

## Tilsynsrapport

### Driftsorienteret tilsyn tilbud



Tilbuddets navn:	Toldhuset
Dato for generering af rapport:	16-10-2024
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	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	11
Kriterium 3	11
Sundhed og trivsel	14
Kriterium 4	14
Kriterium 5	15
Kriterium 6	16
Kriterium 7	17
Organisation og ledelse	19
Kriterium 8	19
Kriterium 9	21
Kompetencer	24
Kriterium 10	24
Fysiske rammer	26
Kriterium 14	26
Økonomi	28
Økonomi 1	28
Økonomi 2	28
Økonomi 3	28
Spindelvæv	29
Datakilder	29
Interviewkilder	29
Observationskilder	29

## 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.: 24848445 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	Botilbud til midlertidige ophold, § 107 Beskyttet beskæftigelsestilbud, § 103
Pladser i alt	27
Målgrupper	Anden psykisk vanskelighed Angst Autismespektrum Depression Forandret virkelighedsopfattelse Opmærksomhedsforstyrrelse Personlighedsforstyrrelse Udviklingsforstyrrelse af sansemotoriske færdigheder Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog Udviklingshæmning

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Øst
Tilsynskonsulenter	Palle Bukhave
Tilsynsbesøg	11-09-2024 11:00, Anmeldt, Toldhuset 11-09-2024 10:00, Anmeldt, Toldcaféen 11-09-2024 09:00, Anmeldt, Færgegården

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Færgegården	Udviklingshæmning, Autismespektrum, Udviklingsforstyrrelse af sansemotoriske færdigheder, Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog, Anden psykisk vanskelighed, Angst, Depression, Personlighedsforstyrrelse, Opmærksomhedsforstyrrelse, Forandret virkelighedsopfattelse	7	Botilbud til midlertidige ophold, § 107
Toldcaféen	Udviklingshæmning, Autismespektrum, Anden psykisk vanskelighed, Angst, Depression, Personlighedsforstyrrelse, Forandret virkelighedsopfattelse	10	Beskyttet beskæftigelsestilbud, § 103
Toldhuset	Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder, Udviklingshæmning, Autismespektrum, Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog, Anden psykisk vanskelighed, Angst, Depression, Personlighedsforstyrrelse, Opmærksomhedsforstyrrelse, Forandret virkelighedsopfattelse	10	Botilbud til midlertidige ophold, § 107

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Det er socialtilsynets vurdering, at Toldhuset samlet set opfylder betingelserne for fortsat godkendelse jf. §§ 6 og 12-18 i lov om socialtilsyn og dermed besidder den nødvendige 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 samt barnets lov.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad arbejder fagligt kompetent med at skabe kvalitet på tværs af kvalitetsmodellens temaer, idet tilbuddets indsats i meget høj grad medvirker til trivsel hos borgerne og resulterer i udvikling hos målgruppen.

Vi vurderer hertil, at:

Tilbuddet i meget høj grad har organiseret sig hensigtsmæssigt i forhold til at skabe en gennemgående kvalitet og sammenhæng mellem døgn- og skoletilbud/botilbud og samværs- og beskæftigelsestilbud til gavn for borgerne.

Tilbuddet i meget høj grad har en ansvarlig og kompetent ledelse, herunder bestyrelse, der har relevant fokus på tilbuddets strategiske, faglige, administrative samt økonomiske drift og udvikling.

Tilbuddets ledelse i meget høj grad formår at skabe et robust fagmiljø, der understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen.

Tilbuddets medarbejdere i meget høj grad har de nødvendige faglige, personlige og relationelle kompetencer samt at tilbuddets ledelse i meget høj grad relevant understøtter løbende kompetenceudvikling.

Tilbuddets målgruppe i meget høj grad er veldefineret samt at metoder og tilgange er relevante og i meget høj grad forankrede i praksis.

Tilbuddets fysiske rammer i meget høj grad er velholdte og velegnede til målgruppen.

### 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

selvstændighed og sociale relationer

organisation og ledelse

kompetencer

Fysiske rammer

## 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.

**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.

Tilbuddet understøtter borgernes beskæftigelse ved bl.a at have kontakt til kommunes klapkonsulenter, der kan være behjælpelig med beskæftigelse.

## Indikator 1.a

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 1.a**

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

Alle borgere er i et beskæftigelses/uddannelsestilbud på nær 1. Tilbuddet arbejder motiverende for at kunne tilbyde pågældende borger et beskæftigelsestilbud.

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, GNC (Gedser Naturcenter) gokart-center m.m.

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.

