

# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn tilbud



<b>Tilbuddets navn:</b>	Toldhuset
<b>Tilsynet er gennemført:</b>	23-06-2021
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Øst

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Selvstændighed og relationer	8
Kriterium 2	8
Målgruppe, metoder og resultater	10
Kriterium 3	10
Sundhed og trivsel	13
Kriterium 4	13
Kriterium 5	14
Kriterium 6	15
Kriterium 7	16
Organisation og ledelse	18
Kriterium 8	18
Kriterium 9	19
Kompetencer	21
Kriterium 10	21
Fysiske rammer	23
Kriterium 14	23
Økonomi	25
Økonomi 1	25
Økonomi 2	25
Økonomi 3	26
Spindelvæv	26
Datakilder	26
Interviewkilder	27
Observationskilder	27

## 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 yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

## Basisinformation

Tilbuddets navn	Toldhuset
Hovedadresse	Langgade 63 4874 Gedser
Kontaktoplysninger	Tlf.: 50701370 E-mail: a.brodersen@toldhuset.nu Hjemmeside: <a href="http://www.toldhuset.nu">http://www.toldhuset.nu</a>
Tilbudsleder	Anne Brodersen
CVR-nr.	32588263
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Beskyttet beskæftigelsestilbud, § 103 Midlertidigt botilbud, § 107
Pladser i alt	27
Målgrupper	Anden psykisk vanskelighed Angst Autismespektrum Depression Forandret virkelighedsopfattelse Opmærksomhedsforstyrrelse Personlighedsforstyrrelse Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog Udviklingshæmning

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Øst
Tilsynskonsulenter	Anne-Marie Judson Palle Bukhave
Tilsynsbesøg	28-05-2021 15:00, Anmeldt, Færgegården 28-05-2021 14:00, Anmeldt, Afdeling Toldcaféen 28-05-2021 12:00, Anmeldt, Toldhuset

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
Afdeling Toldcaféen	10	Beskyttet beskæftigelsestilbud, § 103
Færgegården	7	Midlertidigt botilbud, § 107
Toldhuset	10	Midlertidigt botilbud, § 107

## 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 struktur pædagogisk og har fokus på, at borgerne styrkes i deres selvstændighed og integritet. Metodisk arbejdes med jeg-støttende samtaler, MI og SMART-mål, som er godt implementeret i tilbuddet og ledelsen har fortsat fokus på faglig udvikling i personalegruppen. Det metodiske arbejde understøttes af fælles KRAP uddannelse til alle ansatte med direkte borger kontakt. Det er Socialtilsynets vurdering, at borgerne trives og har et socialt fællesskab med hinanden, som minimerer, at der opstår konflikter. 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. Tilbuddet er et tydeligt ungetilbud med fokus på uddannelse og beskæftigelse målrettet den aldersgruppe. Det er vurderingen, at borgerne, ud fra deres forudsætninger og individuelle udfordringer, udvikles og trives i Toldhuset.

Tilbuddet ledes kompetent og har fagligt kompetente medarbejdere, der samlet arbejder for at sikre, at der er den fornødne kvalitet i det pædagogiske arbejde, set i forhold til målgruppen. Medarbejderne giver udtryk for, at ledelsen udviser lydhørhed og åbenhed – og sikrer ensartethed i hverdagen. Ledelsen har et indgående kendskab til den enkelte borger og dagligdagen i husene, hvilket understøtter deres mulighed for at kunne give sparring og deltage i refleksion med medarbejderne. Tilbuddet har en stabil medarbejdergruppe dog aktuelt med en personalegennemstrømning, der er højere end i sammenlignelige tilbud. De mange nye tiltag i Toldhuset, tilkøb af bygning samt udvidelse af pladser og beskæftigelsestilbud, skabte i 2019/20 uklarhed i personalegruppen ift. Toldhusets retning og visioner. Der er udarbejdet en strategi for Toldhuset - i et samarbejde mellem bestyrelse, ledelse og medarbejdere. Der opleves ved dette tilsynsbesøg, at være stabilitet i medarbejdergruppen.

De fysiske rammer er i høj grad velegnede til målgruppen og giver borgerne mulighed for både fællesskab, en meningsfuld hverdag og privatliv. Rammerne er fortsat under renovering flere steder og tilbuddet har efter køb af nabohus, etableret butik og en række andre aktiviteter for borgerne, som et samlet aktivitetshus. Samlet set fremmer dette, tilbuddet til borgerne i forhold til både beskæftigelse og socialt fællesskab.

Socialtilsynet har givet tilbuddet udviklingspunkter i tema Målgruppe, metoder og resultater samt Kompetencer.

