



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	KRONHJORTEN
Dato for generering af rapport:	17-11-2021
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	6
Organisation og ledelse	7
Kriterium 8	7
Kriterium 9	9
Kompetencer	12
Kriterium 10	13
Økonomi	16
Økonomi 1	17
Økonomi 2	17
Økonomi 3	17
Spindelvæv	18
Datakilder	18
Interviewkilder	19
Observationskilder	19



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 yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.



Basisinformation

Tilbuddets navn	KRONHJORTEN
Hovedadresse	Lystrupvej 64 3550 Slangerup
Kontaktoplysninger	Tlf.: 48279001 E-mail: david@kronhjorten.com Hjemmeside: http://www.bostedetkronhjorten.dk
Tilbudsleder	David Vaughan Griffiths
CVR-nr.	17860186
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Socialpædagogisk opholdssted, § 66, stk. 1, nr. 6 Midlertidigt botilbud, § 107
Pladser i alt	7
Målgrupper	Autismespektrum Hjerneskade, medfødt Opmærksomhedsforstyrrelse Tilknytningsforstyrrelse Udviklingshæmning

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Birgitte Barkholt Mette Kondrup Nielsen
Tilsynsbesøg	18-08-2021 15:00, Uanmeldt, KRONHJORTEN LEJLIGHED 18-08-2021 13:00, Uanmeldt, KRONHJORTEN HJEM

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Afdelinger
KRONHJORTEN HJEM	Udviklingshæmning, Hjerneskade, medfødt, Autismespektrum, Tilknytningsforstyrrelse, Opmærksomhedsforstyrrelse	5	Socialpædagogisk opholdssted, § 66, stk. 1, nr. 6
KRONHJORTEN LEJLIGHED	Udviklingshæmning, Hjerneskade, medfødt, Autismespektrum, Tilknytningsforstyrrelse, Opmærksomhedsforstyrrelse	2	Midlertidigt botilbud, § 107



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsynet har aflagt uanmeldt driftsorienteret tilsynsbesøg i Opholdsstedet Kronhjorten onsdag 18. august 2021, hvor tilsynskonsulenterne talte med leder og to medarbejdere. Tilsynskonsulenterne besigtigede samtidig de fysiske rammer og talte i den forbindelse kortvarigt med enkelte af tilbuddets borgere, ligesom konsulenterne observerede samspejlet mellem medarbejdere/leder og tilbuddets borgere.

Tilsynskonsulenterne har endvidere analyseret udvalgt dokumentation.

Socialtilsynet har behandlet tilbuddets samlede økonomi, herunder årsrapport 2020 og det godkendte budget for 2022.

Tilsynet har haft fokus på temaerne 'Organisation og ledelse' samt 'Kompetencer' ligesom temaet 'Økonomi' er behandlet. Desuden har socialtilsynet i forbindelse med tilsynsbesøget fulgt op på tidligere udviklingspunkt i relation til temaet 'Målgruppe, metoder og resultater' og vurderer i den forbindelse, at tilbuddet på trods af udfordringer forårsaget af vekslende corona-nedlukninger har arbejdet med at optimere tilbuddets dokumentation af opstilling af mål, tilbuddets indsats og resultater. Socialtilsyn Hovedstaden følger op på dette arbejde i forbindelse med kommende tilsyn.

Resten af Kvalitetsmodellens temaer er ikke behandlet i forbindelse med det aktuelle tilsynsbesøg, hvorfor temavurderinger for disse temaer er overført fra tilsyn i 2020 og 2019. Socialtilsynet står fortsat inde for kvaliteten i forhold til disse temaer.

Resultatet er 'Godkendt'.

På baggrund af tilsynsbesøget har socialtilsynet vurderet, at Kronhjorten fortsat er en veldrevet organisation med en kompetent ledelse og en sund økonomi.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet råder over en stabil medarbejdergruppe, der dog kun i middel grad rummer medarbejdere med kompetencegivende socialfaglige uddannelser; tilbuddet har det seneste år understøttet ufaglærte medarbejdere i at erhverve merituddannelser som pædagog. Socialtilsynet har dertil anbefalet tilbuddets ledelse, i forbindelse med enkelte skift i personalegruppen, at ansætte medarbejdere med kompetencegivende socialfaglige uddannelser.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet det seneste år har været udfordret af et højere sygefravær end på sammenlignelige arbejdspladser, ligesom personaleudskiftning i ledelsen har udfordret tilbuddet. Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet har været udfordret i relation til at sikre relevant vikardækning i forbindelse med afvikling af personalets ferie.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet sikrer personaleresourcer i overensstemmelse med beboernes udfordringer og behov, når de opholder sig i tilbuddet, men socialtilsynet er samtidig opmærksom på, hvorvidt tilbuddet sikrer tilstrækkelige ressourcer i forbindelse med beboernes evt. sygdom, hvis de skal hentes syge hjem fra uddannelses- eller dagtilbud og passes hjemme under sygdomsperioden.