## 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 meget høj grad har opmærksomhed på borgernes selvstændighed.

tilbuddet i meget høj grad støtter borgerne i deres relationer og sociale kompetencer.

tilbuddets indsats i meget høj grad afspejler en åbenhed mod og involvering i det omkringliggende lokalsamfund.

tilbuddet i meget høj grad understøtter borgernes kontakt til familie og netværk, under hensyn til individuelle ønsker og behov.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

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

Socialtilsynet vægter følgende forhold i bedømmelsen:

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

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.

- At tilbuddets pædagogiske indsats understøtter borgernes sociale kompetencer.

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.

- At tilbuddets pædagogiske indsats understøtter borgernes udvikling af selvstændighed.

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.

- At tilbuddet inddrager og understøtter borgernes deltagelse i lokalsamfundet.

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.

- At tilbuddet understøtter borgernes kontakt til familie og netværk med en inddragende og relevant tilgang.

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.

## Indikator 2.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 2.a

Det ses at:

- Tilbuddet opstiller mål for de unges sociale relationer, dokumenterer og følger op herpå.
- Tilbuddet opstiller mål for de unges udvikling af selvstændighed, dokumenterer og følger op herpå.
- Tilbuddet inddrager de unge i at sætte egne mål for sociale relationer og selvstændighed.

Indikator 2.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- De unge

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse

Kilder der er angivet til bedømmelsen af indikatoren, er fra 2024, med mindre andet er angivet.

## Indikator 2.b

---

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 2.b

Det ses at:

- de unge deltager i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Indikator 2.b er bedømt ved oplysninger fra:

- de unge
- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview

Kilder der er angivet til bedømmelsen af indikatoren, er fra 2024, med mindre andet er angivet.

## Indikator 2.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.c**

Det ses at:

- De unge har kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen i overensstemmelse med egne ønsker og behov.

Indikator 2.c er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- De unge

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse

Kilder der er angivet til bedømmelsen af indikatoren, er fra 2024, med mindre andet er angivet.

## Målgruppe, metoder og resultater

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at 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

### 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.

Socialtilsynet vægter følgende i bedømmelsen:

- At tilbuddet har en tydelig målgruppebeskrivelse og sikrer relevant visitation inden for denne.

Tilbuddets målgruppe er tydeligt beskrevet og tilbuddet har kun borgere der er indenfor målgruppen.

- At tilbuddet anvender tilgange og metoder der er forankret fagligt relevant i praksis.

Tilbuddet afholder løbende uddannelsesdage for medarbejdere i KRAP og har supervision og metodeudvikling indenfor dette.

- At tilbuddets faglige metodiske indsats fører til positive resultater for borgerne.

I interview med borgerne fortæller at de kan lide at være der. De beskriver tilbuddet som det bedste sted de har været.

- At tilbuddet arbejder systematisk med mål, dokumentation og evaluering på både borger- og tilbudsniveau.

I flg. ledelse og medarbejdere evalueres der løbende på mål opsat for den enkelte. Det fremgår ligeledes at der ikke evalueres systematisk på 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.

- At tilbuddet har systematisk fokus på inddragelse af eksterne aktører for understøttelse af positive resultater.

Ledelse og medarbejdere oplyser at der jævnligt er kontakt til beskæftigelsestilbud for at følge op på borgeren.

## 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**

Det ses at:

- Tilbuddet anvender tilgange, der er relevante for tilbuddets indsats.
- Tilbuddet anvender faglige metoder, der er relevante for målgruppen.

Indikator 3.a er bedømt ved oplysninger fra:

- de unge
- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview

## Indikator 3.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 3.b**

Det ses at:

- Tilbuddet har en systematisk praksis for at opsætte, dokumentere og følge op på konkrete, individuelle mål for borgerne.
- Tilbuddet indsamler oplysninger og dokumenterer resultater til brug for egen læring, evaluering og forbedring af indsatsen.

Indikator 3.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- De unge

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse

## 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**

Det ses at:

- Tilbuddet opnår og dokumenterer positive resultater for borgerne.
- Tilbuddet tager udgangspunkt i mål opsat af visiterende kommune.

Indikator 3.c er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- De unge

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse

## 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**

Det ses at:

- Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører

Indikator 3.d er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse

## 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** 4,6

### 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** 5

#### 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** 5

### 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 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 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** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.a

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

Borgerne fortæller, at de er glade for at bo i tilbuddet. at de oplever trivsel og at de kan få hjælp af medarbejderne i den udstrækning de har brug for det. 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. På samme måde fortæller borgere om kærester og eks kærester, og et liv med job, fritid og familie, som vurderes at være udtryk for trivsel..