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

### Godkendelse:

*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 og 103*

*med i alt 27 pladser:*

*I Toldhuset, Langgade 63, 4874 Gedser er der ialt 10 pladser, godkendt, jf. lov om social service § 107.*

*På Færggården, Stationsvejen 3, 4874 Gedser er der ialt 7 pladser godkendt, jf. lov om social service § 107.*

*På Toldcaféen, Stationsvej 1, 4874 Gedser er der ialt 10 pladser godkendt, jf. lov om social service § 103.*

*Butikken, Langgade 65, 4874 Gedser, Aktivitetshus.*

*Der kan ikke uden forudgående godkendelse fra Socialtilsynet ibrugtages andre fysiske rammer.*

*Tilbuddet er godkendt til at modtage borgere inden for følgende målgrupper i aldersgruppen 18-65 år:*

*Udviklingshæmning, opmærksomhedsforstyrrelse, autismspektrum, udviklingsforstyrrelse af tale og sprog, udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder, angst, depression, forandret virkelighedsopfattelse, personlighedsforstyrrelse og andre psykiske vanskeligheder.*

## Særligt fokus i tilsynet

---

• Målgruppe, metoder og resultater • Sundhed og trivsel • Organisation og ledelse Belægning og heraf kvalitet og økonomi.

## 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 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.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Toldhuset i meget 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 meget høj grad dokumenterer og følger op på borgernes mål i forhold til beskæftigelse og uddannelse.

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 på trods af Corona pandemiens indvirkning på samfundet, fortsat sikrer en meningsfuld hverdag 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**

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

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet har opmærksomhed på, om borgerne trives i deres beskæftigelse og uddannelse i hverdagen.

At tilbuddet støtter borgerne i beskæftigelses- / uddannelsestilbud i hverdagen.

At tilbuddet prioriterer borgernes inklusion med det omgivende samfund.

At tilbuddet samarbejder med og inddrager andre aktører i tilblivelsen og gennemførelsen af borgernes beskæftigelses og uddannelsestilbud i hverdagen.

Det vægtes ikke at 3 borgere ikke er i beskæftigelse, idet Socialtilsynet finder redegørelsen fra tilbuddet relevant i forhold til nuværende situation med Coronapandemi i Danmark.

## 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 konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes uddannelse beskæftigelse, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt dokumentation og interview med borgere, medarbejdere og ledelse.

-at tilbuddet udarbejder individuelle forløb med de enkelte unge, enten som beskæftigelse eller i STU regi begge dele med mulighed for individuelt tilrettelagte praktikker.

-at der altid er flere tilbud at vælge i mellem ,som løbende tilpasses de individuelle behov.

-at tilbuddet i samarbejde med borgerne afklarer hvilke kompetencer der skal tilegnes, for at gennemføre de valgte forløb. Fx. at blive selvtransporterende, at kunne komme op om morgenen og være passende klædt og med orden i personlig hygiejne.

Tilbuddet inddrager borgerne i og at sætte egne mål for deltagelse i beskæftigelses- og uddannelsestilbud. Dette bedømmes på baggrund af:

-at der bliver opstillet konkrete og målbare mål, som løbende justeres. Hertil anvendes SMART-mål som er borgerinddragende.

-at der afholdes opstarts møde med borger og sagsbehandler og evt. jobkonsulent, når borger begynder i beskæftigelses- og uddannelsestilbud.

-at tilbuddet sammen med borger gennemgår ønsker og muligheder for beskæftigelse- og uddannelsesforløb og drøfter gensidige forventninger.

Endelig er der lagt vægt på, at tilbuddet yder støtte og vejledning med udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer, ønsker og behov. Samt at det er tilbuddets målsætning, at den enkelte borger gøres bevidst om egne ønsker og muligheder i forhold til beskæftigelse og uddannelse.

## Indikator 1.b

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 1.b

Borgerne er delvist i beskæftigelse eller uddannelsestilbud. Dette bedømmes på baggrund af interview med borgere, medarbejdere og ledelse samt fremsendt dokumentation.

1 borger afventer afklaring vedr. pension og 3 borgere er flyttet ind i tilbuddet i sidste halvdel af 2020 / start 2021 og er endnu ikke i beskæftigelse. Det har i perioden med Coronapandemi i Danmark, været en udfordring at få afviklet uddannelsesafklaring, ligesom kontakten til Jobcentret har været udfordret af aflysninger. Der er i modtaget materiale fra tilbuddet, lagt plan for borgere uden tilbud, i forhold til kommende beskæftigelses- og uddannelsestilbud. Der er i nævnte borgeres dagligdag taget højde for denne lediggang , med tilbud om ADL-træning, fysisk bevægelse og øget fokus på at de i en struktureret hverdag, etablerer kompetencer til at blive job og uddannelse parate.

Øvrig borgergruppe er alle i enten beskæftigelse eller uddannelse.

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 og fastholdes i beskæftigelse og uddannelse.

. at der er fokus på praktikforløb. Der er ligeledes lagt vægt på, at der er sammenhæng mellem beskæftigelses- og bo del og at tilbuddet arbejder med konkrete opgaver som fx kundekontakt i Toldhus cafeen og Toldbutikken, pedelfunktion og at der samarbejdes med institutioner, forretninger og foreninger i lokalmiljøet, som golfklub, gokart-center m.m. Mange af disse lokale aktiviteter er dog aktuelt begrænset af restriktioner og nedlukning.

Endelig lægges der 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.

Det vægtes ikke at 3 borgere ikke er i beskæftigelse, idet Socialtilsynet finder redegørelsen fra tilbuddet relevant og at der ved førstkommande tilsyn vil blive fuldt op på dette.

## Selvstændighed og relationer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Toldhuset i høj grad har fokus på borgernes selvstændighed.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad støtter borgerne 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.

