



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn: Lynghuset

Dato for generering af rapport: 21-06-2023

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden

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
Sanktioner	5
Organisation og ledelse	6
Kriterium 8	6
Kriterium 9	7
Kompetencer	10
Kriterium 10	10
Økonomi	13
Økonomi 1	13
Økonomi 2	13
Økonomi 3	14
Spindelvæv	14
Datakilder	15
Interviewkilder	15
Observationskilder	15



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, hvor der kan findes yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.



Basisinformation

Tilbuddets navn	Lynghuset
Hovedadresse	Provstevej 4 2400 København NV
Kontaktoplysninger	Tlf.: 61388327 E-mail: Ly3n@kk.dk Hjemmeside: http://www.cossof.kk.dk
Tilbudsleder	Maibritt Goldman
CVR-nr.	64942212
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Aktivitets- og samværstilbud, § 104 Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Pladser i alt	58
Målgrupper	Multipel funktionsnedsættelse Udviklingshæmning

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Nanna Jensen René Lykke Jensen
Tilsynsbesøg	27-02-2023 16:00, Uanmeldt, Lynghuset

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Afdelinger
Lynghuset	Udviklingshæmning, Multipel funktionsnedsættelse	29	Aktivitets- og samværstilbud, § 104
		29	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsynet har den 27 februar været på uanmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg hos Lynghuset.

Borgerperspektivet er inddraget gennem fysisk besøg og dialog, samt observation ved rundvisning og under aftensmaden i 2 af afdelingerne og besøg i en

Lynghuset er et botilbud oprettet efter ABL § 105, stk. 2 hvor borgerne modtager støtte efter SEL § 85. Tilbuddet har 29 botilbudspladser samt 29 dagtilbudspladser jf. SEL § 104. Målgruppen er voksne borgere med udviklingshæmning og/eller multiple funktionsnedsættelser.

Der har ved dette tilsynsbesøg været fokus på følgende af Kvalitetsmodellens temaer:

- Tema 5 Organisation og ledelse
- Tema 6 kompetencer

Øvrige temaer er ikke gennemgået, og vurderinger fra tidligere tilsyn er fortsat gældende.

I forbindelse med tilsynsbesøget har socialtilsynet foretaget en konkret risikovurdering af tilbuddets samlede kvalitet, ligesom der er foretaget en aktuel risikovurdering af tilbuddets drift, ledelse og kompetencer. Socialtilsynet konkluderer i et samlet perspektiv, at Lynghuset fortsat har den fornødne kvalitet og samlet set opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i Lov om Socialtilsyn.

Socialtilsynet kan indeværende tilsynsbesøg konstatere at tilbuddet har nogen udfordringer, som påvirker kvaliteten, samtidigt med at tilbuddet dokumenterer og socialtilsynet kan konstatere ved indeværende tilsyn, at tilbuddets medarbejdere fremstår positive og tonen omkring borgerne er anerkendende.

Socialtilsynet vurderer, forsat at tilbuddet største udfordringer er, at andelen af medarbejdere med fagrelevant uddannelse er lav på tilbuddet i forhold til målgruppen og dennes behov. Her til er kompetenceniveauet på tilbuddet udfordret af en høj andel af nye medarbejdere, jf. tema 5. Tilbuddet har forsat et højt sygefravær samt en stor personalegennemstrømning. Som en følge heraf, har tilbuddet mange nyansatte medarbejdere samt et højt vikarforbrug, både af interne vikarer og vikarer fra bureau. Dette medfører at borgerne i høj grad mødes af nye medarbejder eller vikarer som kun i mindre grad kender borgerne.

Tilbuddet har i sommeren fået ny afdelingsleder, hvilket på baggrund af den måde afdelingslederne arbejder ikke har haft den store betydning for medarbejderne. På denne baggrund konstatere socialtilsynets, at tilbuddet fortsat har en hensigtsmæssig organisering. Socialtilsynet konkludere, at ledelsen har haft fokus på at nedbringe sygefravær og personalegennemstrømning, hvilket også ses på tallene fra tilbuddet, men det er fortsat højt. Driften på tilbuddet vurderes påvirket, og ledelse bør sikre der er kendte medarbejdere med relevante kompetencer tilstede.