Socialtilsynet vurderer fortsat, at ledelsen og medarbejderne har fokus på at udvikle tilbuddet og har arbejdet relevant med udviklingspunkt givet i forbindelse med tidligere tilsynsbesøg, herunder arbejdet med udvikling af tilbuddets dokumentationspraksis. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddet i dette arbejde har været udfordret af corona-restriktioner i relation til mødeafholdelse og ser frem til at identificere resultater af tilbuddets arbejde med at udvikle dokumentationen af medarbejderens egen indsats og effekter heraf ved kommende tilsyn.

Socialtilsyn Hovedstaden vurderer, at tilbuddet sikrer kontinuerligt kompetenceudvikling af såvel medarbejdergruppen samlet, som i forhold til enkelte medarbejdere.

Tilsynet vurderer fortsat, at Kronhjorten sikrer alle beboernes mulighed for at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse, og at alle på nær en enkelt beboer har et eksternt tilbud i dagtimerne. Endvidere vurderer tilsynet, at Kronhjorten har fokus på at sikre beboerne en positiv overgang til voksentilbud, herunder har fokus på den enkeltes selvhjulpethed og på at anvende kommunikationsredskaber, der forventes at kunne anvendes i kommende voksentilbud.

Socialtilsynet vurderer fortsat og i lighed med tidligere, at tilbuddets beboere generelt trives og udvikler sig i Kronhjorten. I denne vurdering har socialtilsynet særligt vægtet observationer i forbindelse med tilsynsbesøget.

Derudover vurderer socialtilsynet, at tilbuddets beliggenhed og indretning imødekommer målgruppens behov i forhold til både at kunne indgå i socialt fællesskab og i forhold til at kunne opnå privatliv på eget værelse.

Særligt fokus i tilsynet

uanmeldt tilsyn



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.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Kronhjorten i høj grad har en leder, der besidder relevante kompetencer i form af uddannelse og erfaring med målgruppen og med ledelse af lignende tilbud.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at Kronhjortens leder gennem sin 4-årige ansættelse i respekt for medarbejdere, borgere og organisationens kultur har formået at gennemføre en relevant udvikling.

Leder har formået at igangsætte og fastholde en udviklingsproces i forhold til dokumentation og en mere generel kompetenceudvikling for den samlede medarbejdergruppe tillige med mere specifik efter- og videreuddannelse af enkelte medarbejdere.

Således vurderer Socialtilsynet, at leder har faciliteret en udvikling og ændring af tilbuddets daglige praksis, der på sigt kan føre til en egentlig kvalitetsforbedring af indsatsen.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet anvender personaleressourcer i relevant omfang i morgen-, eftermiddags- og aften timer samt i weekender. Dog har socialtilsynet en opmærksomhed på tilbuddets ansvar for at sikre tilstrækkelig personaledekning, i forhold til at kunne hente og drage omsorg for beboerne der grundet sygdom ikke kan være uddannelse eller dagtilbud.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet er udfordret af såvel en stigende personalegennemstrømning som et aktuelt omfattende sygefravær, hvilket kan påvirke stabiliteten i indsatsen i forhold til borgerne. Dertil kommer, at tilbuddet har været udfordret i relation til at sikre vikarer i relevant omfang i forbindelse med sommerens ferieafvikling.

Socialtilsynet vurderer samtidig, at leder er opmærksom på udfordringen og kontinuerligt har iværksat relevante tiltag til at sikre kvaliteten i indsatsen.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet har en aktiv og engageret bestyrelse, der i samarbejde med leder har fokus på udvikling af Kronhjorten, og blandt andet har interesseret sig for, hvilke muligheder Kronhjorten har for at etablere såvel voksenbotilbud som -dagtilbud i fremtiden.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,7

Udviklingspunkter

Socialtilsyn Hovedstaden anbefaler tilbuddets ledelse af have fokus på nedbringelse af sygefravær.

Endvidere anbefaler socialtilsynet tilbuddets ledelse af have fokus på at sikre en personaledekning, der gør det muligt for tilbuddet at opfylde sine forpligtelser overfor borgerne i dagtimerne i relation til deres evt. sygdom.

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at leder reelt har været alene om ledelsesopgaven gennem adskillige måneder, idet både stedfortræder og administrativ medarbejder har været sygemeldt/ophørt siden foråret. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets bestyrelse har støttet leder i denne periode, men at leder samtidig har haft udfordringer i forhold til at overskue alle opgaver og følge dem til dørs.

Socialtilsynet vurderer, at Kronhjortens leder er kompetent og engageret i forhold til den daglige drift og udvikling af tilbuddet. Leder er uddannet Steiner-pædagog og har længere tids erfaring med såvel målgruppen som ledelsesfunktioner. Leder samarbejder kontinuerligt med tilbuddets bestyrelse.