Det er 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** 4,0

### Kriterium 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

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

Det vægtes i bedømmelsen:

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

At tilbuddet tilbyder 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, 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.



## 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

Tilbuddet opstiller mål for borgernes sociale relationer og selvstændighed, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af modtaget dokumentation, interview med borgere, medarbejdere og ledelse.

Der er lagt vægt på, at tilbuddet afholder visitationsmøde, inden borgere flytter ind. Her deltager borger, sagsbehandleren, repræsentanter fra tilbuddet og evt. pårørende.

At der med udgangspunkt i myndigheds handleplanen fastsættes mål for borgerens 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 disse er inddraget i indskrivnings processen fra begyndelsen.

At borgerne er involveret i alle processer, samt har adgang til at læse i journal systemet.

Tilbuddet inddrager borgerne i at sætte egne mål for sociale relationer og selvstændighed. Dette bedømmes på baggrund af modtaget dokumentation, interview med borgere, medarbejdere og ledelse.

Der lægges vægt på, at tilbuddet tilbyder støtte og vejledning med udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer, ønsker og behov. Der arbejdes med SMART mål som afføder en høj grad af borger inddragelse og ansvar for eget liv.

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. Dette bedømmes på baggrund af modtaget dokumentation, interview med borgere, medarbejdere og ledelse.

Der er lagt vægt på, at tilbuddet opfordrer til deltagelse i foreningslivet, og at tilbuddet har købt medlemskaber til lokale foreninger.

Tilbuddet støtter op omkring det lokale liv og foreningsliv, hvortil tilbuddet tilbyder at ledsage den enkelte borger således, at der kan etableres en kontakt til 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 dog aktuelt begrænset at Corona pandemi i Danmark.

## 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

Borgerne har kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen. Dette bedømmes på baggrund af modtaget dokumentation, interview med borgere, medarbejdere og ledelse.

Tilbuddet understøtter borgernes kontakt og samvær med familie og netværk med udgangspunkt i deres ønsker og behov. Dette vurderes på baggrund af samme kilder som ovenstående.

Der lægges vægt på, at tilbuddet har fokus på at bevare og udvikle borgernes familierelationer og at tilbuddet motiverer og støtter borgerne i at bevare / opretholde / etablere kontakten til familien og netværk. 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. Aktuelle besøgsrestriktioner har dog vanskeliggjort dette.

## Målgruppe, metoder og resultater

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

### Vurdering af tema

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

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

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

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

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

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

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,8

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at arbejdet med delmål og evaluering af disse, fortsat understøttes, således at progression i borgers udvikling kan dokumenteres i videre udstrækning, end det sker i dag.

socialtilsynet anbefaler at dokumentation af resultater for den samlede borgergruppe, systematiseres yderligere og dataindsamling bredes ud, således at progressionen i den samlede borgergruppes udvikling kan dokumenteres i videre udstrækning, end det sker i dag.

### 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 meget 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 for borgernes udvikling og trivsel.

At tilbuddet 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 medarbejdere og ledelse.

Samt oplysninger på tilbudsportalen hvoraf det oplyses at indsatsen tager udgangspunkt i at Toldhuset "tror på fællesskabets forstyrrelse, som afsæt for udvikling" Indsatsen er baseret på en anerkendende og strukturpædagogisk tilgang med KRAP som metode, understøttet af SMART-mål, MI og Jeg-støttende samtaler.

-at medarbejderne beskriver og opleves at have en fælles faglig tilgang - et fælles sprog omkring motivation og støtte. Samt at den igangværende KRAP uddannelse af medarbejdere, opleves at give redskaber til afdækning - forståelse og udvikling for borgere.

-at medarbejderne i forbindelse med tilsynet fortæller at de anvender motiverende og jeg-støttende samtaler. Relationer er bærende for arbejdet og borgernes håb og drømme er temaer der arbejdes løbende med. Den anerkendende tilgang ses i et psykosocialt perspektiv, hvor hjælp til selvhjælp og ADL igennem motivation til at tage del i eget liv, indgår som vigtige elementer. 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 udvikling. Der ses systematik og struktur i hverdagen og der anvendes pictogrammer og boardmaking for at skabe overskuelighed for den enkelte.

-at leder beskriver at alle medarbejdere med pædagogiske opgaver deltager i KRAP uddannelsen uanset grunduddannelse.

Tilbuddets borgere svarer til tilbuddets godkendte målgruppe. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt dokumentation vedr. indskrevne borgere, hvoraf det fremgår at der er sammenhæng mellem tilbuddets målgruppe og godkendelse. Tilbuddet er et tydeligt ungetilbud med fokus på uddannelse og beskæftigelse målrettet den aldersgruppe.

### 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** 5

#### **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 fremsendt dokumentation, samt interview af medarbejdere, borgere og ledelse.

Alle borgere har en §141 handleplan ("bestilling af indsats") samt pædagogisk handleplan, som evalueres 1 gang pr. måned. I disse opstilles der tydelige "mål-middel-metode" for udvalgte områder, i overensstemmelse med Kommunal handleplan ("bestilling af indsats") til brug for det pædagogiske behandlingsarbejde. I samarbejde med borgerne opstilles desuden praksisnære SMART-mål som en del af borgers ansvar for eget liv og ADL-træning.