Særligt fokus i tilsynet

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår



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

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering, tilbuddet har fået ny afdelingsleder i sommeren 2022.

Ledelsesteamet vurderes stadig som synlig, inddragende og har en tillidsbaseret tilgang, og der er etableret tværgående netværk, som understøtter det tværfaglige samarbejde i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen arbejder med relevant fokus på udvikling af tilbuddet ud fra en strategiplan, hvor der er iværksat initiativer og tiltag, og der er ledelsesmæssig opfølgning.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt. Samtidig vurderer socialtilsynet, at tilbuddet fortsat har et højt sygefravær, og fortsat har en høj personalegennemstrømningen, som har fundet sted gennem en længere periode, og som generelt er omkostningstungt. Hvilket medfører et højt forbrug af ikke fastansatte medarbejder. Socialtilsynet anerkender den målrettede indsats, der finder sted i samarbejde med medarbejderne, for at nedbringe sygefravær og personalegennemstrømning, har medvirket til at tilbuddets personalegennemstrømning og sygefravær er faldet, men stadig højt. Socialtilsynet konstaterer stadig, at den høje gennemstrømning tilsammen med en nednormering over tid, har bevirket, at faste medarbejdere har haft højt tempo, og især har prioriteret basale omsorgsopgaver.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på at højne det faglige niveau på tilbuddet, dog vurderer socialtilsynet samtidig, at ledelsen via ekstern faglig supervision og sparring til medarbejderne i højere grad ville kunne understøtte denne udvikling med henblik på styrkelse af indsatsen til gavn for borgerne.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,8

Opmærksomhedspunkter

Ledelsen bør arbejde med at sikre en stabil medarbejder gruppe og herunder sikre at borgerne mødes af kendte medarbejder.

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen er kompetent på baggrund, men at socialtilsynet endnu ikke kan vurdere den samlet ledelse i forhold til udført ledelse i praksis. Tilbuddet har fået afdelingsleder i sommeren 2022, hvilket har medført at ingen af tilbuddets leder har en pædagogisk baggrund.

Tilbuddet organiseret med en botilbudsleder og to afdelingsledere. Botilbudsleder har også ansvaret for et andet tilbud i samme centerdannelse. Af fremsendt materiale fremgår således: "Lynghuset arbejder med DUO ledelse dvs. 2 afdelingsledere der varetager fællesledelse for hele Lynghuset i tæt samarbejde med tilbudsleder. I den forbindelse er der ansat en vagtplankoordinator samt en fagkoordinator til at understøtte afdelingslederne." Ledelsen oplyser, at de oplever, det har været en god beslutning, der har betydet, at de har fået frigivet tid til nærledelse ved at overdrage administrative opgaver til koordinatorerne. Dette har også betydet af medarbejderne ikke har oplevet at skiftet af afdelingsleder som betydningsfuldt, selvom det bliver bemærket at tidligere afdelingsleder var dygtig. Eksempelvis deltager afdelingslederne på skift i de forskellige afdelingers personalemøder, således de kan være en ligelig del af af alle afdelingerne. Medarbejderne oplever ligeledes en mere nærværende ledelse, og er glade for den nye organisering.

Socialtilsynet vurderer stadig, at der er en rød tråd mellem den ledelsesstil, ledelsen ønsker at praktisere, og den ledelsesstil medarbejderne oplever.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet stadig er ganske udfordret på stabiliteten i medarbejdergruppen og bruget af ikke fastansatte medarbejder. Faste medarbejdere har mange opgaver og dermed travlt. Travlhed over tid giver eksempelvis udfordringer i forhold til den samlede indsats for borgerne.



Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 8.a

Tilbuddets ledelse består af en botilbudsleder og to afdelingsledere. Tilbuddets ene afdelingsleder er stoppet, og ny afdelingsleder er ansat. Ny afdelingsleder har været ansat på tilbuddet igennem mange år, og har været konstitueret siden sommeren 2022, men er nu fastansat. Ny afdelingsleder er uddannet ergoterapeut forventer at starte på diplom i ledelse i 2024

Det vægter derudover, at botilbudsleder har været ansat i tilbuddet siden 1. januar 2020, er uddannet sygeplejerske og har fuld diplom i offentlig ledelse samt speciale i forandringsledelse. Den anden afdelingsleder har været ansat siden marts 2021, er uddannet håndarbejds lærer, og har fuld diplom i ledelse samt mange års erfaring med ledelse.

Derudover har tilbuddet 2 koordinator, en vagtplanlægger og socialfaglige koordinator.

Socialtilsynet bemærker at med ansættelsen af ny afdelingsleder, er der ingen i ledelsen der er pædagogiske uddannet. Ledelsen skal derfor være opmærksom på i og med at tilbuddet er socialpædagogisk tilbud også at være opmærksom på at understøtte den pædagogiske side af tilbuddet.

Tilbuddet afdelingsleder er ikke leder af en specifik afdeling, men kører dualedelse, hvilket betyder at opgaverne fordeles imellem afdelingslederne der derved deltager i de forskellige teammøder. Medarbejderne giver udtryk på at selvom de kan mærke at den ene afdelingsleder er stoppet, har det ikke betydet det store i det at afdelingslederne netop leder på tværs.

Medarbejderne giver udtryk for at ny afdelingsleder er kommet godt fra start og at det er positivt at afdelingsleder har erfaring fra gulvet.

Medarbejderne oplever at afdelingslederne er nærværende, men kender ikke tilbudsleder andet end af navn.

Ledelsen er ny og derfor kan socialtilsynet kan vi ikke vurdere om der udøves en ledelsesmæssig praksis, der afspejler de nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet er tilstede, på denne baggrund vurderes indikatoren opfyldt i middelgrad.

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 8.b

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelsen oplyser, at de modtager ekstern supervision både på centerleder og mellemleder niveau.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet har interne netværk til sparring, og teammøder hver anden uge som både er borgerrettet, men også med andet fagligt indhold, og tilbuddet har tværfaglige samarbejdspartnere. Desuden har medarbejderne været på temadage blandt andet omkring kommunikation og feedback, men medarbejderne tilbydes ikke ekstern supervision eller sparring.

Socialtilsynet vægter, at medarbejderne oplyser, at de ikke modtager ekstern supervision eller ekstern faglig sparring, som er struktureret, målrettet og løbende understøtter dem i deres daglige opgaveløsning.

Med vægt på at medarbejderne forsat ikke får kontinuerlig ekstern supervision eller ekstern sparring fastholdes bedømmelsen af indikatoren opfyldt i middel grad.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at den ledelsen har kompetencer til at varetage tilbuddets daglige drift og faglige udvikling.

Socialtilsynet konstaterer, at personalegennemstrømningen forsat er høj, og at sygefraværet ligeledes er højere end sammenlignelige tilbud, men det er socialtilsynets vurdering, at ledelsen arbejder målrettet, for at sikre stabilitet i medarbejdergruppen, og har implementeret flere tiltag som både retter sig mod fastholdelse og rekruttering.

Tilbuddet har derudover et højt forbrug af både interne og eksterne vikar - hvad der svarer til næsten en 1/3 af alle borgerrettet timer.

Tilbuddet fik i 2021 et opmærksomhedspunkt vedrørende høj personalegennemstrømning. Tilbuddet oplyser følgende i fremsendte notatarkivet med opfølgning på opmærksomhedspunkter: "Lynghuset har stor fokus på netop dette særligt grundet de store nationale udfordringer der findes på rekruttering og fastholdelse på vores område.

Lynghuset samarbejder med en HR-konsulent omkring rekruttering og onboarding. Konsulenten befinder sig fysisk i Lynghuset og har et nært samarbejde med afdelingslederne.



