ønskede anvendelse vil understøtte den fortsatte drift af stedet. Det er fortsat Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets fysiske rammer er hensigtsmæssige som ramme for de unges liv og som ramme for den indsats der finder sted. De fysiske rammer understøtter fællesskabstanken, det gode naboskab, kammeratskab, tolerance og social forståelse.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4

## Kriterium 14

---

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

Det vægtes i bedømmelsen: At tilbuddets fysiske rammer og faciliteter er tilpasset målgruppen og tilbuddets målsætning. At tilbudet sikrer og respekterer borgernes selvbestemmelse og selvstændighed i brug og indretning af egne værelser. At de fysiske rammer og faciliteter fremstår velholdte og hjemlige. Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets fysiske rammer understøtter de unges udvikling og trivsel. Der lægges vægt på, at de fysiske rammer stiller krav til den enkelte unge i forhold til fællesskabstanken og forståelsen for andres behov og at de derved trænes i det gode naboskab, kammeratskab, tolerance og social forståelse. Der lægges også vægt på, at tilbuddets fælleslokaler lægger op til socialt samvær, og at borgerne bruger hinanden ved at være på hinandens værelser. Der lægges endvidere vægt på, at borgernes værelser bærer præg af individuel indretning og at borgerne betragter de fysiske rammer som deres eget hjem.

## Indikator 14.a

---

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 14.a

Borgerne var ved tilsynet i 2019 tilfredse med de fysiske rammer og faciliteter. Socialtilsynet var ved dette tilsyn ikke på fysisk besøg i tilbuddet grundet vilkårene omkring begrænsning af Corona.

En borger fortæller i virtuelt besøg at borgerne anvender de fysiske rammer og faciliteter. De fysiske rammer giver mulighed for lidt socialt fællesskab, da stedet har mange rum og god plads. Borgerne har dog også mulighed for at være alene og arrangere måltider for sig selv. Men som udgangspunkt skal alle deltage i fællesskabet hvor det er muligt og sørge for at holde afstand også når der spises.

## Indikator 14.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 14.b

Tilbuddets fysiske rammer er velegnede til målgruppen. De fysiske rammer imødekommer borgernes behov. Tilbuddets værelser er overskuelige rammer, når der skal ryddes op og gøres rent. Det er hensigtsmæssigt, at borgeren skal ud af værelset for at benytte køkken- og toilet faciliteter som et led i socialisering.

Faciliteter er velegnede til målgruppen. Boligerne understøtter borgernes vej til et mere selvstændigt liv, dog med mulighed for samvær og hensyntagen til andre.

Tilbuddets beliggenhed er velegnet til målgruppen. Tilbudet ligger centralt i byen med busstoppested lige ved døren, indkøbs mulighed i baghaven og natur i gå afstand.

## Indikator 14.c

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 14.c**

Borgerne inddrages i indretning af eget værelse / lejlighed. Boligerne er indrettet efter personlig smag og behov.

Borgerne inddrages i udformning og indretning af fællesarealer og faciliteter. Der lægges vægt på at fællesarealerne er pæne og hyggelige med en vis standard for orden og rengøring. Medarbejderne fortæller at borgerne oplever, at alt er deres hjem. borgerne er medansvarlige for orden og rengøring i de små enhedskøkkener.



## Økonomi

---

*Økonomi*

### **Bedømmelse af tema**

---

Fondens økonomi vurderes at være bæredygtig.

Fondens overskud udgør i 2018 kr. 1.201.692, svarende til en overskudsgrad på 14%. Tilbuddets overskudsgrad ligger væsentligt over den gennemsnitlige og typiske overskudsgrad for sammenlignelig tilbud. Tilbuddet har dermed fremadrettet mulighed for at sætte prisen ned eller levere en højere kvalitet i forhold til prisen og målgruppen. Ud fra de oplysninger, som socialtilsynet er i besiddelse af om det konkrete tilbud, er der ikke noget der indikerer, at tilbuddets økonomi ikke er gennemsigtig.

### **Gennemsnitlig bedømmelse**

#### Økonomi 1

---

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Fondens økonomi vurderes at være bæredygtig.

#### Økonomi 2

---

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

Fondens overskud udgør i 2018 kr. 1.201.692, svarende til en overskudsgrad på 14%. Tilbuddets overskudsgrad ligger væsentligt over den gennemsnitlige og typiske overskudsgrad for sammenlignelig tilbud. Tilbuddet har dermed fremadrettet mulighed for at sætte prisen ned eller levere en højere kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

#### Økonomi 3

---

*Er der gennemsigthed med tilbuddets økonomi?*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Ud fra de oplysninger, som socialtilsynet er i besiddelse af om det konkrete tilbud, er der ikke noget der indikerer, at tilbuddets økonomi ikke er gennemsigtig.



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**

## Interviewkilder

---

**Kilder**

## Observationskilder

---

**Kilder**