Personalet har i processen med SMART-mål fokus på klar handlebeskrivelse. Dette for at sikre struktur, stabilitet, forudsigelighed og tryghed for den enkelte beboer. Personalet lærer systematisk og tydelig dokumentation. Tilbuddet har ekstern konsulent til at understøtte implementeringen.

Der dokumenteres systematisk i Planner4you, op imod §141 og STU planer.

Tilbuddet har en praksis for, hvordan der læres af arbejdet med borgernes mål. Der lægges vægt på ovenstående implementering af SMART-mål, samt 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.

Alle borgere har læse/skrive adgang til Planner4You og en del benytter sig af denne mulighed. Hvis der er kognitive udfordringer som vanskeliggør dette gennemgås dokumentation, planer og mål med kontaktpædagog.

## 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 interview med borgere, medarbejdere og ledelse samt 2 borgerforløb fremsendt i forbindelse med tilsynsbesøget, hvoraf det fremgår at indsatsmålene er med afsæt i den kommunale handleplan.

Tilbuddet opnår og dokumenterer positive resultater på individuelt niveau.

-at borgerne samstemmende oplever at have fået det bedre i den periode de har boet i tilbuddet. Beskriver at Toldhuset giver tryghed, forståelse og værdsætter personalets tilgang til dem.

-at leder oplyser at der udskrevet borgere til mindre indgribende foranstaltninger og som eksempelvis er påbegyndt uddannelse eller job.

Tilbuddet opnår og dokumenterer positive resultater for den samlede borgergruppe.

Tilbuddet ses at have en delvist systematiseret praksis for at udarbejde resultatdokumentation i forhold til den samlede borgergruppe. Der samles information om den fælles trivsel i borgergruppen, via fællesmøder hvor der foreligger referater. På samme måde registres dagligt på fravær i beskæftigelse og STU med henblik på at tilpasse beskæftigelsen.

## 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:

-at borgerne beskriver at de altid kan få medarbejdere med i forbindelse med fx møde med kommune, sundhedstilbud, psykiatrien mv. hvis de ønsker dette.

-at medarbejderne giver udtryk for, at de prioriterer og har mulighed for at samarbejde med pårørende og borgernes sagsbehandlere samt tilstræber at understøtte kontakt og kommunikation med andre relevante aktører som borgerne har kontakt med, f.eks. sundhedsaktører, psykiatrien, læge, jobcenter m.fl.

Det er Socialtilsynets vurdering at tilbuddet samarbejder bredt for at styrke borgernes muligheder for at komme videre med deres mål og opnå udvikling.

## 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, 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 lykkes giver 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.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,0

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i høj grad borgernes selv- og medbestemmelse.

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet understøtter borgernes selvstændighed, selvbestemmelse og integritet.

At tilbuddet prioriterer borgernes muligheder for at kommunikere ønsker og behov.

### 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. Dette bedømmes på baggrund af interview med borgere, medarbejdere og ledelse.

-Begge borgere tilsynet talte med under tilsynsbesøget giver udtryk for, at de i forskellig grad føler sig hørt, set, respekteret og taget alvorligt i forhold til deres meninger, behov og ønsker.

-Borgerne beskriver at der kontinuerligt afholdes husmøder. Beskriver at de selv skriver emner på dagsordenen. At det er aftalt at det skal være generelle emner og ikke brok. Der skrives referater af disse møder. Desuden beskriver begge borgere en god relation til kontaktpædagog.

-Socialtilsynet vægter ligeledes, at borgernes skiftende fysiske og psykiske overskud ses at kunne påvirke oplevelsen af at blive hørt, respekteret og anerkendt. På baggrund af tilsynsbesøget blev der observeret, at borgerne af medarbejderne og leder omtales respektfuldt og anerkendende.

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 i beslutninger vedrørende sig selv. Dette bedømmes på baggrund af interview med borgere, medarbejdere og ledelse.

-Borgere beskriver at have kendskab til egne mål og arbejder med struktur i hverdagen, fx i forhold til køkken/mad, uddannelse og egenomsorg. Nye mål og ugeskemaer aftales med kontaktpædagoger. Borgere mødes med kontaktpædagoger efter behov. Borgere fortæller at de selv vælger hvem de vil være fortrolig med i medarbejdergruppen, men også at det er tydeligt at kontaktpædagog har en særlig opgave i forhold til hjælp og støtte til den enkelte. ADL træningen har et stort fokus på ansvar for eget liv og formulering af egne drømme understøttes igennem arbejdet med "Ressourceblomsten" Borgere er involveret i den dokumentation, der bliver skrevet og har adgang til at kommentere.

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, ønsker til huset, konflikter og udarbejdelse af madplaner. Referat udarbejdes af medarbejderne efter hvert møde, referatet lægges frem i fælleslokalerne.

## 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 og målgruppens trivsel.

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

At tilbuddet prioriterer indsats, 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 sundhedsydelse og at tilbuddet yder ledsagelse og anden støtte i forhold til at tage kontakt til de respektive sundhedsydelse.

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.

## Indikator 5.a

*Borgerne trives i tilbuddet.*

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 5.a

Borgerne i tilbuddet trives. Dette bedømmes på baggrund af interview med borgere, medarbejdere og ledelse.