Indikator 9.a

Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.a

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at andelen af medarbejdere med relevant faglig grunduddannelse udgør knap to tredjedele af den samlede personalegruppe. Tilbuddets fremsendte materiale ligger til grund for bedømmelsen samt oplysninger på Tilbudsportalen, og her fremgår det, at tilbuddet har 53 faste stillinger med hvoraf 33 medarbejdere har pædagogisk uddannelse eller tilsvarende lang eller mellemlang uddannelse samt medarbejdere med relevant erhvervsuddannelse. Heraf er 4 medarbejdere ansat på 8 timer. Derudover har tilbuddet 20 fastansatte medarbejdere uden relevant faglig grunduddannelse.

Socialtilsynet vægter, at andelen af uddannede pædagoger udgør 16 pædagoger, og er lav set i forhold til tilbuddets målgruppe og kompleksitet. Samtidig vægter socialtilsynet, at tilbuddet også har haft fokus på at ansætte sundhedsfagligt personale set i forhold til borgernes betydelige nedsatte funktionsevne, som kræver omfattende behov for pleje herunder sygepleje og massiv hjælp til alle daglige funktioner.

Tilbuddet har siden sidste tilsyn prioriteret at ansætte faguddannet medarbejder, samt at støtte medarbejder der starter på en merit i pædagoguddannelsen.

Tillige vægter, at ledelse og medarbejdere samstemmende oplyser, at der er fokus på kompetenceudvikling og vidensdeling i tilbuddet, og socialtilsynet har talt med medarbejdere med forskellige faglige kompetencer, hvor alle medarbejdere har relevant viden om borgerne samt tilbuddets tilgange og metoder.

Medarbejderne giver også ved dette tilsyn udtryk for at der mangler tid til at kunne varetage borgerens livskvalitet så som at komme ud af huset, men at borgerne får dækket deres nødvendige behov. Medarbejderne føler at en del af den tid som før blev brugt på borgerne, nu går til mere administrative ting så som dokumentation. Medarbejderne gav også ved sidste tilsyn udtryk for at havde mindre tid til borgerne. Derudover bemærker medarbejderne at de pårørende kun i mindre grad hjælper til, hvilket har betydning i forhold til at kunne få løst alle opgaverne.

Socialtilsynet konstaterer ved sidste tilsyn at i følge godkendelsesbrev fra 2016, at der er sket en nednormering i tilbuddet gennem årene.

Socialtilsynet konkludere også ved dette tilsyn at den høje personalegennemstrømning og det høje sygefravær har betydning for medarbejdernes tid med borgerne, idet nye medarbejdere og vikarer skal læres op, hvilket kan være tidskrævende for de erfarne medarbejdere. Tillige kan viden og relationer gå tabt, hvilket kan have betydning for indsatsen til borgerne. Der udover er der et højt vikarforbrug, som Socialtilsynet vurderer, grundet oplysninger fra medarbejderne påvirker indsatsen til den enkelte borger.

På baggrund af ovenstående fastholdes bedømmelsen og indikatoren er opfyldt i middel grad.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.b

Tilbuddets personalegennemstrømning er højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets seneste årsrapport fra 2022 på Tilbudsportalen, som viser en personalegennemstrømning på 36,1%, hvilket er et fald fra 2021 hvor personale gennemstrømning var på 47,9 %

Sammenholdt med den gennemsnitlige personalegennemstrømning på tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, som i 2021 var 18,2 pct.

Socialtilsynet vægter, at personalegennemstrømningen er høj, hvilket kan påvirke indsatsen til borgerne. En høj personalegennemstrømning kan betyde, at borgerne kan miste værdifulde relationer til medarbejdere, der endvidere var vidende om borgernes særkende, hvilket kan bevirke uforudsigelighed og utryghed hos borgere, og kan udfordre borgernes udvikling. Derudover mister tilbuddet viden, og det kan være ressourcekrævende at introducere nye medarbejdere både for medarbejdere og borgere.

Under dialogen med socialtilsynet er ledelsen tilkendegiver ledelsen at de føler at personale gennemstrømningen er faldene, men stadig er høj. Ledelsen forklare at flere medarbejder først efter ansættelsen finder ud af de ikke ønsker at arbejde med målgruppen og de opgaver som målgruppen har behov for.

Tilbuddet arbejder forsat med deres procesplan for Onboarding og fastholdelse, som præsenterer en grundig introduktion til nye medarbejdere.

På baggrund af at personalegennemstrømningen er høj men at der dog ses et fald i personalegennemstrømning, hvilket dog stadig kan have betydning for indsatsen til borgerne, hæves bedømmelsen og er opfyldt i lav grad.



Indikator 9.c

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.c

Tilbuddets sygefravær er højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets seneste årsrapport på Tilbudsportalen for 2022 som viser et sygefravær på 31,52 dage pr medarbejder i gennemsnit, hvilket er et lille fald i forhold til 2021 hvor tallet lå på 36 dage på medarbejder

Sammenholdt med det gennemsnitlige sygefravær på tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, som i 2021 var 16,0 dage. Det skal bemærkes, at der i opgørelsen af gennemsnitligt sygefravær også indgår fravær pga. barsel, hvilket gør det muligt at sammenligne med data fra tilbuddets årsrapport.

Socialtilsynet bemærker i de fremsendte tal at i sær en afdeling er særlig ramt af længevarende sygefravær, hvor korttidssygefraværet ligger stabilt i alle afdelingerne og på gennemsnit med de øvrige tilbud som Socialtilsynet fører tilsyn med.

Ledelse tilkendegav både ved dette tilsyn og sidste års tilsyn, at sygefraværet er højt, og de oplyser samstemmende, at der arbejdes målrettet på flere områder med at nedbringe sygefraværet. Alle medarbejder som har takket ja er inviteret ind til en trivselssamtale, i forhold til at sikre at fastholde medarbejderne, men også være med til at komme med forslag hvordan sygefraværet sænkes.

På baggrund af tilsynsbesøget vurderes det derfor, at tilbuddets sygefravær medfører en middel risiko for tilbuddets kvalitet.

På baggrund af overstående med vægt på at sygefraværet er faldet en lille smule, men stadig højt i forhold til sammenligning tilbud, sænkes scoren til i lav grad opfyldt.

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 3

Bedømmelse af Indikator 9.d

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere oplyser, at tilbuddet primært benytter egne vikarer, men der benyttes også vikarer fra eksternt bureau. Vikarer fra eksternt bureau har alle relevant faglig uddannelse, og det er ofte, de samme vikarer der kommer.

Tilbuddet brugte i følge årsrapporten i 2021 hvad der svare til 20,1 procent af ikke fastansatte medarbejder i borgerrettet timer. Tilbuddet har for 2022 oplyst de timer der er brugt både på interne vikarer og eksterne vikar. Dette svare til 28,1 % procent af medarbejderne. Der bliver brugt eksterne vikar til hvad der svare til 15 % af det samlet vikar forbrug.

Det vægter forsat, at ledelsen har fokus på, at 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. Tillige har ledelsen fokus på, at ikkefastansatte medarbejdere får en god introduktion herunder følvagter, som dog ikke er på samme niveau som nye fastansatte medarbejdere, men der udleveres og gennemgås de samme intromapper. Derudover introduceres til SundNeuro og Kommunikationspas samt til dokumentation.

Tilbuddet har blandt andet udarbejdet et dokument på hvilke borgere som eksterne vikar skal hjælp, samt en beskrivelse i punktform for hvad borgerne skal have hjælp med. Socialtilsynet anerkender at tilbuddet er opmærksom på hvilke borgere som eksterne kan hjælpe med, men tilbuddet skal være opmærksom på i forhold til det tilbuddets høje forbrug at det ikke er de samme borger som altid får hjælp af eksterne vikarer.

Ledelsens fokus på at ikkefastansatte medarbejdere skal være en del af medarbejdergruppen, og skal have samme informationer, vægter også, ligesom vikarmøderne der afholdes ca. hver femte måned.

Socialtilsynet anerkender ledelsen store fokus på, at 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. Men bemærker samtidigt at medarbejderne oplever udfordringer, i hverdagen, som følge af de høje vikarforbrug.

Samtidig vægter socialtilsynet, at tilbuddet har et højt vikarforbrug, som også kan indbefatte vikarer fra eksternt bureau, hvor begge dele kan påvirke borgernes trivsel og behov for kontinuitet i indsatsen.

På baggrund af overstående og med vægt på at vikarforbruget er steget sænkes indikatoren til lav grad opfyldt på baggrund af forbruget er steget og at borgerne mødes af næsten en 1/3 ikke fastansatte medarbejder.



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 tilbuddet har fokus på at få ansat medarbejderne med relevante kompetencer i forhold til fagrelevant grunduddannelse, viden omkring målgruppen og tilbuddets tilgange og metoder.

Socialtilsynet vurderer fortsat, at andelen af medarbejdere med fagrelevant uddannelse er for lav på tilbuddet i forhold til målgruppen og dennes behov. Her til er kompetenceniveauet på tilbuddet udfordret af en høj andel af nye medarbejdere, jf. tema 5.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere fremstår positive og tonen omkring borgerne er anerkendende. Det vurderes, at der på tilbuddet er fokus på vidensdeling, feed back kultur samt på at skabe en fælles faglig tilgang og med en implementering af et sundhedsfagligt fokus, som i høj grad imødekommer borgernes basale behov.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,5

Opmærksomhedspunkter

Tilbuddet bør fortsat arbejde på at sikre, at andelen af uddannede medarbejdere øges og alle medarbejder har tilstrækkelige kompetencer i henhold til borgernes behov.

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet fik i 2020 et udviklingspunkt vedrørende at tilbuddet kan med fordel fortsat arbejde på at sikre, at andelen af uddannede medarbejdere øges og alle medarbejder har tilstrækkelige kompetencer i henhold til borgernes behov. I fremsendt notatark fremgår, at Lynghuset er langt hen ad vejen kommet godt i mål om dette.

Socialtilsynet vurderer på baggrund af fremsendt materiale, at tilbuddet fortsat bør sikre at medarbejderne har fagrelevante kompetencer og fortsat fokus på rekruttering af relevante kompetencer til de vakante stillinger.

Det vurderes, at ledelsen har fokus på sammensætningen af medarbejdere i forhold til kompetencer inden for det sundhedsfaglige samt inden for det pædagogiske, hvilket imødeser borgernes behov for en helhedsorienteret indsats.

Socialtilsynet vurderer tillige, at tilbuddet fortsat bør have fokus på borgernes retssikkerhed og etikken i og med at medarbejderne arbejder i borgernes hjem.



Indikator 10.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 10.a

Af eftersendt oversigt over faste medarbejdere fremgår, at det faste personale består af i alt 50 fastansatte medarbejdere fordelt på stuen, 1 sal, 2 sal, 3 sal, dagtilbuddet, nattevagter og administration

Ud af de 36 medarbejdere som borgerne møder i dag og aften timerne er 22 uden relevant faglig uddannelse, 4 SSA og 10 pædagoger.

Det fremgår endvidere, at der i dagtilbuddet er ansat 2 pædagoger

Af selvsamme oversigt fremgår at 15 medarbejdere har efteruddannelse i neuropædagogik, 4 medarbejdere har kursus i tegn til tale og 2 medarbejder har kursus omkring RCØ.

Medarbejderne giver udtryk for at der stadig er en hensigt i forhold til ansættelse af pædagoger med høj faglighed til Lynghuset, for at sikre beboerne møder uddannet personale der er i stand til at varetage pædagogiske opgaver hos beboeren til hver en tid, for at sikre kontinuitet i opgaveløsningen, relations arbejdet samt give beboeren muligheder for at udfolde sig i eget liv. Men at en del medarbejder efter ansættelsen ikke kan se sig selv i arbejdet og derfor hurtigt stopper.

Ud af de 50 som er ansat er 32 ansat inden for de sidste 2 år.

Medarbejderne fortæller at de er opmærksomme på hvad den enkelte medarbejder kan bidrage med ind i fagligheden, og på den måde hinandens kompetencer.

Medarbejderne beskriver at nye medarbejder bliver introduceret til magtanvendelse lovgivningen herunder i sær forhåndsgodkendelserne. Men også i forhold til det mere sundhedsfaglige så som forflytninger. Hvilket også ses i kompetence oversigt, der er medsendt. Medarbejdere oplyser desuden også under rundvisning og interview at der knaphed på medarbejdere med relevante kompetencer, og det kræver ekstra af de tilbageværende medarbejdere.

Socialtilsynet bemærker samtidigt at 4 medarbejder har kursus i tegn til tale samt at tilbuddet har arbejdet med kommunikationspas at denne kompetence kun i meget lille grad bliver benyttet på tilbuddet.

Socialtilsynet bemærker samtidig at i følge årsrapporten for 2022 bliver der kun benyttet ganske få midler på kompetenceudvikling, dette sammenholdt med stor personalegennemstrømning og borgerne komplekse problemstillinger, vil socialtilsynet ved kommende tilsyn være undersøgende om dette er nok for at sikre at både fastansatte og ikke fastansatte har de rette kompetencer.

På baggrund af ovenstående og med vægt på at andelen af fagrelevant uddannede ikke vurderes tilstrækkelig i forhold til borgernes komplekse behov fastholdes indikatoren opfyldt i lav grad.



Indikator 10.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet vurderer, spisesituationer på 2 forskellige afdelinger. Borgerne blev i begge afdelinger hjulpet efter tur med at få noget og spise. Socialtilsynet vurderer at medarbejderne var opmærksom på at borgerne fik mad, og bemærkede også at der var opmærksom på de forskellige borgers særlige behov herunder hvilket bestik der benyttes. Men Socialtilsynet observerede samtidig at der ikke blev kommunikeret med borgerne under maden. Medarbejderne fortæller under interviewet, at der tidligere blev brugt kommunikationspas, men at disse ikke bruges mere.

Medarbejderne giver udtryk for at der bliver diskuteret borgerens særlig behov og herunder om der er de kompetencer der er behov for i medarbejdergruppen. Blandt fortæller medarbejderne at der benyttes metoden low arousal, som er med til at medarbejdernes ro smitter af på borgerne.

Socialtilsynet bemærker at i flere af de fremsendt personalemødereferater, vægter i sær det sundhedsfaglige tungt. Og at der er flere diskussioner i forhold til hvad vægter i forhold til borgernes behov.

Socialtilsynet vurderer at medarbejderne i deres samspil og faglighed har fokus på at borgerne få opfyldt deres basale og sundhedsfaglige behov, men at den pædagogiske del af arbejdet fylder mindre hos medarbejderne. Hvilket socialtilsynet vurderer hænger sammen med at normering er faldet.

Der vægtes, at der rundvisning observeres oplysninger vedr. borgere, i fællesarealer. Af medarbejder begrundes det med at der kommer mange vikarer, og de er nødt til at sikre viden i forhold til enkelte borgere.

På baggrund af overstående, fastholdes scoren med vægt på at medarbejderne i deres har fokus på borgernes basale behov, men ikke de pædagogiske kompetencer i samspillet herunder kommunikationen med borgerne.



Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet til dels har den fornødne økonomiske kvalitet.

Socialtilsynet har lagt vægt på at:

- tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.
- tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.
- der er delvis gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Socialtilsynets vurdering er baseret på baggrund af at:

- der ifølge tilbuddets årsbudget for 2023 er et rimeligt forhold mellem den forventede omsætning og omkostningerne, men pågår afklaring omkring indregning af underskud fra 2020 og -21.
- tilbuddets årsbudget 2023 afspejler tilbuddets målgruppe og metoder og tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer.
- der er foretaget relevante tilpasninger af budgetposter efter socialtilsynets samarbejdsrunde med Københavns kommune og efterfølgende mailkorrespondance.
- der er flere punkter omkring administrationsomkostninger, ejendomsomkostninger, personaleomkostninger, kompetenceudvikling, borgerrelaterede omkostninger samt indregning af over/underskud som socialtilsynet vil følge op på som led i Årsrapport 2022 og budget 2024. Socialtilsynet vil således følge op på om driftsherrer reviderer sig og budgetterer i henhold til takstfinansieringsbekendtgørelsen nr. 219 af 10/02/2022.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynets vurdering er baseret på baggrund af at:

- der ses en klar sammenhæng mellem tilbuddets budgetterede indtægt og tilbuddets forventede omkostninger samt at de enkelte omkostninger fremstår retvisende, herunder den anvendte belægningsprocent.
- tilbuddet er kommunalt, med mulighed for fortsat drift i det omfang det er politisk besluttet.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Socialtilsynet vurderer dette på baggrund af:

- Tilbuddet økonomiske nøgletal på Tilbudsportalens fane med Årsrapport for 2021.
 - Budget for 2023, som der pågår dialog med tilbuddet omkring godkendelsen af
 - Ud fra de foreliggende oplysninger sikrer budgettet for 2023 den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.
 - at den socialfaglige kvalitet er på et middel niveau
- Socialtilsynet lægger vægt på at:
- pris pr. borgerrelateret personaletime udgør ca. 420 kr.
 - socialtilsynet har bedt om uddybning af afsatte midler til kompetenceudvikling som udgør 0,3 % af omsætningen for budgetåret 2023, hvortil tilbuddet har svaret, at der er mulighed for tilførsel af yderligere midler ud fra centralt afsatte puljer og engangsbevillinger.
 - tilbuddet har adspurgt til ledelsesomkostninger oplyst, at samlet ledelse indeholder en forholdsmeæssig andel af centerchef, tilbudsleder og afdelingsleder i COS.
 - de borgerrelaterede omkostninger udgør ca. 2.200 kr. pr. plads pr. måned, hvoraf ca. ½ udgør ekstern rådgivning og behandling.
 - af de administrative omkostninger udgør administrationsbidrag 9 % af omsætningen og de samlede udgifter 16 % hvilket er lidt over niveau med andre tilbud i kommunen.



Økonomi 3

Er der gennemsigthed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der er delvis gennemsigthed med tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet er i proces med at godkende budget 2023 og vurderer på baggrund af foreløbigt budget 2023 at:

- årsbudgettet sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.
- ikke indeholder udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed.
- giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler, men socialtilsynet vil som led i gennemgang af årsrapport 2022 og budget 2024 følge op på flere punkter jf. nedenfor.
- tilbuddet har indberettet nøgletal på Tilbudsportalen i overensstemmelse med reglerne herfor, men der pågår afklaring af hvorvidt disse er retvisende.

Som led i budgetgodkendelsen er det vurderet at:

- udgiften til de samlede ejendomsomkostninger udgør svarende til ca. 4.800 kr. pr. plads pr. måned incl. rengøring, hvilket er rimeligt set i forhold til, at borgerne bor i selvstændige lejligheder efter ABL § 105, men er på niveau med tidligere år.
- udgifter til ikke-fastansat personale ses på et lavt lønniveau ca. 276.000 pr. årsværk, og der er ikke umiddelbar sammenhæng mellem lønniveau og det angivne antal årsværk.
- Socialtilsynet har i øvrigt bedt tilbuddet uddybe oplysninger omkring ledelse, administration, borgerrelaterede omkostninger i form af ekstern rådgivning og behandling og kompetenceudvikling samt ejendomsomkostninger, hvilket tilbuddet har besvaret relevant.
- I forhold indregning af over/underskud er det konstateret, at der ikke er tilstrækkelig gennemsigthed, og såfremt dette vil medføre korrektioner forventer socialtilsynet, at dette vil ske i forbindelse med budget 2024. Socialtilsynet er i dialog med tilbuddet herom for nærmere afklaring af årsrapporttal for 2022 og budget 2024.

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

- Øvrige dokumentkilder
- Medarbejderoversigt
- CV på ledelse/medarbejdere
- Budget
- Borgeroversigt
- Tidligere tilsynsrapport
- Opgørelse af sygefravær

Interviewkilder

Kilder

- Ledelse
- Medarbejdere

Observationskilder

Kilder

- Medarbejdere
- Borgere

Beskrivelse

Samspil imellem borgere og medarbejder