Socialtilsynet vurderer, at leder har fokus på at iværksætte og facilitere relevante udviklingstiltag blandt andet i forhold til dokumentation og kompetenceudvikling, ligesom han har fokus på at sikre en udvikling af tilbuddet, der kan understøtte fortsat drift i takt med, at de børn og unge, der visiteres til tilbuddet bliver ældre. Tilbuddets medarbejdere modtager eksternt supervision, ligesom forstander fortsat kontinuerligt giver faglig sparring til medarbejderne. Socialtilsynet vurderer på baggrund af såvel medarbejdernes oplysninger som den udvikling, tilbuddet er i gang med og som Tilsynet kan observere, at tilbuddets medarbejdere har profiteret af den eksterne supervision.



Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad og bedømmelsen sænkes fra 5 til 4. Socialtilsynet lægger i bedømmelsen vægt på såvel leders aktuelle oplysninger som på analyse af bestyrelses-referater og tilbuddets APV.

Kronhjortens daglige ledelse består aktuelt alene af leder, idet souschef har været sygemeldt/ophørt siden foråret 2021 og en ny endnu ikke er tiltrådt. Leder oplyser i hørings svar, at han flittigt har brugt bestyrelsesformanden i hans professionelle rolle som konsulent, som sparringspartner i løbet af 2021.

Leder er uddannet Steiner-pædagog og har ledelseserfaring fra Rudolf-Steiner-institutionen Marjatta. Dertil har leder for et år siden gennemført et kursus i 'Bæredygtig ledelse'.

I bedømmelsen af indikatoren lægger Socialtilsynet vægt på, at leder har fokus på at udvikle tilbuddet i forhold til de udfordringer, han ser i organisationen. Leder har fokus på at sikre et tidssvarende dokumentationskoncept og på opkvalificering af medarbejdere; herunder har han haft fokus på at sikre et tidssvarende værdigrundlag og at implementere det i den daglige praksis.

Derudover har leder foranlediget justering af vagtplaner for at sikre den nødvendige personalenormering i forhold til børnenes og de unges behov for støtte og omsorg; socialtilsynet har imidlertid fokus på, at tilbuddet kan være udfordret ved beboeres sygdom i dagtimerne, hvor de skal hentes hjem fra de respektive dagtilbud, idet der ikke ses anden vagtdækning mellem kl. 9 og 14 end leder selv, mens socialtilsynet er betrygget i leders fokus på, at tilbuddet sikrer relevante ressourcer ved beboeres evt. hospitalsindlæggelse.

Socialtilsynet bedømmer, at leder gennem de fire år som leder af tilbuddet gennem en positiv proces har bragt tilbuddet ind i en positiv udvikling i respekt for medarbejdere, borgere og den tidligere ledelse.

I bedømmelsen af indikatoren vægter Socialtilsynet endvidere, at det af tilbuddets APV fremgår, at der aktuelt er et øget fokus på kommunikationen mellem medarbejdere og ledelse.

Socialtilsynet oplever, at Kronhjortens leder i samarbejde med bestyrelsen arbejder positivt i forhold til at søge om ændring af fondens formål med henblik på at etablere et voksenbotilbud.

Samlet set lægger Socialtilsynet vægt på, at Kronhjortens leder på forskellige områder har vist, at han besidder relevante kompetencer i forhold til personaleledelse, udvikling af tilbuddet, drift og organisering af tilbuddet, og at han derudover besidder relevant viden og kompetence i forhold til tilbuddets målgruppe og faglige tilgange og metoder.

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.b

Socialtilsynet sænker bedømmelsen af denne indikator fra 5 til 4 og lægger i bedømmelsen vægt på, at tilbuddet anvender ekstern supervision. Supervisionen har været anvendt til forskellige formål og haft forskelligt indhold, ligesom den har været suspenderet under de vekslende coronanedlukninger. Aktuelt er der lavet aftale med ny supervisor om et fokus på mål, dokumentation og pædagogiske planer. Leder oplyser, at supervisionen bliver tilrettelagt i mindre grupper med fokus på en enkelt beboer af gangen og at supervisionen er planlagt med tre gange /md i tre måneder.

Dertil kommer ad hoc møder, hvor fokus blandt andet har været på konflikthåndtering, forårsaget af en konkret episode, der berørte alle medarbejdere.

Socialtilsynet er tidligere oplyst om, at leder i høj grad bidrager med viden og faglig sparring og blandt andet halvårligt har møder med de enkelte kontaktpersoner i tilbuddet; socialtilsynet har ikke anledning til at tro, at der er ændret på denne organisering.

I bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på, at leder ikke modtager ledelsessupervision eller anden form for ledelsessparring.