Borgerne fortæller, at perioden med COVID-19 har været svær og skabt en del utryghed i forhold til sygdomsangst. De fortæller dog også at hverdagen ikke har ændret sig meget, idet både beskæftigelse og internt STU forløb har været åbent under hele perioden. Borgerne fortæller at de hygger sig sammen og ofte ser film sammen. Medarbejderne fortæller, at sammenholdet blandt borgerne er fornuftigt i forhold til udfordringer og svingende dagsform. Der har i en periode været en borger som har skabt uro, denne borger er nu udskrevet. På samme måde fortæller borgere om kæresten og eks kæresten, som kan skændes en del.

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. Socialtilsynet observerer at tilbuddet har flere indbydende lokaler, som inviterer til fællesskab. TV-stuer, gamerrum, KREA-rum, motionsrum og fælles køkken / alrum som fremtræder som Café miljø. Tilbuddet har stort fokus på at borgernes fysiske og psykiske trivsel understøttes og bevares under de nuværende vilkår med Corona. Socialtilsynet bemærker at der mange steder i husene er skabt plads til små meningsfulde aktiviteter, etableret med og af borgere.

## 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.

Dette bedømmes på baggrund af:

-at borgere oplyser, at de kan få pleje og sundhedsydelser i tilbuddet, få støtte til medicinbehandling og få støtte og evt. ledsagelse til besøg hos relevante sundhedsmyndigheder.

-at medarbejdere oplyser at 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. Dette bedømmes på baggrund af:

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. Dette bedømmes på baggrund af:

-Fremsendte behandlingsplaner, hvor der ses et stort fokus på sundhedsfaglige mål og delmål rettet mod borgernes individuelle udfordringer.

-Tilbuddet motiverer og støtter desuden 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, pt. lukket ned for disse tilbud, i stedet tilbydes borgerne dagligt gå ture i området og der er etableret et mindre motionslokale internt i tilbuddet.

## Kriterium 6

---

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddet forebygger magtanvendelser i høj grad.

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.

## Indikator 6.a

---

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 6.a

Tilbuddets pædagogiske indsats medfører at magtanvendelser så vidt muligt undgås. Dette bedømmes på baggrund af: Interview med borgere, medarbejdere og ledelse.

-Borgerne beskriver, at de ikke oplever konflikter, overgreb eller situationer med magtanvendelse.

Tilbuddet har opdateret viden og færdigheder, der understøtter, at magtanvendelser undgås. Der lægges vægt på, at tilbuddet har regler og procedurer for magtanvendelser, og at alle medarbejdere har kendskab til reglerne. Medarbejderne fortæller at der anvendes en Low Arousel tilgang. Der lægges endvidere vægt på, at der altid er uddannet personale tilstede i botilbuddets åbningstid, og at medarbejderne 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. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere og ledelse. Medarbejdere beskriver kendskab til tydelig procedure for registrering og håndtering af magtanvendelser. Tilbuddet har afholdt internt kursus i magtanvendelse og en del af medarbejdergruppen har senest deltaget i Webinar om magtanvendelser.

Tilbuddet har en praksis for, hvordan der tages ved lære af magtanvendelser med henblik på forebyggelse. Magtanvendelser drøftes ved overlap og leder / souschef følger op på situationen med involverede medarbejdere. Episoden evalueres efterfølgende på P-møder og ved behov kan der tilknyttes ekstern supervision. Tilbuddet får på den måde vendt problemstillinger og talt om, hvad de kan gøre for at undgå, at situationer ender i en magtanvendelse.

## Kriterium 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet forebygger vold og overgreb i 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.

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. Dette bedømmes på baggrund af: Interview med medarbejdere og ledelse.

-At borgerne beskriver, at de ikke oplever større konflikter, overgreb eller magtanvendelsessituationer.

-At medarbejderne beskriver, at de i deres tilgang til beboerne møder disse med en anerkendende og respektfuld omgangstone, og at det er medvirkende til at understøtte, at der ikke forekommer vold og overgreb i tilbuddet.

-Tilbuddet har udarbejdet en voldspolitik. Ledelsen bringer jævnligt 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 tabubelagte emner. Tilbuddet har italesat procedurer for - vold og overgreb, kontakt til politiet og at borgerne bliver støttet i den proces, hvis det er nødvendigt.

## 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.*

### Vurdering 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.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,4

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i meget 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 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.

### Indikator 8.a

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

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

Ledelsen har relevant uddannelse og erfaring. Dette bedømmes på baggrund af modtaget dokumentation og interview med ledelse.

Ledelsen har samlet set relevante kompetencer i ledelse, pædagogisk forståelse og social og sundhedsfaglig tilgang. Forstander har lederuddannelse og desuden erfaring fra psykiatrien, samt udvikling og etablering af ungetilbud og gruppetilbud. Tilbuddets souschef har relevante ledelses kompetencer og en uddannelse som pædagog, samt flere års erfaring inden for området.

Ledelsen opdateres løbende med nødvendige kompetencer. Ledelsen 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. Dette bedømmes på baggrund af samme kilder som ovenfor.