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. 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 sundhedsydelse.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 5.b**

Borgerne i tilbuddet har adgang til relevante sundheds ydelse.

Dette bedømmes på baggrund af:

-at borgere oplyser, at de kan få pleje og sundhedsydelse 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. Borgerne inddrages i produktionen, der arbejdes 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.

## 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** 5

### **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. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at:

Toldhuset i meget høj grad har en kompetent og ansvarlig ledelse.

Tilbuddets organisering og bemanning i høj grad er hensigtsmæssig og understøtter, at borgerne trives i tilbuddet.

Tilbuddets ledelse i høj grad har fokus på tilbuddets strategiske udvikling.

Tilbuddets ledelse i høj grad prioriterer relevant uddannede medarbejdere og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.

Tilbuddets ledelse i høj grad prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel for medarbejderne.

Vi vurderer med afsæt i ovenstående at tilbuddet i deres indsats vedrørende dette tema ikke har kvalitetsudfordringer.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,7

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i høj grad en kompetent ledelse.

Socialtilsynet vægter følgende i bedømmelsen:

- At tilbuddets bestyrelse/øverste ledelse er aktive i den strategiske og organisatoriske ledelse af tilbuddet. Det fremgår tydeligt, at bestyrelsen er aktiv, informeret og deltagende i den strategiske udvikling af tilbuddet.
- At ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger om, at ledelsen har både uddannelsesmæssig relevant baggrund samt ledelseserfaring.
- At tilbuddet prioriterer vedligeholdelse og opkvalificering af både medarbejderes og ledelsens kompetencer.
- At tilbuddet har god praksis for ekstern supervision eller anden form for sparring for medarbejdere og ledelse. Det fremgår af oplysninger fra ledelse og medarbejdere, at der er iværksat jævnlig relevant supervision.

## Indikator 8.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 8.a**

Det ses at:

- Ledelsen har relevant uddannelse og erfaring.
- Ledelsen løbende opdateres med nødvendige kompetencer.
- Ledelsen delvist udøver en ledelsesmæssig praksis, der afspejler de nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet.

Indikator 8.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Borgere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

## 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**

Det ses at:

- Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for medarbejdere
- Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelsen

Indikator 8.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- borgere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Kilder, der er anvendt til bedømmelse af indikatoren, er fra 2024, medmindre andet er angivet.

## Indikator 8.c

---

*Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 8.c

Det ses at:

- Tilbuddet har en kompetent bestyrelse
- Tilbuddet har en aktiv bestyrelse

Indikator 8.c er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Borgere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Kilder, der er anvendt til bedømmelse af indikatoren, er fra 2024, medmindre andet er angivet.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets daglige drift varetages i høj grad kompetent

Socialtilsynet vægter følgende 4 forhold i bedømmelsen:

- At ledelsen sikrer at borgerne i tilbuddet har tilstrækkelig og relevant kontakt med kompetente medarbejdere

Det fremgår af medarbejderliste et medarbejderne har relevant uddannelse.

- At ledelsen sikre vedligeholdelse og udvikling af medarbejdernes kompetencer i overensstemmelse med målgruppens behov, tilbuddets metodiske tilgang og pædagogiske indsats.

Det fremgår i medarbejder interview at der er mulighed for relevant efteruddannelse.

- At ledelsen aktivt understøtter et positivt arbejdsmiljø, der medvirker til trivsel og begrænset personalegennemstrømning og sygefravær. I ledelses interview fremgår det at der ikke har været en høj personalegennemstrømning.

- At ledelsen sikrer en hensigtsmæssig brug og organisering af ikkefastansatte medarbejdere

Tilbuddet benytter de samme ikkefastansatte medarbejdere da et kendskab til målgruppen er en forudsætning for at arbejde på Toldhuset.

## Indikator 9.a

---

*Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til medarbejdere 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.  
Ledelsen sikrer, at borgerne mødes af personale med relevante kompetencer.

Indikator 9.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Kilder der er anvendt til bedømmelse af indikatoren, er fra 2024, medmindre andet er angivet.

## 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.  
Oplysninger i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har indikeret høj personalegennemstrømning.

Indikator 9b er bedømt ved oplysninger fra:

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Kilder der er anvendt til bedømmelse af indikatoren, er fra 2024, medmindre andet er angivet.

## 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.

Oplysninger i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn ikke har indikeret et højt sygefravær.

Indikator 9c er bedømt ved oplysninger fra:

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Kilder der er anvendt til bedømmelse af indikatoren, er fra 2024, medmindre andet er angivet.