Indikator 8.c

Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.c

Indikatoren er opfyldt i meget høj grad og bedømmelsen fastholdes. Socialtilsynet lægger i bedømmelsen vægt på referater af bestyrelsesmøder, hvoraf det fremgår, at bestyrelsen løbende har drøftet emner, der er relevante og aktuelle i forbindelse med driften af Kronhjorten, og derigennem sikrer sig et indgående kendskab til dagligdagen i tilbuddet. Desuden fremgår det af såvel fremsendt APV som af medarbejderes og leders oplysninger, at bestyrelsesformanden underviser personalegruppen i forbindelse med kompetenceudvikling og organisationsudvikling af tilbuddet.

Bestyrelsen drøfter derudover fortsat udvikling af tilbuddet; aktuelt har bestyrelsen fremsendt udkast til vedtægtsændringer for fonden, herunder ændring af fondens formål med fokus på at være i stand til fortsat at drifte tilbuddet rentabelt og udvikle det i takt med målgruppens udvikling.

Leder har tidligere oplyst, at have et godt samarbejde med bestyrelsen, idet han oplever, at bestyrelsen er engageret og bidrager i forhold til deres individuelle kompetencer. Socialtilsyn Hovedstaden har ikke fundet anledning til at formode, at dette forhold har ændret sig, hvilket bedømmelsen afspejler.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Kronhjortens daglige drift i middel grad varetages kompetent. I vurderingen af kriteriet har Socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddets personalenormering sikrer, at borgerne får den nødvendige støtte og omsorg i dagligdagen.

Socialtilsynet har tillige lagt vægt på, at personalegennemstrømningen er øget, mens sygefraværet er steget voldsomt og nu vurderes at være langt højere end på sammenlignelige arbejdspladser.

Socialtilsynet har tidligere været betrygget i, at det stigende sygefravær i det væsentlige var begrundet i en enkelt medarbejders langtidssygefravær, der ikke var arbejdsrelateret, men konstaterer aktuelt, at det høje sygefravær er fordelt på mere end halvdelen af de faste medarbejdere, hvilket er bekymrende.

Socialtilsynet er orienteret om, at tilbuddet så vidt muligt forsøger at sikre faste og kendte voksne for tilbuddets børn og unge, men er også orienteret om, at det ikke altid er muligt. Således er socialtilsynet orienteret om, at det i sommerperioden har været vanskeligt at sikre faste vikarer til at dække alle vagter.

Dertil kommer, at tilbuddets ledelsesmæssige organisering har været udfordret af stedfortræders og kontomedarbejders sygefravær og efterfølgende ophør. Socialtilsynet er samtidig orienteret om, at såvel leder som bestyrelse har været enige om en ændret fremtidig ledelsesorganisering, der har potentiale til såvel en større sammenhængskraft mellem ledelse og medarbejdere som en større driftssikkerhed på ledelsesniveau. Samtidig bliver det muligt for tilbuddet at hæve andelen af uddannede medarbejdere i tilbuddet, hvilket socialtilsynet gennem flere år har anbefalet tilbuddets ledelse.



Indikator 9.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikatoren er opfyldt i høj grad og bedømmelsen fastholdes. Der er i bedømmelsen lagt vægt på såvel medarbejderes og leders oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøget, som på analyseret dokumentation i form af vagtplaner for to måneder, sygefraværstatistik samt referater af bestyrelsesmøder.

Tilbuddet råder over 7 uddannede pædagoger samt 8 medhjælpere, hvoraf de to har gennemført første år af en merituddannelse til pædagog. Af pædagogmedhjælperne er to uddannet henholdsvis sosu assistent og beskæftigelsesvejleder. Derudover har flere af tilbuddets pædagoger en 1-årig overbygningsuddannelse fra Rudolf Steiner uddannelsen på Marjatta.

Det fremgår af analyserede vagtplaner, at der generelt er 4-5 medarbejdere på arbejde til de aktuelt 8 indskrevne borgere i eftermiddags- og aften timerne. De faste medarbejdere varetager på skift i forlængelse af en aftenvagt en sovende nattevagtsfunktion i tilbuddet. Om morgenen er der samlet 3-4 medarbejdere til at understøtte, at børnene og de unge kommer godt af sted til deres dagtilbud. Derudover fremgår det af vagtplanerne, at der altid er en bagvagt, der kan tilkaldes, døgnet rundt, hvilket leder bekræfter.

Derimod fremgår det også af vagtplanerne, at kun leder er til stede i tidsrummet 9-14, hvilket må formodes at kunne udfordre tilbuddet, hvis en eller flere borgere bliver syge i deres dagtilbud og skal hentes hjem. Socialtilsynet er ikke bekendt med, hvor hurtigt bagvagter kan møde på arbejde i sådanne situationer, men er opmærksom på, at tilbuddet er de indskrevne borgers hjem, hvorfor de skal kunne hentes hertil, hvis de er syge.