Medarbejderne giver udtryk for, at ledelsen udviser lydhørhed og åbenhed – og sikrer ensartethed i hverdagen. Ledelsen har et indgående kendskab til den enkelte borger og dagligdagen i husene, hvilket understøtter deres mulighed for at kunne give sparring og deltage i refleksion med medarbejderne. Medarbejderne føler sig inddraget i dagligdagens drift og i forhold til nye tiltag fx Naturskolen, Færgegården, pedelfunktion og Toldbutikken.

Forstander er med i ledernetværk og begge ledere modtager ekstern supervision.

## Indikator 8.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 8.b**

Tilbuddet har delvis ekstern supervision for ledelse og medarbejdere. Dette bedømmes på baggrund af modtaget dokumentation og interview med medarbejdere og ledelse.

Tilbuddet har en fast praksis for faglig og personalemæssig sparring for ledelse og medarbejdere. Dette bedømmes på baggrund af samme kilder som ovenfor.

Der afvikles Team-møder i Toldhuset med fast interval 3 x pr. måned. Desuden afvikles et samlet organisationsmøde 1x pr. md. Ved disse møder gives sparring af souschef på både gruppedynamik og sager. Ligesom overlap 2 x dagligt er lagt i faste rammer og giver mulighed for praksisnær sparring.

Der har hidtil været supervision 1 x pr. måned for både medarbejdere og ledelse. Dette er pt. på stand-by på grund af skift i supervisor. Ledelsen søger desuden faglig sparring i et forum med 3 andre bo-tilbud. Botilbud som de desuden samarbejder med, i forbindelse med KRAP uddannelsen.

Andet i forhold til indikator 8b

Ledelsen oplyser at personalet kan få ekstern supervision via Falck ved behov, i forhold til voldsomme enkeltsager eller særlige behov.

## Indikator 8.c

---

*Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 8.c**

Tilbuddet har en kompetent bestyrelse. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt materiale og interview af ledelsen.

Bestyrelsen er sammensat med en bred faglig profil som rummer kompetencer indenfor økonomi, pædagogik og ledelse. Bestyrelsen er lokalt forankret, hvilket giver et stort netværk i forhold til drift og udvikling i tilbuddet. Bestyrelsens sammensætningen er i overensstemmelse med vedtægterne. Bestyrelsen beskrives aktiv og dedikeret omkring opgaven.

Tilbuddet har en aktiv bestyrelse. Dette bedømmes på baggrund af samme kilder som ovenfor. 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 min. 1 gang om året og fastholder således et kendskab til 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 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 en kompetent ledelse. Der lægges 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. Dette bedømmes på baggrund af modtaget materiale og interview med medarbejdere og ledelse. Aktuelt er der 1 medarbejder på morgenvagt, samt 3 medarbejdere i eftermiddags/aftenvagten i Toldhuset/ Færgehuset. Dagvagten rummer ofte 6-8 medarbejdere, idet både beskæftigelse og STU er integreret i Toldhusets daglige drift og personalet går på tværs i opgaverne. Husene er personalefri i tidsrummet kl. 22.00-07.00. Nattevagt kan afbeboere tilkaldes via telefon.

Ledelsen sikrer, at borgerne mødes af personale med relevante kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af samme kilder som ovenfor.

Ca. halvdelen af medarbejderne har en relevant bachelor, andre er uddannet håndværkere, SSA og medhjælpere. Fælles er dog at medarbejdere har erfaring med målgruppen og at de på forskellig vis understøtter borgerne i deres udvikling.

Tilbuddet har en aktiv profil i forhold til efteruddannelse af personale, som er relevant i forhold til nuværende borgergruppe. Det fremgår således af medarbejderlisten, at alle medarbejdere deltager i KRAP uddannelsen. Indenfor de sidste 12 mdr. har hele medarbejdergruppen modtaget undervisning i 1.hjælp og 9 medarbejdere har deltaget i kursus omkring SMART-mål.

## Indikator 9.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 9.b

Tilbuddets personalegennemstrømning er let forhøjet sammenlignet med sammenlignelige arbejdspladser. Det bedømmes på baggrund af tilbuddets seneste årsrapport på Tilbudsportalen.

Oplysninger i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har ikke indikeret en høj personalegennemstrømning. De mange nye tiltag i Toldhuset, tilkøb af bygning, udvidelse af pladser og beskæftigelsestilbud skabte i 2019/20 uklarhed i personalegruppen ift. Toldhusets retning og visioner. Der blev derfor udarbejdet en strategi for Toldhuset - i et samarbejde mellem bestyrelse, ledelse og medarbejdere. Der opleves nu og siden vinter 2020 at være stabilitet i medarbejdergruppen. Dette bekræftes samstemmende ved interview af ledelse og medarbejdere.

På baggrund af tilsynsbesøget vurderes det, at personalegennemstrømningen har stabiliseret sig og dermed medfører en lav risiko for tilbuddets kvalitet. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere og ledelsen, samt modtaget dokumentation, hvor ledelsen redegør for gennemstrømningen. Tilbuddet oplever ikke udfordringer i forhold til at kunne rekruttere personale, med relevant uddannelse og erfaring. 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.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. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets seneste årsrapport på Tilbudsportalen.

På baggrund af tilsynsbesøget 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 senest blev gennemført i 2018.