## Indikator 9.d

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 9.d**

Det ses at:

- Tilbuddets brug af ikkefastansatte er velovervejet
- Tilbuddets introduktion og oplæring af ikkefastansatte medarbejdere er relevant
- Tilbuddets ledelse sikrer at ikkefastansatte medarbejder indgår i faglig sparring og tilbydes relevant kompetenceudvikling
- Tilbuddets ledelse sikrer, at ikkefastansatte medarbejdere understøttes i forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder og magtanvendelser

Indikator 9d er bedømt ved oplysninger fra:

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Kilder der er anvendt til bedømmelse af indikatoren, er fra 2024, medmindre andet er angivet.

## Kompetencer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at:

Toldhusets medarbejdere, herunder ikkefastansatte medarbejdere, i høj grad har relevante faglige, relationelle og personlige kompetencer.

Tilbuddet i høj grad har strategisk fokus på udvikling og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.

Tilbuddets medarbejdere i høj grad møder børnene/de unge med forståelse for den enkeltes behov, forudsætninger og retssikkerhed.

Vi vurderer med afsæt i ovenstående, at tilbuddet i deres indsats vedrørende dette tema ikke har kvalitetsudfordringer.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,5

### Kriterium 10

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

#### Bedømmelse af kriterium

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

Socialtilsynet vægter følgende forhold i bedømmelsen:

- At tilbuddet har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov, tilbuddets indsats og valgte metodetilgang . De medarbejdere tilsynet interviewede havde alle relevant uddannelse og efteruddannelse. Det samme er i følge medarbejderliste gældende for den resterende medarbejder gruppe.
- At metoder afspejles relevant i praksis . Iflg. interview af borgerne var det tydeligt at metoder og tilgange er implementeret i tilbuddet og at borgerne kunne bruge det. Tilbuddet har en kompetenceudviklingsplan der sikrer, at tilbuddet opdateres med nødvendige kompetencer.
- At medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har relevante relationelle og personlige kompetencer, der modsvarer målgruppen og de unges individuelle behov og forudsætninger.

Det er afspejlet i samspillet med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer. Socialtilsynet bedømmer dette på baggrund af interview med ledelse, fremsendt materiale samt det indberettede på Tilbudsportalen. Borgerne oplyser i interview at de føler sig godt behandlet.

- At tilbuddet prioriterer et strategisk fokus på udvikling og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer, herunder specialistkompetencer . Samspil mellem medarbejderne og de unge, tager afsæt i fælles værdisæt og menneskesyn.

Tilbuddet arbejder med et fælles sprog med respekt for forskellighed, - i den teoretiske tilgang vil der være elementer af de forskellige metoder, hvilket afspejler sig i samspillet med de unge, både i praksis og i dokumentationen.

## Indikator 10.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 10.a**

Det ses at:

- De faste medarbejdere har relevant uddannelse, erfaring og opdateret viden
- De ikkefastansatte medarbejdere har relevant uddannelse, erfaring og opdateret viden
- Medarbejdere kan redegøre for anvendelse af metoder i praksis
- Tilbuddet har en kompetenceudviklingsplan der sikrer, at tilbuddets medarbejdere opdateres med nødvendige kompetencer ift. målgruppens behov og tilbuddets metodetilgang.

Indikator 10.a er bedømt ved oplysninger fra:

- De unge
- Ledelse
- Medarbejdere
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Kilder, der er anvendt til bedømmelse af indikatoren, er fra 2024, medmindre andet er angivet.

## Indikator 10.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 10.b**

Det ses at:

- Samspejlet mellem borgerne og de faste medarbejdere afspejler at relevante kompetencer er til stede
  - Samspejlet mellem borgerne og de ikkefastansatte medarbejdere afspejler at relevante kompetencer er til stede
- 
- Borgere
  - Ledelse
  - Medarbejdere
  - Gruppeinterview
  - Dokumentanalyse
  - Observation

Kilder, der er anvendt til bedømmelse af indikatoren, er fra 2024, medmindre andet er angivet.

## 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.

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

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

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

Vi vurderer med afsæt i ovenstående, at tilbuddet i deres indsats vedrørende dette tema ikke har kvalitetsudfordringer.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### 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.

### Indikator 14.a

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

Det ses at:

- Tilbuddets indretning understøtter de unges ret til privatliv og muliggør fællesskab
- Tilbuddets fysiske rammer inde og ude understøtter de unges trivsel og tryghed

Indikator 14.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Unge
- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

## Indikator 14.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 14.b**

Det ses at:

- De fysiske rammer inde og ude er velegnede til målgruppen.
- Tilbuddets faciliteterne er velegnede til målgruppen.

Indikator 14.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Unge
- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

## Indikator 14.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 14.c**

Det ses at:

- borgerne inddrages i indretning af eget værelse/egen lejlighed
- borgerne inddrages i udformning og indretning af fællesarealer og faciliteter.

Indikator 14.c er bedømt ved oplysninger fra:

- Unge
- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Toldhuset i høj grad har den fornødne økonomiske kvalitet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi i høj grad giver mulighed for at levere den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi i høj grad er gennemsigtig.

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet påset lønomkostning til øverste leder.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad er økonomisk bæredygtigt. Dette bedømmes på baggrund af budget og årsrapport på Tilbudsportalen samt årsregnskab.

### Økonomi 2

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi i høj grad giver mulighed for at levere den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe. Dette bedømmes på baggrund af budget og årsrapport på Tilbudsportalen samt årsregnskab og lønomkostning til øverste leder.

### Økonomi 3

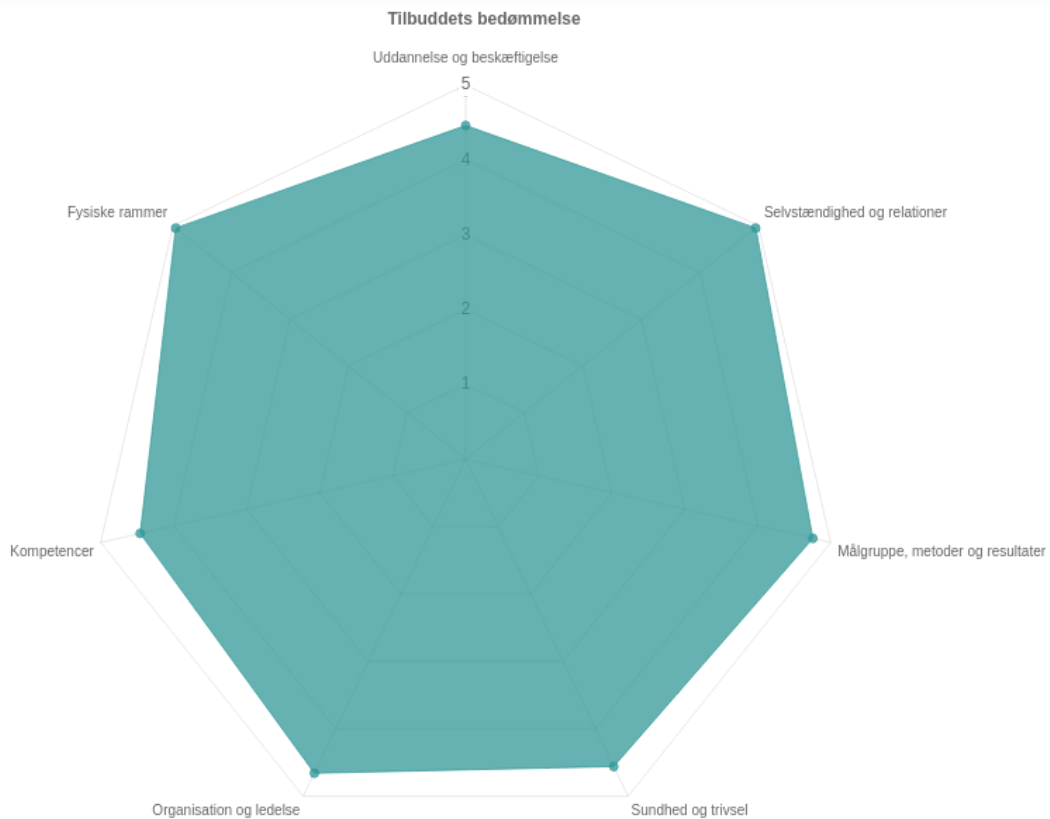
*Er der gennemsigthed med tilbuddets økonomi?*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi i høj grad er gennemsigtig. Dette bedømmes på baggrund af budget og årsrapport på Tilbudsportalen samt årsregnskab.

Det vil jf. revisors bemærkning på side 176 i protokollatet til årsregnskabet for 2023, være hensigtsmæssigt at der tages hånd om den manglende funktionsadskillelse på lønområdet.

## 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

- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Tilbudsportalen
- Medarbejderoversigt
- Borgeroversigt
- Bestyrelsesoversigt
- CV på ledelse/medarbejdere

## Interviewkilder

### Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

## Observationskilder

### Kilder

- Borgere