Leder har redegjort for, hvorledes tilbuddet forsøger at oplære faste vikarer til afløsning under medarbejderes ferier og ved længerevarende sygdom blandt personalet; herunder har leder også redegjort for udfordringer hen over sommeren, idet ikke alle vikarer, som tilbuddet havde indgået aftaler med i praksis viste sig villige til at påtage sig de aftalte opgaver.

Socialtilsynet lægger endvidere vægt på, at alle medarbejdere fortsat deltager i et ugentligt personalemøde, hvor borgernes trivsel og udvikling gennemgås for at sikre, at alle medarbejdere løbende har aktuel viden om den enkelte borger, ligesom tilsynet lægger vægt på, at tilbuddet kontinuerligt tilbyder relevant kompetenceudvikling.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.b

Indikatoren er opfyldt i høj grad og bedømmelsen sænkes fra 5 til 4. Der lægges vægt på fremsendt oversigt over medarbejdere samt på anden dokumentation som bestyrelsesreferater samt på leders oplysninger i forbindelse med tilsynsbesøget.

Af medarbejderoversigt fremgår det, at tilbuddet de seneste 12 måneder har ansat 8 nye medarbejdere; heraf en pædagog, 2 medhjælpere og en kontormedarbejder samt 4 vikarer.

Af medarbejderoversigten fremgår alene, at en kontormedarbejder er ophørt. Leder oplyser imidlertid telefonisk efterfølgende, at stedfortræder aktuelt er ophørt, mens yderligere to medarbejdere er opsagt; heraf den ene pga. langtidssygefravær.

Tilbuddet råder aktuelt over 18 faste medarbejdere, hvorfor den gennemsnitlige personalegennemstrømning opgøres til 22%.

Tilbuddet oplyser selv på Tilbudsportalen at have haft en personalegennemstrømning i 2020 på 14%.

10 af tilbuddets faste medarbejdere har en anciennitet i tilbuddet på mellem 3 og 21 år.



Indikator 9.c

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

Bedømmelse 1

Bedømmelse af Indikator 9.c

Indikatoren er opfyldt i meget lav grad og bedømmelsen sænkes fra 4 til 1. Der lægges vægt på tilbuddets egne oplysninger på Tilbudsportalen og i fremsendt sygefraværsstatistik.

Tilbuddet oplyser i nøgletal for 2020 et gennemsnitligt sygefravær på 26,9 dage. I tilknytning hertil oplyses det i årsrapport for 2020, at fraværet er på 8,8 dage i gennemsnit, når der korrigeres for langtidsfravær. Leder oplyser telefonisk, at tilbuddet så vidt muligt anvender fast vikar for langtidssygemeldte medarbejdere, ligesom det ved andet fraværs forsøges at sikre kendte medarbejdere/vikarer til at dække vagterne.

Af fremsendt fraværsstatistik for 13 måneder fra juni 2020 til juli 2021 fremgår det, at 9 medarbejdere haft mere end 10 sygedage - heraf har to haft henholdsvis 31 og 64 fraværsdage, mens 7 medarbejdere har mellem 12 og 24 sygedage. Derudover oplyses, at to medarbejdere med langtidsfravær ikke fremgår af statistikken, ligesom det konstateres, at yderligere en medarbejder med langtidssygefravær ikke er registreret i fraværsoversigten.

Socialtilsyn Hovedstaden bedømmer på baggrund af disse oplysninger, at tilbuddet har et gennemsnitligt sygefravær, der er væsentligt højere end på sammenlignelige arbejdspladser.



Kompetencer

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

Vurdering af tema

Kronhjortens personalegruppe består af en mindre andel af medarbejdere med en socialfaglig uddannelse; dog har tilbuddet redegjort for, at størstedelen af medarbejdere har relevant erfaring med målgruppen og tilbuddets faglige tilgange og metoder qua deres mangeårige ansættelse i Kronhjorten.

Socialtilsynet anerkender samtidig, at tilbuddet de seneste år har sikret fælles kompetenceudvikling af den samlede medarbejdergruppe og af enkeltmedarbejdere i eksternt regi, og vurderer, at det er af væsentlig betydning for den udvikling af tilbuddets indsats, der er konstateret gennem de seneste år.

Aktuelt anerkender socialtilsynet, at to medarbejdere støttes af tilbuddet i forhold til at uddanne sig til pædagog via merituddannelse.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejdernes kompetencer i høj grad er præget af et årelangt kendskab til Kronhjortens borgere og den kultur, som tilbuddet har oparbejdet.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne samlet set har relevante kompetencer i forhold til at tilrettelægge og gennemføre en relevant pædagogisk indsats i forhold til struktur, kommunikation, visualisering, aktiviteter og selvstændighedstræning. Endvidere vurderer socialtilsynet, at medarbejdernes samspil med borgerne i høj grad bærer præg af tillid og kendskab til den enkelte borgers særlige ønsker og behov for støtte og omsorg.

Samtidig vurderer socialtilsynet, at der har været episoder, der kan tyde på en vis forråelse blandt medarbejderne, men socialtilsynet vurderer tillige, at leder har ageret relevant i forhold hertil. Socialtilsyn Hovedstaden har i den forbindelse anbefalet tilbuddets ledelse at have fokus på forråelse og sikre, at alle medarbejdere kontinuerligt er opdaterede i relation til gældende lovgivning vedr. magtanvendelse såvel i forhold til børn og unge som i forhold til voksne over 18 år.

Socialtilsynet har endvidere i forbindelse med tilbuddets aktuelle mulighed for nyansættelser anbefalet tilbuddet at prioritere ansættelse af medarbejdere med relevante kompetencegivende socialfaglige uddannelser.

Socialtilsynet vurderer fortsat, at den samlede personalegruppe i tilbuddet også i forbindelse med corona-epidemien har haft de fornødne kompetencer til at sikre en tryk og forudsigelig hverdag for tilbuddets beboere.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,5

Udviklingspunkter

Socialtilsyn Hovedstaden anbefaler tilbuddets ledelse at have fokus på forråelse og sikre, at alle medarbejdere kontinuerligt er opdaterede i relation til gældende lovgivning vedr. magtanvendelse såvel i forhold til børn og unge som i forhold til voksne over 18 år.

Socialtilsynet anbefaler endvidere tilbuddet i forbindelse med nyansættelser at prioritere ansættelse af medarbejdere med relevante kompetencegivende socialfaglige uddannelser.



Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Kronhjortens medarbejdergruppe i middel grad er stabil, idet personalegennemstrømningen opgøres til 22% de seneste 12 måneder.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at en mindre del af Kronhjortens medarbejdere har en kompetencegivende socialfaglig uddannelse, mens en stor del af medarbejderne har mange års erfaring med målgruppen og tilbuddets faglige tilgange og metoder.

Alle nye medarbejdere deltager i grunduddannelse på Marjatta, og derudover har medarbejderne mulighed for at deltage i forskellige opkvalificeringskurser i Marjattas regi. Blandt andet er to medarbejdere aktuelt i gang med en merituddannelse som pædagog her.

Tilbuddet sikrer kontinuerligt kompetenceudvikling for den samlede medarbejdergruppe; Senest har fokus været på udarbejdelse af mål/delmål og udvikling af tilbuddets dokumentation. Denne indsats understøttes af den løbende supervision. Socialtilsyn Hovedstaden ser frem til at følge tilbuddets udvikling af dokumentationen, herunder dokumentation af medarbejderens egen indsats og en evt. effekt heraf og i hvilket omfang dokumentationen bliver anvendelig til egen læring og en evt. forbedring af indsatsen.

Aktuelt tager den fælles kompetenceudvikling udgangspunkt i begrebet 'venlighed som fremgangsmåde'.

Socialtilsynet bedømmer, at Kronhjortens medarbejdere samlet set besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder, men konstaterer samtidig, at der ses tegn på forråelse blandt medarbejderne.

Socialtilsynet har derfor anbefalet tilbuddets ledelse at have fokus på disse tegn og sikre, at den samlede medarbejdergruppe er i besiddelse af nødvendig viden om gældende regler for magtanvendelser.



Indikator 10.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikatorer opfyldt i middel grad og bedømmelsen sænkes fra 4 til 3. Der lægges i bedømmelsen vægt på analyse af fremsendt dokumentation, herunder medarbejderoversigt, udvalgte dagbogsnotater, tilbuddets plan for kompetenceudvikling samt på drøftelser med medarbejdere og leder under tilsynsbesøget.

Dertil lægger Tilsynet vægt på såvel det generelle uddannelsesniveau for tilbuddets medarbejdere som på den samlede medarbejdergruppes erfaring.

Der lægges endvidere vægt på tilbuddets løbende kompetenceudvikling, der ses primært at have haft fokus på arbejdet med at udarbejde mål/delmål for beboernes udvikling; dertil opfølgende supervision i forhold til arbejdet med de enkelte beboere og i forhold til forråelse. Endvidere oplyser tilbuddet at have haft fokus på arbejdsmiljø som udgangspunkt for at skabe trivsel for beboerne.

Endelig understøtter tilbuddet to ikke-uddannede medarbejdere i at gennemføre en uddannelse som pædagog på Marjatta Seminarium.

Det fremgår af medarbejderoversigt, at tilbuddet har i alt 16 fastansatte medarbejdere, hvis primære funktion er kontakt med tilbuddets indskrevne. Af disse er 7 uddannede pædagoger; to er ansat på halv tid, mens de er i gang med en sådan uddannelse. Dertil er en medarbejder uddannet social- og sundhedsassistent. 6 har ingen relevant kompetencegivende uddannelse.

Leder oplyser, at kommende souschef med snarlig tiltrædelse er uddannet pædagog, ligesom tilbuddet aktuelt har opsagt to medarbejdere, der forventes erstattet med uddannede pædagoger.

Tilsynet har ved gentagne tilsynsbesøg anbefalet tilbuddets ledelse at have fokus på denne fordeling af medarbejdere med og uden socialfaglig uddannelse, og at prioritere ansættelse af uddannet personale i forbindelse med ny-ansættelser. Socialtilsynet anerkender derfor leders oplysninger om kommende ansættelser og to medhjælperes igangværende uddannelse.

Ved gennemgang af udvalgte dagbogsnotater samt magtanvendelsesindberetning finder socialtilsynet tegn på forråelse i flere notater, som tyder på knaphed i forhold til faglige kompetencer, hvilket indikatorens bedømmelse afspejler.

Om en borger hedder det i dagbogsnotat: *'... jeg kunne se, at xxx var ude efter mig. Han for hen mod mig og forsøgte at kradsse mig i øjnene.'*

I et andet notat ses beskrivelse af, at xxx *'tager'* en medarbejder på låret og senere kommer *'... meget hurtigt ud af sit værelse og rev mine briller af...'*, hvorefter han blev sendt på værelset igen.

Endelig ses i magtanvendelse en beskrivelse af, at en anden borgers far havde observeret situationen (magtanvendelsen), men *'... rummede det og kunne godt se situationen...'* Denne beskrivelse svarer ikke til leders forklaringer.

I bedømmelsen af indikatoren har socialtilsynet lagt særlig vægt på, at dagbogsnotater generelt kun indeholder ganske få beskrivelser af medarbejdernes indsats og hvilken effekt denne har haft, hvilket gør notaterne mindre egnede til, at medarbejderne bliver klogere på, hvad der virker. Dertil rummer notaterne kun ganske korte beskrivelser af, hvorvidt et delmål er opfyldt, men ingen beskrivelser af hvilket af tilsyneladende flere delmål. Dermed bliver notaterne ikke forståelige for andre end de medarbejdere, der har et nøje kendskab til beboeren, og socialtilsynet tolker denne praksis som et udtryk for manglende forståelse for dokumentationens betydning for at sikre og udvikle faglighed i indsatsen.

Medarbejdere giver under tilsynsbesøget udtryk for den opfattelse, at medarbejderne generelt har relevante kompetencer og at tilbuddet understøtter kontinuerlig sparring og kompetenceudvikling i relation til behovet.

Bedømmelsen af denne indikator tager højde for de meget forskellige udsagn og informationer, socialtilsynet er kommet i besiddelse af i forbindelse med det uanmeldte tilsynsbesøg. Socialtilsynet vil ved kommende tilsynsbesøg følge op på i hvilket omfang tilbuddets medarbejdergruppe har relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.



Indikator 10.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikatoren er opfyldt i høj grad og bedømmelsen sænkes fra 5 til 4.

Socialtilsynet har i forbindelse med det aktuelle tilsynsbesøg kortvarigt observeret samspillet mellem hjemmевærende borgere og medarbejdere/leder.

I bedømmelsen har socialtilsynet lagt vægt på, at medarbejderne generelt har en anerkendende tilgang til borgerne, og at borgerne giver udtryk for en høj grad af tillid til medarbejderne.

Socialtilsynet observerer i lighed med tidligere tilsynsbesøg, at de unge virker glade og tillidsfulde i forhold til medarbejderne og gerne henvender sig til medarbejderne med forskellige spørgsmål.

Socialtilsynet har endvidere lagt særlig vægt på, at medarbejderne ved alle tilsynsbesøg har udvist et stort kendskab til borgerne, og at borgerne har udvist høj grad af tryghed ved medarbejderne.

Som beskrevet i indikator 10a har socialtilsynet set en række tegn på forråelse blandt medarbejderne i forbindelse med egen analyse af den fremsendte skriftlige dokumentation.

Samtidig lægger tilsynet vægt på, at medarbejdere i samtale med tilsynskonsulenterne er reflekterede og i stand til at forholde sig til egen praksis. Således beskriver en medarbejder episoder, der har karakter af forråelse, men gør samtidig rede for at opleve en åbenhed i tilbuddet, der gør det muligt at tale om bekymrende episoder. Endvidere giver medarbejdere udtryk for en tryghed ved, at ledelsen tager hånd om episoder, der giver anledning til bekymring, og leder bekræfter at have draget de fornødne konsekvenser af en magtanvendelse, der heller ikke var tilladt og heller ikke indberettet.

Leder har akut iværksat relevant opdatering i relation til gældende regler vedr. magtanvendelse, ligesom leder beskriver en kompetenceudvikling, der tager udgangspunkt i 'venlighed som fremgangsmåde'.

Socialtilsyn Hovedstaden anbefaler på baggrund af de konkrete eksempler tilbuddets ledelse at have fokus på forråelse og sikre, at medarbejderne kontinuerligt er opdaterede i relation til gældende lovgivning vedr. magtanvendelse såvel i forhold til børn og unge som i forhold til voksne over 18 år.

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet fortsat i relation til skiftende corona-restriktioner formår at sikre beboerne trivsel med udgangspunkt i den enkeltes udfordringer og behov.



Vurdering af tema

*Konklusion

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomiske forhold er gennemskuelige og giver mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende faglig kvalitet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

*Vurderingsgrundlag

Socialtilsynet har foretaget sin vurdering på grundlag af budget 2022 og årsregnskab 2020 samt tilhørende budget- og regnskabsnøgletal og revisionsprotokollat. Socialtilsynet har endvidere baseret sig på oplysninger om tilbuddet, der er offentliggjort på Tilbudsportalen.

*Begrundelse

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne faglige kvalitet

Den faglige kvalitet vurderes samlet på højt niveau. Det er socialtilsynets vurdering, at der er sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og tilbuddets pris i forhold til målgruppen.

Socialtilsynet har den 19. oktober 2021 godkendt tilbuddets årsbudget for 2022, idet der er lagt vægt på følgende tre forhold:

- *Tilbuddets budget giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.
- *Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger.
- *Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

Socialtilsynet har som led i godkendelsen af årsbudgettet påset, at revisor har udtalt sig om udgifter til leje af fast ejendom er på markedslejeniveau.

Tilbuddets økonomiske bæredygtighed

Tilbuddet vurderes at have økonomiske rammer til at levere ydelser af fornødne faglige kvalitet, og at kunne opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

Tilbuddets økonomi er gennemskuelig

De økonomiske oplysninger afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen og de faktiske forhold som oplyst for socialtilsynet i forbindelse med driftstilsynet.

Socialtilsynet har påset, at tilbuddets regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at revisor både har foretaget økonomisk og forvaltningsrevision i overensstemmelse med god offentlig revisionsskik.



Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet vurderes at have økonomiske rammer til at levere ydelser af fornødne faglige kvalitet, og at kunne opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

Der er i den forbindelse lagt vægt på, at det fremgår af årsregnskab for 2020, at tilbuddets soliditetsgrad er 49%, hvilket vurderes rimelig set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad. Soliditetsgraden er vurderet konkret i balancen, og henset til at tilbuddet lejer ejendom og at tilbuddet på den ene side skal være modstandsdygtig imod eventuelle tab, og på den anden side skal drives økonomisk forsvarlig, så formålet med den offentlige finansiering opfyldes.

Der er kapitalberedskab i form af en positiv likviditetsgrad, hvilket indikerer at tilbuddet er i stand til at betale sine gældsforpligtelser efterhånden som de forfalder.

Tilbuddets drift vurderes økonomisk stabil.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har den 19. oktober 2021 godkendt tilbuddets årsbudget for 2022, idet der er lagt vægt på følgende 3 forhold:

*Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger til varetagelse af opgaver, som ligger uden for serviceloven.

*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

*Tilbuddets budget sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

Tilbuddets økonomiske forhold har været stabile over de seneste år, og der er ingen oplysninger på Tilbudsportalen om større ændringer i nærmest fremtid.

Den faglige kvalitet vurderes på højt niveau. Det er socialtilsynets vurdering, at der er sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og tilbuddets pris i forhold til målgruppen.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har påset, at tilbuddets regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at revisor både har foretaget økonomisk og forvaltningsrevision i overensstemmelse med god offentlig revisionsetik.

Socialtilsynet har lagt revisionspåtegningen til grund ved gennemgang af tilbuddets regnskab. Det bemærkes, at revisor ikke har anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger til årsregnskabet.

Socialtilsynet har ikke fundet væsentlige afvigelser mellem de indberettede nøgletal i årsrapport for 2020 og budget for samme år.

De økonomiske oplysninger afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen og de faktiske forhold som oplyst for socialtilsynet i forbindelse med driftstilsynet.



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

- Tilbudsportalen
- Borgeroversigt
- Arbejdsplan
- Dokumentation
- Medarbejderoversigt
- Magtindberetninger
- Godkendelsesbrev
- Andet
- Kompetence og anciennitetsoversigt

Beskrivelse

Oplysningsskema til driftsorienteret tilsyn

Seneste APV

Referat af seneste tre bestyrelsesmøder

oversigt sygefravær

Notatark til opfølgning på tidligere udviklingspunkter

referater fra personalemøder

oversigt utilsigtede hændelser seneste 14 måneder

Dokumentation for den pædagogiske indsats i forhold til to borgere



Interviewkilder

Kilder

- Ledelse
- Borgere
- Medarbejdere

Observationskilder

Kilder

- Ledelse
- Andet
- Borgere
- Medarbejdere

Beskrivelse

Fysiske rammer besigtiget.

Tilsynskonsulenterne har observeret samspil mellem borgere og medarbejdere/leder under tilsynsbesøget.