## Kompetencer

*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.*

### Vurdering 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 nødvendige i forhold til tilbuddets målsætning, metoder og målgruppens aktuelle behov. Der er i tilbuddet fokus på et kompetence løft af medarbejderne, qua KRAP uddannelse og på at bringe tværfaglighed i spil i tilbuddet henset til borgernes somatiske og psykiatriske lidelser.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,5

### Udviklingspunkter

Kompetenceudviklingsplanen kan med fordel skriftliggøres, således at kontinuiteten synliggøres og vedligeholdelse af væsentlige områder sikres.

### Kriterium 10

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

#### Bedømmelse af kriterium

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

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 anvendelsen 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 modtaget dokumentation og interview med medarbejdere og ledelse.

Tilbuddets medarbejdere kan redegøre for anvendelse af tilgange og metoder i praksis. Dette bedømmes på baggrund af samme kilder som ovenstående.

Tilbuddet har delvist 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 2020-21 har tilbuddet fokus på at uddanne alle medarbejdere og ledere i KRAP, så alle får det samme faglige afsæt og en fælles forståelse i det daglige arbejde. Derudover er medarbejdere i gang med efteruddannelser til Naturvejleder, terapeut og praktikvejleder og TR.

Der lægges vægt på, at medarbejdergruppen har lang erfaring i arbejdet med målgruppen og at den er sammensat med en bred faglig tilgang. Pædagoger, medhjælpere, SSA, lærer, håndværker og pedeller med pædagogisk erfaring. Derudover har medarbejdergruppen relevante kurser, der vurderes at være kompetencegivende henset til målgruppen. Der var under interviewet en gennemgang af hvorledes der blev dokumenteret, opsat delmål, målt og evalueret på borgernes udvikling, -en gennemgang som også gav anledning til samtale om pædagogiske metoder og tilgange, og hvor både uddannede pædagoger og medhjælpere deltog fagligt relevant.

## 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. Dette bedømmes på baggrund af interview med borgere, observationer, og interview med medarbejdere og ledelsen.

Samspillet mellem beboere og personale observeredes fortsat - som tidligere - præget af nærvær, respekt og faglighed.

## 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, at de fysiske rammer på Toldhuset i meget høj grad understøtter formålet med tilbuddets indsats og er velegnet til målgruppen.

Socialtilsynet vurderer, at Toldhusets fysiske rammer i meget høj grad understøtter borgernes trivsel og tryghed.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad tilgodeser borgernes behov for både fællesskab og privatliv.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets værelser, fællesarealer og faciliteter i meget høj grad fremtræder velholdte, hjemlige og velegnede til målgruppen.

Det er fortsat Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets fysiske rammer er hensigtsmæssige som ramme for borgernes liv og som ramme for den indsats der finder sted. De fysiske rammer understøtter fællesskabstanken, det gode naboskab og social forståelse.

Socialtilsynet bemærker ligeledes, at der tages hånd om borgernes sikkerhed ved eventuel brand, med et ABA system.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,7

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets fysiske rammer understøtter i meget høj grad borgernes udvikling og trivsel.

Det vægtes i bedømmelsen:

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

At tilbuddet sikrer og respekterer borgernes selvbestemmelse og selvstændighed i brug og indretning af egne værelser / lejligheder.

At de fysiske rammer og faciliteter fremstår velholdte og hjemlige.

Samlet vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel. Der lægges vægt på, at de fysiske rammer stiller krav til den enkelte borger i forhold til fællesskabstanken og forståelsen for andres behov og at de derved trænes i fællesskab, det gode naboskab og social forståelse.

Socialtilsynet bemærker ligeledes, at der tages hånd om borgernes sikkerhed ved eventuel brand, med et ABA system.

### Indikator 14.a

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 4

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

Borgerne trives i høj grad og er tilfredse med de fysiske rammer. Dette vurderes på baggrund af rundvisning på alle matrikler, observationer og interview med borgere, medarbejdere og ledelse. Socialtilsynet blev inviteret ind i 2 boliger og borgere fortalte om glæden og trygheden i boligen og hvordan de selv, med støtte, vælger indretningen. Boligerne fremtræder meget forskellige og med tydelige aftryk af de forskellige borgere som bor der.

Borgerne anvender de fysiske rammer og faciliteter. Dette bedømmes på baggrund af samme kilder som anført ovenfor.

De fysiske rammer giver mulighed for socialt fællesskab, da stedet er opbygget som kollegie.

Borgerne har dog også mulighed for at være alene og arrangere måltider for sig selv, i de mindre køkkenenheder. Som oftest vælger borgerne at spise i Toldcaféen. Som udgangspunkt skal alle deltage i fællesskabet i en eller anden grad. Forskellige fælleslokaler i husene, giver god mulighed for at være sammen, alt efter behov og interesser.

## Indikator 14.b

---

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 14.b

De fysiske rammer er velegnede til målgruppen. Dette bedømmes på baggrund af observationer, interview med borgere, medarbejdere og ledelsen.

Tilbuddets værelser er overskuelige rammer, når der skal indrettes, ryddes op og gøres rent. Alle bo-enheder fremstår velholdte. Det er hensigtsmæssigt, at borgeren skal ud af værelset for at benytte køkken- og toiletfaciliteter, som et led i socialisering. Alle toiletter og badeforhold i Toldhuset er pt. under renovering. Toiletter og badeforhold etableres som enheder og gøres mere private og der etableres nye gæste toiletter flere steder i bygningen. Alt i overensstemmelse med forventet 2021 standard.

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

Tilbuddets beliggenhed er velegnet til målgruppen.

Tilbuddet ligger centralt i byen med busstoppested lige ved døren, indkøbsmuligheder i baghaven og natur i gå afstand. Desuden er tilbuddet opdelt i flere matrikler med forskellige funktioner. Det betyder at borgeren får en hverdag med skift i miljø og naturlig tæt kontakt til det nære lokalmiljø.

## Indikator 14.c

---

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 14.c

Borgerne inddrages i indretning af eget værelse / lejlighed. Dette bedømmes på baggrund af observationer, interview med borgere, medarbejdere og ledelsen.

Boligerne er indrettet efter personlig smag, interesser og behov.

Borgerne inddrages i udformning og indretning af fællesarealer og faciliteter. Dette bedømmes på baggrund af samme kilder som anført ovenfor.

Der lægges vægt på at fællesarealerne er pæne og hyggelige med en gennemgående høj 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 enheds-køkkener. Alle fælles lokaler bærer tydeligt præg af forskellige interesser og der er en dynamik i hvordan de hele tiden tilpasses i forhold til behov og ønsker fra borgerne.

Det vægtes i bedømmelsen af tilbuddet, at borgerne giver udtryk for at trives i hjemlige omgivelser, som de selv er medansvarlige for fungerer og er i orden.

Socialtilsynet bemærker ligeledes, at der tages hånd om borgernes sikkerhed ved eventuel brand, med det nye ABA system.



## 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.

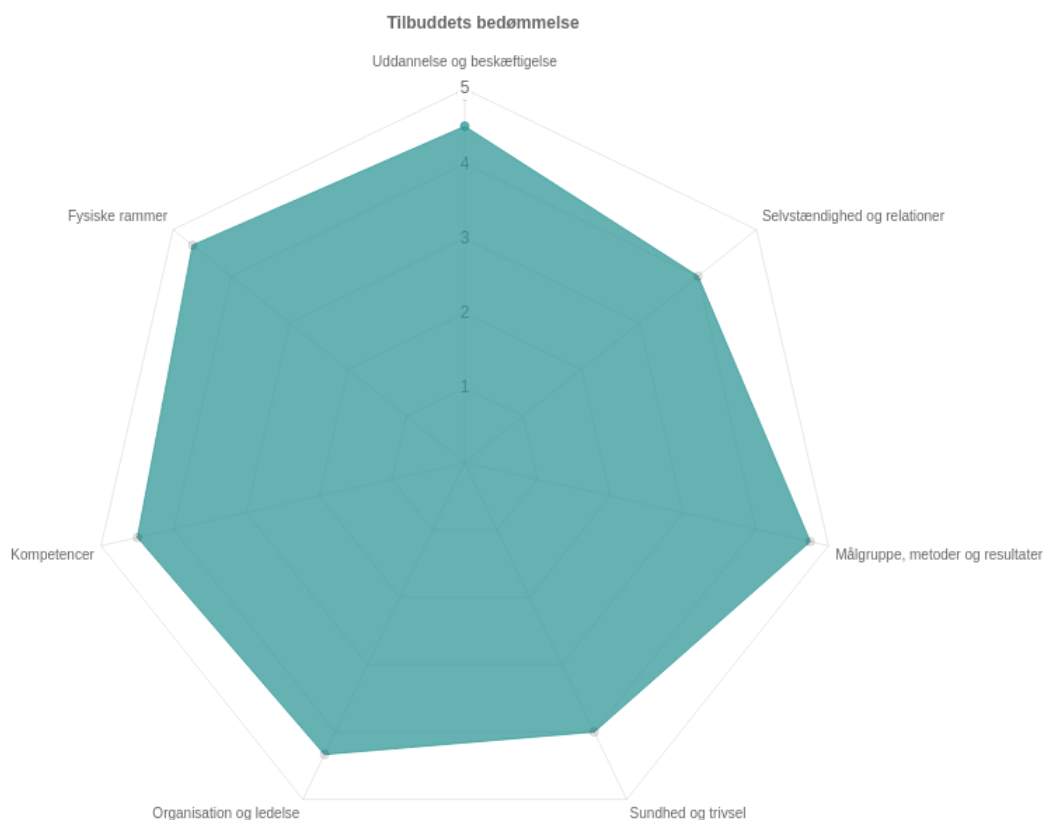
#### Vurderingsbaggrund

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

- Budget
- Bestyrelsesoversigt
- Tilbudsportalen
- Borgeroversigt
- Handleplan
- Pædagogiske planer
- Tidligere tilsynsrapport
- Medarbejderoversigt
- Godkendelsesbrev
- Arbejdsplan

## Interviewkilder

---

### Kilder

- Medarbejdere
- Borgere
- Ledelse

### Beskrivelse

2 borgere fra henholdsvis Toldhuset og Færgedgården.

3 medarbejdere, 2 pædagoger og en faguddannet tømrer.

Forstander og souschef

## Observationskilder

---

### Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere