

Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Lærkehøj
Tilsynet er gennemført: 13-07-2018
Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Syd
Lindevej 5A
5750 Ringe

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	6
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	8
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	11
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	15
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	21
Vurdering af temaet Kompetencer	25
Vurdering af temaet Fysiske rammer	28
Økonomisk Tilsyn	30
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	31

Rapporten er udskrevet

13-07-2018

Læsevejledning**Tilsynsrapportens indhold**

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

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

Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten hos tilbuddet ud fra en Kvalitetsmodel, som er beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen er et dialogbaseret redskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

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

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

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

Temaer

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

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

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

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

Stamoplysninger om tilbuddet				
Tilbuddets navn	Lærkehøj			
Hovedadresse	Lindevangs Alle 9 2000 Frederiksberg			
Kontaktoplysninger	Tlf: 38323200 E-mail: romar@lindevangen.dk Hjemmeside: www.laerkehoej.dk			
Tilbudsleder	Søren Romar			
CVR nr.	26745322			
Virksomhedstype	Privat			
Tilbudstyper	§ 110 (forsorgshjem/herberg)			
Afdelinger	Afdeling	Adresse	Pladser i alt	Tilbudstyper
	Herberget Lærkehøj	Lindevangs Alle 9 2000 Frederiksberg	32	forsorgshjem/herberg (§ 110),
	Nødberedskab af natvarmestuepladser		8	forsorgshjem/herberg (§ 110),
Pladser på afdelinger				40
Pladser i alt	40			
Målgrupper	18 til 67 år (forandret virkelighedsopfattelse, personlighedsforstyrrelse, hjemløshed) 18 til 67 år (hjemløshed, alkoholmisbrug) 18 til 67 år (hjemløshed, misbrug af ikke-ordineret afhængighedsskabende lægemiddel, misbrug af andre rusmidler, stofmisbrug) 18 til 67 år (hjemløshed, misbrug af centralstimulerende rusmidler, misbrug af cannabis, stofmisbrug) 18 til 67 år (hjemløshed, misbrug af opioider, stofmisbrug)			

Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	13-07-2018

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Syd
Tilsynskonsulenter	Trine Asvig (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Nej
Dato for tilsynsbesøg	22-05-18: Lindevangs Alle 9, 2000 Frederiksberg (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
I forbindelse med driftorienteret tilsyn har Socialtilsyn Syd vurderet, at tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet, jf. lov om socialtilsyn §6.

Særligt fokus i tilsynet
Læsevejledning: Der har ved tilsynet været fokus på observation af hhv. personalemøde, overlap og aktiviteter omkr. aftensmad, for vurdering af følgende temaer: Tema 3, Målgruppe, metoder og resultater, herunder kriterium 3, indikator 3a, 3b, 3d. Tema 6, Kompetencer, herunder kriterium 10, indikator 10a, 10b. -Alle øvrige temaer, kriterier og indikatorer er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.

Opmærksomhedspunkter


Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Temaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Det er Socialtilsyn Syds vurdering, at Lærkehøjs personale forsøger at motivere og støtte borgerne til beskæftigelse/aktivitet, i den udstrækning den enkelte borger har kompetencer og ressourcer hertil. Det vurderes ligeledes, at der grundet målgruppens komplekse vilkår, som fysiske og psykiske helbredsproblematikker, misbrug og sociale udfordringer, er få borgere i beskæftigelse eller aktivitet.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,5

Udviklingspunkter

Kriterium 01	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Lærkehøjs personale søger, at motivere borgerne til beskæftigelse/aktivitet, og samarbejder i nogen grad med borgernes beskæftigelsestilbud.</p> <p>Grundet målgruppens komplekse vilkår, som fysiske og psykiske helbredsproblematikker, misbrug og sociale udfordringer er der få borgere i beskæftigelse eller aktivitet.</p> <p>Socialtilsynet konstaterer, at Lærkehøj tilbyder følgeskab til samtaler og møder med forskellige instanser.</p> <p>Det vurderes, at motivation og parathed til deltagelse i høj grad understøttes af tilbuddet.</p>	
Indikator 01.a	<i>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.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 01.a	
<p>Lærkehøj er et § 110 tilbud, og er således ikke et behandlingstilbud. Der udarbejdes Opholdsplaner for borgerenes ophold i tilbuddet, herunder også beskæftigelse og uddannelse, men det er kommunal sagsbehandler og Jobcenter, der opstiller mål for borgerne i forhold til beskæftigelsen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at man søger at motivere borgerne til beskæftigelse/aktivitet, og at det er meget individuelt hvor meget de er inde over borgerens beskæftigelse.</p>	
Indikator 01.b	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.b	
<p>Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejdere oplyser, at 7 af de 26 indskrevne borgere er i beskæftigelses- eller aktivitetsforløb, eller tilknyttet en mentor ved Jobcentret. Et par borgere i akutboligerne ligeså.</p> <p>Resten af borgerne er enten fritaget af sociale eller helbredsmæssige årsager, i misbrugsbehandling, på pension, eller i ressource forløb ift. pension.</p> <p>Der er pt. ingen borgere i ordinær beskæftigelse.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at det er meget individuelt om der er samarbejde med borgers beskæftigelsestilbud. Følgeskab tilbydes altid til samtaler. Medarbejdere på herberget oplever at det kan være meget tilfældigt om de ser borgers jobplaner, da der ikke er et etableret samarbejde med jobcentret. De oplever, at skulle være meget opsigende for at få indsigt i borgernes jobplan, og etableret et samarbejde omkring borgerne.</p> <p>Medarbejderne i Akutboligerne oplyser, at de kender borgernes mål og jobplaner, og tit er med til møderne med jobcentret, bl.a. for at sikre at borgeren ikke fejlmatches, så kravene bliver for høje.</p> <p>De fleste mål for borgerens beskæftigelse eller uddannelse ligger langt ude i fremtiden.</p> <p>Motivationen og parathed understøttes bl.a. ved at forberede borgeren inden samtale om aktivering, og hjælpe med at afdække borgerens evt. ønsker for beskæftigelse. Under vejs i forløbet støttes der bl.a. ved, at hjælpe med at komme op til tiden, huske aftaler, få en madpakke med og evt. ved, at kontaktperson samarbejder med beskæftigelsen.</p> <p>Der er ligeledes lagt vægt på, at borgere fortæller, at der altid er tilbud om at blive fulgt til samtaler, og at der støttes op omkring deltagelse i beskæftigelse ved behov. Men at det kan være meget svært at passe beskæftigelse, fordi der er meget uro udenfor og i huset, så det er svært at få nok søvn.</p>	
Indikator 01.c	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>

Temavurdering	
	<h2>Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>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.</i></p> <p><i>Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Temaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Det er Socialtilsyn Syds vurdering, at medarbejderne på Lærkehøj i deres pædagogiske indsats arbejder på at støtte op om og styrke borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.</p> <p>Det vurderes, at der i meget høj grad er fokus på relations arbejdet, og på at motivere borgerne til samarbejde omkring udviklingsmål og ansvarstagen for eget liv.</p> <p>Personalet har fokus på, og støtter op om, ud fra borgernes ønsker og behov, at borgerne får etableret, eller genetableret, kontakt til såvel familie som netværk.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,7

Udviklingspunkter	

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
Bedømmelse af kriterium	

Medarbejderne på Lærkehøj arbejder i deres pædagogiske indsats på at støtte op om og styrke borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Der er i meget høj grad fokus på relations arbejdet, på at have så få regler som muligt, og i stedet korrigerer på adfærd, for at styrke borgernes sociale kompetencer.

Socialtilsynet bemærker, at tilbuddet generelt har fokus på hvordan man motiverer og støtter borgere med hjemløshed, misbrug og psykiatriske problemstillinger, og understøtte selvstændigheden.

Det konstateres, at tilbuddet forventer samarbejde fra borgerne omkring udviklingsmål, for at have ophold på Lærkehøj, ligesom borgerne i meget høj grad er med til at definere målene.

Personalet har fokus på, og støtter op om, at borgerne får etableret, eller genetableret, kontakt til såvel familie som netværk, og samtidig fokus på tavshedspligten jf. borgerens retssikkerhed.

Indikator 02.a	<i>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.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.a

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejderne oplyser at Lærkehøj er et tilbud til de mest udsatte, og kan rumme borgere med både aktivt misbrug og psykiske problemer.

Der opsættes mål for borgeren i Opholdsplanen afhængig af borgermål og behov. I det omfang borgeren har ressourcer til det, følges der op på opstillede mål. Noget opfølgning sker i forbindelse med, at der bliver etableret et egentligt møde, anden opfølgning tages i en sofa, på en trappeopgang eller hvor det nu lige er muligt at få borgeren i tale.

Alle medarbejdere har adgang til at læse borgers mål på Bosted. Alle borgers mål gennemgås på heldags TT-møde (tværfagligt team) ca. hver 8. uge.

Fra visitationssamtalen begynder medarbejderne, at tale med borgeren om, hvad det er tilbuddet kan hjælpe dem med, så borgers tankegang allerede der rettes hen imod, hvad der skal arbejdes med.

Borgerens tanker og behov skrives ned, og danner grundlag for kontaktpersonens videre arbejde med borgeren.

Man skal indgå i et samarbejde med tilbuddet for at forblive indskrevet. Medarbejder udtaler, at tilbuddet ikke bare kan bruges til "tag over hovedet og drikke sig i hegnet". Der skal være samarbejde, for at bo der, ud fra borgerens evne og behov.

En medarbejder oplyser, at vedkommende som kontaktperson mødes min. en gang om ugen med borgeren, hvor de sætter sig ned og snakker sammen. Alle borgere krydses af hver dag, hvis de er i tilbuddet.

Der kan være aftaler med enkelte om at hvis kontaktpersonen ikke har set dem, selv om de er afkrydset i tilbuddet, så opsøges de, fordi der skal af forsk. årsager eller borgers behov, skal være kontakt hver dag.

For Akutboligerne er der krav om, at borger skal mødes med medarbejdere minimum 2 gange om ugen, og den ene gang skal være i boligen. På den måde kan medarbejder ved behov sikre, at borger evt. hjælpes til at holde boligen beboelig, og opdager hurtigt hvis misbruget stiger eller borgeren bliver psykisk dårligere. Der er mulighed for at give op til 15 timers støtte pr uge pr borger.

Der er fra start udtalt forventning om samarbejde. Der skal være et formål med indskrivningen.

Tilbuddet har generelt stort fokus på hvordan man motiverer og støtter borgere med hjemløshed, misbrug og psykiatriske problemstillinger, og understøtte selvstændigheden.

Der lægges særlig vægt på at borgere overfor socialtilsynet understreger, at medarbejdernes måde at møde dem åbent, motivere og stille krav på i høj grad er medvirkende til, at borgerne ønsker samarbejdet, og få fokus på deres mål og vejen ud af misbrug og hjemløshed.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.b

Nogle af borgerne på Lærkehøj har gode sociale relationer til de andre beboere i huset, mens andre, på grund af psykiatriske problemstillinger, nærmest isolerer sig på deres værelser, og kun indgår i samspil i meget begrænset omfang.

Medarbejdere oplyser, at nogle borgere har et netværk uden for tilbuddet. Medarbejder oplyser at der er en fællesskabspulje, som kan søges for betaling af borgerdeltagelse i foreningsliv. Kontaktperson støtter borger til at lave en ansøgning til puljen, og kan tilbydes følgeskab, hvis det passer ift. vagt og normering de første gange.

Tilbuddet forsøger at skabe aktiviteter således, at borgerne får mulighed for at indgå i sociale relationer. Lærkehøj er præget af, at klientellet er misbrugere, hvoraf mange af dem også har svære psykiatriske problemstillinger, hvilket kan vanskeliggøre arbejdet med sociale relationer. Tilbuddet har arrangeret tur til koncert. Påtænker at deltage i Hus Forbi's jubilæumsfest i Odense, med borgere. Picnic i nærliggende park, fisketure mv.

Der er ligeledes mulighed for at lave aktiviteter med borgerne i Akutboligerne. Det kan være udflugt, Tivoli, biograf mv. for at borgerne får noget adspredelse og prøver sig af i sociale sammenhænge.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 02.c

Medarbejderne fortæller, at enkelte borgere har kontakt med deres familie men ønsker ikke, at familien skal komme og besøge dem på herberget. Nogle borgere har ingen kontakt med pårørende, og ønsker ingen kontakt. Tilbuddet støtter op om, at tage kontakt til pårørende, hvis borger ønsker det. Medarbejder giver ved tilsynet relevante eksempler på, hvordan der støttes op om borgernes behov og ønsker i forhold til pårørende og netværk. Der støttes op omkring de borgere, som har problematiske relationer, og som ønsker at blive afklarede omkring det.

Medarbejder har fokus på balancen mellem borgers retssikkerhed og evt. pårørendes henvendelser og ønsker om kontakt gennem medarbejdere. På grund af miljøet på Lærkehøj, vurderer tilbuddet ikke, at det er hensigtsmæssigt, at eventuelt samvær med familie og netværk, hvor der er mindreårige børn, finder sted i huset, og opfordrer derfor altid borgerne til, at dyrke dette samvær et andet sted. Det kan f. eks være Tivoli, Zoo osv.

Man kan på herberget have besøg på sit værelse af 1 gæst ad gangen, og man skal opholde sig på værelset. Der kan dispenseres ved f.eks. familie besøg, så man kan have mere end 1 gæst. Gæster er tilladt mellem kl. 10:30 og 22:00. Ingen overnattende gæster. Der må højst være 3 gæster i huset i alt på en gang.

Der gælder samme gæsteregler i Akutboliger, som på herberg. Man må dog gerne have mere end 1 gæst, men ingen overnattende. Dog kan der dispenseres i særlige tilfælde. Hvis medarbejderne vurderer, at en akutbolig bliver samlingspunkt for gæster fra miljøet, og det er ved at tage overhånd i en periode, påtales det problematiske i situationen for borgeren. Medarbejderne støtter de gerne op om borgerne, hvis de selv har svært ved at sige nej til besøg af bekendte fra miljøet. Borgerne i Akutboligerne har mulighed for et stort netværk i området, især hvis man drikker, og i sommerperioden, hvor folk samles ved bænkerne i området. Medarbejderne fortæller, at de støtter borgerne i at opsøge nyt netværk, f.eks. frivilligt arbejde, og giver relevante eksempler på dette.

Indikator 02.d	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
Indikator 02.e	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>

Temavurdering	
	<h2>Målgruppe, metoder og resultater</h2> <p><i>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.</i></p> <p><i>Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe (r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner.</i></p> <p><i>Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddet arbejder ud fra faglige tilgange, der er relevante i forhold til tilbuddets beskrevne målgruppe.</p> <p>Det vurderes, at tilbuddet arbejder systematisk med fokus på relationsarbejde og motiverende tilgang, og metodisk med ICM og KRAP, som bruges til at støtte borgerne i deres udvikling og motivation for positiv forandring.</p> <p>Resultatdokumentation i forhold til understøttelse af de opstillede mål for den enkelte borger, fremgår veldokumenteret i borgernes ASI-forsorg udredning samt borgerens Opholdsplan.</p> <p>Socialtilsyn Syd vurderer ligeledes, at tilbuddet i høj grad samarbejder med relevante eksterne aktører for at understøtte borgernes mål og udvikling.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

Kriterium 03	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
Bedømmelse af kriterium	

Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse, som dækker hjemløse mænd og kvinder, misbrug, personlighedsforstyrrelse og forandret virkelighedsopfattelse.

Derudover arbejder tilbuddet systematisk med motiverende tilgang og relationsarbejde i forhold til den enkelte borger bl.a. ud fra metoden ICM og KRAP, for på den måde bl.a. at støtte den enkelte borger til en positiv forandring af livsstil eller problematik, og at øge selvværd og livskvalitet.

De faglige metoder og tilgange drøftes kontinuerligt på personalemøde og ved overlap, og der er fokus på om der er en effekt af indsatsen, eller om der er behov for at ændre og justere.

Der udarbejdes opholdsplaner sammen med borgerne og der tilbydes pr. 01.01.2018 en ASI-indskrivnings plan og opfølgings samtale til effektmåling.

Opholdsplanen følges løbende op sammen med beboeren i det omfang beboeren vil og kan, og evalueres løbende samt på kvartalsmæssige heldagsmøder blandt medarbejdere og ledelse.

Tilbuddet samarbejder aktivt med eksterne aktører for, at understøtte, at målene for borgerne opnås samt, at kompetencer lægges ud til dem, der har ekspertisen – f.eks. Jobcenter, psykiatri, misbrugscenter m.v.

Tilbuddet fremhæver især samarbejdet med Psykiatrisk Gadeplansteam, som en relevant og væsentlig samarbejdspartner.

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på at tilbuddets målgruppe er hjemløse med eks. misbrug, personlighedsforstyrrelse eller forandret virkelighedsopfattelse, hvorfor målgruppen ofte er præget af komplekse og væsentlige sociale, mentale og sundhedsmæssige problemstillinger. Målgruppens generelle funktionsniveau og sociale habitus kan vanskeliggøre fastholdelse ift. borgerens egen motivation for ændringer og progression.

Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på, at det fremgår samstemmende af medarbejdere, ledelse og Tilbudsportalen at tilbuddet arbejder med individuel tilgang til den enkelte borger og efter metoden ICM (Individual Case Management), som er valgt i forbindelse med Hjemløsestrategien. Desuden arbejdes relations pædagogisk, og med at styrke borgernes egen motivation for forandring for at tilbuddet kan medvirke til, at understøtte borgerens ønskede progression.

Der lægges vægt på, at det fremgår af medarbejdere, ledelse og ved observation af bl.a. overlap og personalemøde, at tilbuddets værdier bl.a. bygger på at skabe rum for målgruppens forskelligheder og livsformer, og understøtte muligheder for motivation og udvikling, som på sigt kan give borgerne større livskvalitet.

Ligeledes vægtes, at tilbuddet, som en del af Frederiksberg Kommunes overordnede metode tilgang er ved at implementere KRAP. Det fremgår af information på personalemøde, at tovholdere og medarbejdere er ved at være igennem uddannelsesforløbene, og der bliver afholdt implementerings kursus for tovholdere 5 dage og ledelse 2 dage vedr. strategi og implementering af metoden i tilbuddet. Der er således sørget for at få ledelseskompetencer med i implementeringen.

Det vægtes i den forbindelse, at daglig leder oplyser at der arbejdes med mindesettet omkr. KRAP sammen med medarbejderne. Det er primært 10 medarbejdere med kontaktperson funktion som arbejder med KRAP, ud fra målsætningen Keep it simple. Der bliver arbejdet med 3 udvalgte skemaer på borgerne, som gruppen udfylder i fællesskab for at få mindset og øve sig i at forstå tilgangen til de udvalgte skemaer. Daglig leder vurderer at brugen af de 3 udvalgte KRAP skemaer vil være med til at systematiserer borgernes udfordringer og til at sætte fokus på det borgerne rent faktisk kan.

Tovholder afholder et oplæg specielt for nattevagterne, så mindesettet ift. KRAP udbredes.

Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet er et § 110 tilbud og derfor er selvvisiterende. Borgerne henvender sig oftest på eget initiativ for indskrivning i tilbuddet.

Der er lagt vægt på at leder og medarbejdere oplyser, at der tages udgangspunkt i de handleplaner der evt. ligger fra kommunerne i forhold til målarbejde, og opnåelse af disse mål kan ses i borgerens journal. Der afholdes visitationssamtale og borgerne tilbydes inden for den første måned, at få oprettet en opholdsplan. Planen udfærdiges i et samarbejde/dialog mellem beboere og dennes kontaktperson.

Desuden vægtes i særlig grad at leder i høringssvar oplyser, at tilbuddet pr. 1. januar 2018 har implementeret effektmålingssystemet ASI-forsorg.

ASI-forsorg er et effektmålingssystem, hvor tilbuddet kan måle indsatsen af beboernes ophold på Lærkehøj. Leder oplyser i høringssvar, at det længe været et fokuspunkt, at tilbuddet dokumenterer resultater af borgernes ophold.

ASI-forsorg står for Addiction Severity Index Forsorg og er et screeningsværktøj målrettet forsorgsfeltet i Danmark.

Ved systematisk brug af ASI-forsorg vil en boform kunne opsamle dokumenteret viden om den enkelte bruger, samt den brugergruppe der er indskrevet.

Ved brug af ASI-forsorg opnår man viden om den effekt den ydede indsats har.

Leder oplyser at tilbuddet påbegyndte implementeringen af ASI-forsorg sidste efterår og satte det i fuld brug 01.01.18.

Alle borgere tilbydes / opfordres til at deltage i ASI. Man tilbydes en indskrivnings ASI, en opfølgende ASI-samtale efter 120 dage samt en udskrivnings ASI ved fraflytning.

Leder vurderer, at en sidegevinst ved ASI er, at mange af de oplysninger der kommer frem under ASI-indskrivningen, kan bruges direkte i den opholdsplan som beboerne også får lavet.

Konkrete mål eller delmål i opholdsplanen fastsættes i et samarbejde/dialog med beboeren.

Opholdsplanen følges løbende op med beboeren i det omfang beboeren vil og kan. Opholdsplaner diskuteres endvidere på ugentlige møder samt på kvartalsmæssige heldagsmøder

Det vægtes, at medarbejderne oplyser, at man gennemgår og følger op disse planer på personalemøder i forhold til målopfyldelse og til udarbejdelse af nye mål. Udarbejdelse af nye mål sker i samarbejde med den enkelte borger. På personalemødet danner planerne desuden baggrund for faglige diskussioner, der evt. kan føre til ændret pædagogisk praksis eller tilgang.

Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 03.d

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at borger, medarbejdere og ledelse samstemmende oplyser, at der samarbejdes aktivt med eksterne aktører for at understøtte at målene for borgerne opnås samt, at kompetencer lægges ud til dem der har ekspertisen – f.eks. Jobcenter, psykiatri, misbrugscenter m.m.

Medarbejderne oplyser at der, hvis det vurderes nødvendigt, er samarbejde med FKRC -Frederiksberg kommunes Rådgivningscenter (Misbrug og alkoholbehandling) vedr. borgere.

Medarbejderne oplyser, at det som udgangspunkt forventes at det er borgeren selv, der tager kontakt og overholder aftaler med eksterne aktører, og at der støttes op omkring det. Men hvis borgeren er skidt kørende går medarbejderen ind og tager over, og hjælper til en frisk start.


Der tilbydes følgeskab eller formidling af kontakt til eksterne aktører – individuelt hvor der er behov, det være sig jobcenter, samtaler i psykiatrien f.eks. ved Akut-Teamet, når folk kommer direkte fra indlæggelser.

Det vægtes i den forbindelse at ledelse og medarbejdere oplyser, at der er etableret samarbejde med Psykiatrisk Center Frederiksberg men, at størstedelen af samarbejdet foregår sammen med Psykiatrisk Gadeplansteam.

Psykiatrisk Gadeplansteam er etableret som en ordning hvor 2 psykiatriske sygeplejersker kommer fast 2 gange om ugen både ift. de akutte situationer og behov for borgerne, og i form af undervisningsforløb og sparring omkring generel viden om psykiatri og adfærdsmønstre/ reaktionsmønstre ved forsk. stofpåvirkninger for medarbejderne. Det vægtes desuden, at leder oplyser, at der ligeledes er mulighed for løbende daglige kontakt telefonisk ved

behov, og at gadeplansteamet står for kontakt til evt. videre forløb i psykiatrien for borgerne, således at tilbuddet ikke selv står alene.

Sluttelig vægtes at leder oplyser i høringssvar, at der tidl. har været afholdt en fælles temadag, sammen med psykiatrien og FKRC (Frederiksberg Kommunes Rådgivningscenter) for at udbrede viden om hinanden og styrke samarbejdet.

Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Sundhed og Trivsel</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.</i></p>

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel, samt at tilbuddets viden og indsats modsvarer borgernes behov.

Det konstateres i den forbindelse, at tilbuddet har fokus på øget plejebæhov hos målgruppen, og samarbejder med relevante sundhedstilbud i forhold til borgernes komplekse og mangeartede fysiske og mentale problemstillinger og behov.

Desuden vurderes, at tilbuddet har fokus på problematikker i forhold til, at fastholde og motivere borgerne til at prioritere bl.a. sund kost og behandling for, at understøtte og højne borgernes almene sundhed.

Det vurderes, at tilbuddet i høj grad respekterer borgernes værdighed og integritet, og inddrager borgerne i det omfang det er muligt ud fra den enkeltes ressourcer og formåen.

Socialtilsynet konstaterer, at der ikke forekommer magtanvendelser på tilbuddet, at medarbejderne er bekendt med lovgivning og procedure i forhold til magtanvendelse og, at tilbuddet har fokus på konfliktnedtrappende tilgang til borgerne.

Det konstateres, at der forekommer episoder med vold eller trusler borgerne i mellem, samt rettet mod medarbejderne.

Det vurderes i den forbindelse, at tilbuddet har stort fokus på voldsforebyggelse og sikkerhed, ligesom tilbuddet benytter sig af relevante metoder og tilgange til konfliktnedtrapping. Det konstateres sluttelig positivt, at tilbuddet har udarbejdet en ny lokal handleplan og voldspolitik som supplement til kommunens overordnede plan, denne er pt. under implementering.

Gennemsnitlig vurdering

4,2

Udviklingspunkter

Kriterium 04

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.

Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at borgerne inddrages i det omfang det er muligt ud fra den enkeltes ressourcer og formåen. Borgeren er altid medinddraget i forbindelse med udarbejdelse af opholdsplan og mål i forbindelse hermed.</p> <p>Det vurderes, at tilbuddet arbejder med en høj etik i forhold til borgerne, og at borgerne giver udtryk for, at de bliver inddraget i eget liv og, at intet foregår henover hovederne på dem.</p> <p>Det konstateres at der er et beboerråd på Lærkehøj, som er periodevis aktivt. Dette råd inddrages og høres også i forhold til Lærkehøjs daglige drift, i det omfang det giver mening.</p>	
Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.a	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at såvel ledelse som medarbejdere giver udtryk for, at borgerne på Lærkehøj inddrages i det omfang det er muligt i forhold til den enkelte borgers ressourcer og kompetencer og ønsker. Borgerne er bl.a. selv med inde over udarbejdelse af handleplaner. Hvis en borger har for store psykiske udfordringer, udarbejder medarbejderne et forslag som drøftes med borgeren. Der tages i de tilfælde udgangspunkt i indskrivningsplanen, og evt. i §141 handleplanen.</p> <p>Der lægges vægt på at medarbejdere oplyser, at nogle borgere ikke har ønske om forandring, og kan f.eks. være slidte, stressede, afmagrede mv. når de kommer ind i tilbuddet, efter at have boet på gaden. Medarbejderne prøver i de tilfælde primært, at skabe ro og stabilitet for borgeren i en periode, hvor borgeren selv bestemmer om der skal ske noget f.eks. ift. bolig, behandling m.v. eller ej. Borgeren formulerer egne mål i samarbejde med medarbejderne, samtidig stilles der krav om samarbejde med tilbuddet ved indflytning på herberget. Medarbejdere fra projektet Carpe Diem oplyser, at der ikke nødvendigvis stilles krav om samarbejde fra starten i projektet, med mindre det vurderes, at der f.eks. er psykisk problematikker, hvor der så henvises til Psykiatrisk gadeplan. Helt unge borgere bliver dog mødt med krav om samarbejde fra starten, for at forhindre, at de går helt til bunds. Hvis en borger har været under Carpe Diem i en længere periode uden progression, stilles der krav om samarbejde ift. boligtilbud mv. for at borger kan fortsætte under projektet.</p> <p>Der er lagt vægt på at medarbejderne oplyser, at tilgangen til borgerne i tilbuddet er relationsskabende, anerkendende og ærlig. Samt, at medarbejderne tilstræber, at støtte, hjælpe og være rummelige i forhold til målgruppens kompleksitet. Dette understøttes af, at socialtilsynet observerede under tilsynet, at medarbejdere og ledelse havde en anerkendende og åben tilgang og dialog med borgerne. Desuden fremgår det af fremsendte Opholdsplaner i forbindelse med tilsynet, at borgerne i høj grad inddrages, og at ønsker og behov respekteres og anerkendes.</p> <p>Ingen borgere havde ved tilsynet d. 21.06.2017 lyst eller dagsform til, at tale med socialtilsynet, der er derfor lagt vægt på nedenstående notat fra forrige tilsyn: Ved tilsynet d. 10.08.2016 oplyser de interviewede borgere, at borgerne føler sig lyttet til og taget alvorligt af personalet, og personalet er altid tilgængeligt. "Vi får den hjælp vi skal have, og vi går meget sjældent forgæves til personalet".</p>	
Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.b	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere samstemmende oplyser, at der meget sjældent tages beslutninger hen over hovedet på borgerne. Borgerne inddrages med største selvfølghed i de beslutninger, der vedrører dem selv. Der er beboerråd på Lærkehøj, hvor det er borgerne selv der dagsordensætter og styrer mødet, og personalet</p>	

støtter op i det omfang borgerne ønsker det. På grund af borgernes psykiske habitus er det ofte vanskeligt, at få beboerrådet til at fungere ordentligt, og ind imellem bliver møderne ikke til noget, da der ikke dukker nogle borgere op. Derfor har Lærkehøj, som motivationsfremmende foranstaltning, tilbudt et gratis måltid mad til de borgere der deltager i beboerrådsmødet, dette har bevirket, at flere ind imellem har deltaget.

Beboerrådet inddrages, i Lærkehøjs daglige drift i den udstrækning det er muligt, giver mening og er hensigtsmæssigt. Derudover er beboerrådet med til at arrangere aktiviteter såsom overlevelsesture, ture i svømmehal m.m.

Der er desuden lagt vægt på, at medarbejderne oplyser, at der er meget få regler i tilbuddet, for at det er lettere for borgerne at forholde sig til og forvalte i dagligdagen. Husregler oplyses ved indflytning og er nedskrevet i en folder borgeren får udleveret.

Sluttelig vægtes det i bedømmelsen, at medarbejdere oplyser, at borgerne respekteres, hvis de ikke magter eller ønsker f.eks., at deltage i en samtale pga. dagsformen, -men at medarbejderne altid vender tilbage til borgeren for en ny aftale eller opfølgning.

Dette understøttes af fremsendte Opholdsplaner, hvoraf det fremgår, at borgernes ønsker og behov respekteres og anerkendes.

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium

Det vurderes, at den almene sundhedstilstand hos de borgere, der frekventerer tilbuddet er dårlig og der vurderes, at være et øget sundhedsfagligt behov, hvorfor Lærkehøj har øget fokus på såvel kost som motion.

Medarbejderne forsøger, at motivere borgerne til at deltage i fysiske aktiviteter i svømmehal, sportshal eller i tilbuddets eget motionsrum. Ligesom der kan søges midler fra Fællesskabspuljen til individuelle aktiver for borgerne.

Desuden tilbyder tilbuddet faste måltider og en kostordning, med fokus på ernæringsrigtig kost.

Det konstateres i den forbindelse, at grundet målgruppens komplekse problemstillinger, kan være svært at fastholde borgere i struktur og prioritering omkring bl.a. kost og motion, når f.eks. et misbrug skal finansieres og passes.

Socialtilsynet konstaterer, at såvel ledelse som medarbejdere har fokus på behovet for øget sundhedsfaglige ressourcer i tilbuddet.

Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
-----------------------	-------------------------------------

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at medarbejdere og ledelse samstemmende vurderer, at borgerne i forhold til målgruppens kompleksitet og problemstillinger, har relativ god trivsel på tilbuddet.

Medarbejderne oplyser, at man ved at have den relationsopbyggende tilgang, hvor man bl.a. også er på fornavn med alle borgere i huset og forsøger, at imødekomme borgernes individuelle behov oplever, at borgerne føler sig set.

Det ses bl.a. at konfliktniveauet er mindre, når borgerne trives, og ved at borgerne viser tillid til medarbejderne.

Ledelsen fremhæver desuden, at front medarbejderne møder folk rummeligt, vedholdende og handler på tingene, så borgerne oplever, at få støtte.

Det vægtes, at medarbejdere og ledelse ligeledes samstemmende oplyser, at borgerne kommer igen og igen til Lærkehøj, hvilket indikerer, at det er et sted borgerne trives, da de ellers ville henvende sig på andre herberger. Desuden bliver borgerne ofte i længere tid i tilbuddet, og giver udtryk for at finde tryghed, ro, og støtte.

Der er meget lidt hærværk på Lærkehøj i forhold til andre herberger, og borgerne er opmærksomme på, at der bliver passet godt på de fysiske rammer, hvilket ledelsen bl.a. tilskriver, at det at borgerne mødes med værdige og pæne rammer, får dem til at tage ansvar for tilbuddet, og løfte sig selv lidt op fra deres situation, ved at bo i pæne rammer.

Ledelsen vurderer, at nogle borgere trives rigtig godt i tilbuddet. Det ses bl.a. ved, at de ikke ønsker, at komme videre, for alle behov opfyldes socialt, fysisk og mentalt.

Medarbejdere og ledelse vurderer samstemmende, at bl.a. størrelsen på tilbuddet, tilgangen fra medarbejderne og

rammerne, giver et godt og forholdsvist roligt tilbud sammenlignet med andre herberg i regionen samt, at Lærkehøj har et godt ry blandt målgruppen.

Der er i bedømmelsen også lagt vægt på, at ledelsen udtaler, at en del af målgruppe ikke trives på tilbuddet. Ledelsen vurderer, at der er for store fristelser med stoffer i omløb i miljøet, og for mange konflikter mellem borgerne, til at nogle ikke kan rumme at være i tilbuddet. Denne gruppe af borgere udskriver sig selv, inden der er opnået en progression. Leder oplever det frustrerende ikke, at kunne tilbyde borgerne den hjælp de har brug for. Miljøet er hårdt, og bliver ofte massivt med målgruppens komplekse problemstillinger, både socialt, misbrugsmæssigt og i mange tilfælde psykisk og fysisk.

Ingen borgere havde lyst til eller magtede, at tale med socialtilsynet d. 21.06.2017, hvorfor der er lagt vægt på nedenstående notat fra tilsynet d. 10.08.16, hvor borgerne samstemmende fortæller:

De fysiske rammer er betydeligt bedre end på andre herberg. Her er der eget værelse med bad og toilet, om end værelserne godt kunne have været en smule større. De gode fysiske rammer er med til at man trives på Lærkehøj, da der her er mulighed for at gå ind til sig selv og lukke døren.

Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at borgerne på Lærkehøj får støtte fra personalet i forhold til at opsøge relevante sundhedsydelser i det etablerede system, ligesom borgerne tilbydes ledsagelse, hvis de har behov for det. Dette understøttes bl.a. af fremsendte Opholdsplaner, hvoraf det fremgår, at borgerne får hjælp til bl.a. at huske aftaler, samt motiveres til behandling.

Det vægtes, at der er fast tilknyttet sygeplejerske på Lærkehøj, som tager sig af behandling af sår og andet sundhedsfagligt arbejde, og bl.a. hjælper borgerne med at bestille tid hos relevante behandlere.

Medarbejderne er opmærksomme på borgernes fysiske tilstand og oplyser, at plejebehovet er stigende.

Det er en forudsætning for at bo i tilbuddet, at borgerne skal kunne klare almene behov selv.

Men i perioder er hjemmeplejen inde over med et par borgere i forhold til de mere plejkrævende og tunge opgaver.

Det vægtes dog også i bedømmelsen, at både medarbejdere og ledelse giver udtryk for et øget plejebehov hos borgerne og heraf behov for, og ønske om flere sundhedsfaglige ressourcer i tilbuddet.

Det vægtes desuden at medarbejder oplyser, at der trækkes på de muligheder der findes i forhold til relevante sundhedsydelser i kommunen. Blandt andet nævnes, at Frederiksberg Sundhedscenter har mange tilbud, f.eks. Psykisk-sårbar Koordinator til målgruppen, genoptræning, samt en pulje via Sundhedscentret- Fællesskabspuljen, hvor der kan bevilges penge til bl.a. træning for individuelle borgere.

Der arbejdes på, at skabe kontakt mellem beboer og egen lægen. Det kan være svært for målgruppen at møde op i et almindeligt venteværelse, og overholde aftaler. Medarbejder vurderer, at det kunne være ønskeligt, at en fast læge blev tilknyttet til tilbuddet.

Sluttelig lægges der vægt på at ledelse og medarbejdere oplyser, at der er oprettet samarbejde med Regionens Psykisk Gadeplan pr. 01.01.2017, og at dette er med til at dæmme op for problematikker ift. borgere med psykiske problemstillinger og behandlingsbehov. Ligesom der sparreres med medarbejderne for at kvalificere hjælpen til borgerne.

Ledelsen oplyser, at teamet har kontakt til 8-10 borgere i tilbuddet pt.

Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på målgruppens mangeartede og komplekse problemstillinger, og heraf barrierer i forhold til fastholdelse og prioritering af struktur i forhold til fysisk og mental sundhed.

Der er lagt vægt på, at tilbuddet tilbyder borgerne deltagelse i motion i form af fysisk aktivitet i idrætshal hver

fredag, ligesom der jævnligt arrangeres ture i svømmehal og, at der ansøges fra Fællesskabspuljen til individuel motion mv. gennem Frederiksberg Sundhedscenter.

Der lægges vægt på, at medarbejderne forsøger, at motivere borgerne til at dyrke motion, og dette lykkes ind imellem. Tilbuddet har et motionsrum i kælderen, som kan benyttes, når det er i anvendelse.

Det vægtes, at tilbuddet har øget fokus på ernæringsrigtig kost, og der er mulighed for at købe 3 daglige måltider, samt at oprette en kostordning, hvor beløbet trækkes sammen med huslejen direkte fra borgerens ydelse fra kommunen.

Medarbejder vurderer, at det kunne være ønskeligt i forhold til borgernes almene sundhedstilstand, at gøre kostordningen obligatorisk da borgerne ofte ender med, at sige kostordningen fra, når pengene f.eks. skal bruges til at finansiere misbrug eller betale gæld, og derved får borgeren ikke den rette ernæring.

Medarbejder oplyser desuden, at der i kostplanlægningen også bliver taget hensyn til borgernes dårlige sundhedstilstand, bl.a. har flere borgere tandproblemer og andre sundhedsmæssige udfordringer hvor kosten spiller ind, hvorfor der også vægtes, at tilbyde mad til personer med disse udfordringer.

Sluttelig vægtes, at tilbuddet har fokus på, at samarbejde med relevante tilbud i kommunen, for at modsvare borgernes behov.

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det konstateres, at målgruppen på tilbuddet er præget af stor kompleksitet, misbrug og mange sociale, fysiske og psykiatriske problemstillinger.</p> <p>Der er jævnligt uoverensstemmelser borgerne imellem på Lærkehøj, og i de situationer forsøger personalet at konfliktmægle mellem de involverede parter.</p> <p>Det vurderes, at arbejdet med at skabe gode sociale relationer internt imellem borgerne, samt til medarbejderne på tilbuddet, er med til at mindske antallet af overgreb.</p> <p>Socialtilsynet konstaterer, at sikkerheden for medarbejderne er i fokus, og medarbejderne har bl.a. gennemgået et sikkerhedsmæssigt- og voldsforebyggelses- uddannelsesforløb i foråret '17.</p> <p>Tilbuddet og AMR har desuden udarbejdet en ny handleplan og voldspolitik, som netop er under implementering. Det konstateres, at procedure er udarbejdet, og kendt af medarbejdere for håndtering og anmeldelse af overgreb og dødsfald.</p>	
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Der er i bedømmelsen lagt vægt på at målgruppen er præget af stor kompleksitet, misbrug og mange sociale, fysiske og psykiatriske problemstillinger, og at vurderingen tager udgangspunkt i dette.</p> <p>Der er desuden lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere samstemmende oplyser, at der er udarbejdet en ny voldspolitik ved AMR på tilbuddet i år, denne lokale handleplan er udarbejdet under Frederiksberg Kommunes overordnede plan for området, og er ved at blive implementeret i tilbuddet pt.</p> <p>Desuden vægtes, at medarbejderne har været på 4 hele dages voldsforebyggelseskursus, hvor fokus var på konfliktnedtrapping og kollegastøtte.</p> <p>Medarbejderne oplyser i den forbindelse, at de har lært relevante teknikker og metoder på voldsforebyggelses kurset, der nævnes bl.a. Afledning og Low arousal som metoder.</p> <p>Det oplyses desuden, at medarbejderne i dagligdagen italesætter, at være konflikt nedtrappende overfor borgerne. Og, at der ved de daglige overlap medarbejderne imellem er et "særlig opmærksomheds punkt", hvis en borger er i det røde felt, så alle medarbejdere på vagt er opmærksom på potentielle konflikter.</p> <p>Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at medarbejderne oplever, at man bakker hinanden op på vagterne, og bl.a. er 2 sammen hvis der skal gives en dårlig besked. Og at medarbejderne generelt har stor fokus på sikkerheds foranstaltninger.</p>	

Det vægtes, at medarbejdere og ledelse oplyser, at medarbejderne, ved fornemmelse af at en potentiel konflikt er under opsejling, går ind og tager fat i det, og søger at tage det i opløbet. Medarbejderne tilbyder bl.a. konfliktmægling mellem borgerne og fastholder meget klart, at der er nul-tolerance overfor vold og trusler både internt mellem borgere og imod personale.

Det understreges af medarbejderne, at arbejdet med at skabe gode sociale relationer imellem borgerne i tilbuddet, og medarbejdere og borgere imellem, også er med til at mindske forekomsten af vold, eller overgreb.

Det vægtes også i bedømmelsen, at medarbejdere oplyser, at der forekommer episoder med vold eller trusler mod medarbejderne ca. 1 gang pr uge. Medarbejderne vurderer, at det sker meget i perioder, hvis der f.eks. er uro i tilbuddet, fordi nogle sælger stoffer eller andet. Alle tilfælde af vold eller trusler registreres internt, og medarbejderne oplever, at ledelsen har en skærpet opmærksomhed på, at det skal indrapporteres, for at man kan bevise det senere.

Er man som medarbejder utryk, er der mulighed for at bestille en ekstra vagt ind efterfølgende.

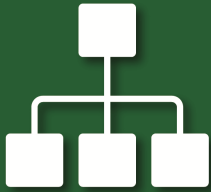
Der lægges vægt på, at ledelsen oplyser, at der i forbindelse med de seneste års overfald og drab på bosteder, er stort fokus på sikkerheden generelt, blandt andet også som tema på Faglig Dag. Overfalds- og alarmsystemer bliver opdateret, og der arbejdes på at få dem udbygget med en direkte kontakt til politiet. Rutiner er indført, så der bl.a. hver dag tjekkes om systemerne virker.

Det oplyses, at f.eks. knive nogle gange tages med ind i tilbuddet af borgere. Hvis personalet opdager knive, baseballbat og andet der kan bruges som våben, konfiskeres det fra borgeren. Ved fund af farligere våben kontaktes politiet.

Sluttelig lægges der vægt på, at medarbejderne understøtte dette og oplyser, at der er stor fokus på sikkerheden i tilbuddet og, at der kontinuerligt arbejdes på forskellige tiltag og foranstaltninger for at højne sikkerheden.

Indikator 07.b

Udgået fra d. 1 januar 2017.

	Temavurdering
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><i>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.</i></p>

Vurdering af tema

Temaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.

Det er Socialtilsyn Syds vurdering, at tilbuddet har en velkvalificeret ledelse og kompetent, som er i besiddelse af relevante ledelsesmæssige kompetencer og erfaringer i forhold til arbejdet med målgruppen.

Det vurderes samtidig, at tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering, og at rammerne for tilbuddets strategiske udvikling i høj grad har ledelsens og bestyrelsens fokus.

Samt, at lærkehøj har en faglig bredt sammensat engageret bestyrelse, der mødes 4 gange om året.

Det konstateres, at medarbejderne modtager fast eksterne supervision samt, at midler er prioriteret til udviklingsprojekt i forhold til, at udvikle en fælles og faglig tilgang til målgruppen.

Det er Socialtilsyn Syds vurdering, at sygefravær blandt medarbejderne, ligger under Frederiksberg Kommunes normgrænse og at det er forholdsvist lavt for arbejdsområdet med denne målgruppe.

Personalegennemstrømningen er i 2017 let forhøjet, og tilskrives bl.a. fratrædelse af 2 medarbejdere til pension/ efterløn.

Gennemsnitlig vurdering	4,4
--------------------------------	-----

Udviklingspunkter**Kriterium 08**

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse, som består af forstander og daglig leder, er faglig kompetent og deres kompetencer modsvarer målgruppen for tilbuddets behov, samt de metoder som anvendes til tilbuddet. I vurderingen lægges vægt på, at ledelsen har relevante grunduddannelser og kurser, samt mange års erfaring med målgruppen, samt indenfor ledelse.

I vurderingen lægges også vægt på, at ledelsen er tilgængelig i det daglige og deltager i- og giver sparring på de daglige møder i medarbejdergruppen.

I vurderingen lægges også vægt på at ledelsen varetager både den daglige drift og den strategiske udvikling af tilbuddet, indenfor de rammer som er sat sammen med Frederiksberg kommune.

Det vægtes, at medarbejderne får ekstern faglig supervision hver 6. uge, og ledelse får ekstern supervision i det omfang der er behov. Desuden vægtes, at ledelsen har fokus på medarbejdernes udvikling og trivsel i det daglige.

Det konstateres, at tilbuddet har en faglig bredt sammensat bestyrelse, der mødes 4 gange om året ligesom det vurderes, at samarbejdet mellem ledelse og bestyrelse er godt og engageret.

Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.a	

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelsen består af forstander og daglig leder, der begge har relevant faglig grunduddannelse og ledelsesmæssig erfaring.

Forstanderen har været ansat på tilbuddet som forstander siden etableringen i 2002, og har socialpædagogisk grunduddannelse fra 1983.

Derudover har forstander bl.a. gennemgået den 1 årige videregående uddannelse for socialpædagoger ved Socialpædagogisk Højskole, samt Frederiksberg Kommunes lederuddannelse.

Forstander har derudover deltaget i flere lederkurser bl.a. Det personlige lederskab o.a. relevante ledelsesmæssige kurser. Desuden fremgår det ligeledes af fremsendt materiale, at forstander har vedligeholdt sin faglighed gennem deltagelse i diverse kurser, temadage og seminarer.

Dagligleder har været ansat som leder i tilbuddet siden 2014, og har socialpædagogisk grunduddannelse fra 1996, og er desuden påbegyndt Diplom Leder uddannelse i 2011.

Det fremgår af fremsendt materiale, at daglig leder bl.a. har 10 års ledelsesmæssig erfaring fra andet tilbud med kriminelle unge, et arbejdsområde, der ifølge daglig leder minder om tilbuddet i organisation og kultur.

Det fremgår ligeledes, at daglig leder har deltaget i relevante kurser indenfor bl.a. supervision og coaching, projektledelse, ledelse og kommunikation, forandringsledelse og personalejura. Desuden har dagligleder deltaget i div. kurser under Center for Konfliktløsning.

Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på, at ledelsen har stort fokus på den strategiske planlægning, samt udvikling og tilpasning af tilbuddet. Som eksempel nævnes omstilling til systemet ASI-forsorg som forventes implementeret i oktober 2017, og fuldt kørende pr. 01.01.2018.

Der er lagt vægt på, at ledelsen i arbejdet med udvikling af tilbuddet samarbejder med andre organisationer i regionen, bl.a. ved ændring af Opholdsplaner, hvor der er hentet erfaringer fra Blå Kors, Høje Taastrup.

Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.b	

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere samstemmende oplyser, at medarbejderne får faglig ekstern supervision hver 6. uge ved Supervisionshuset. Desuden har der været afholdt 2 1/2 dags udviklingsprojekt ved Supervisionshuset med 3 psykologer for medarbejdergruppen.

Dette blev afholdt for at få hjælp til at reflektere over og snakke om, hvilke målgruppe Lærkehøj kan rumme.

Ledelsen vurderer, at medarbejdergruppen tidligere var meget reflekterende på det personlige domæne og ikke så meget på det faglige. Ledelsen vurderer, at der nu er mere faglighed i snakken end "synsninger".

Ledelsen forventer, at udviklingsprojektet sammen med implementeringen af KRAP kan udvikle måden, at arbejde

med og tale sammen om borgerne, mere ud fra borgernes perspektiv.

Det vægtes desuden, at ledelse får ekstern supervision i det omfang der er behov og bruger den samlede ledelsesgruppe til sparring.

Derudover er der for medarbejdergruppen daglig faglig sparring i forbindelse med overlap mellem de forskellige teams, og ledelsen står til rådighed for sparring, hvis en medarbejder ønsker det.

Personalemøderne er også et forum hvor der foregår sparring og diskussion af faglige problemstillinger og temaer.

Indikator 08.c	<i>Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 08.c

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad.

Der lægges i bedømmelsen vægt på, at ledelsen oplyser, at tilbuddet har en faglig bredt sammensat bestyrelse, der mødes 4 gange om året. Der er, udover information fra ledelsen, også faglige diskussioner i bestyrelsen, og dette er med til at optimere og styrke Lærkehøj.

Det vægtes desuden, at ledelsen beskriver en god og aktiv bestyrelse, hvor især formanden fremhæves. Desuden understreges det, at det har stor betydning for driften, hvordan bestyrelsen håndterer sagerne omkr. tilbuddet og den strategiske planlægning for tilbuddets udvikling.

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at den tværfagligt sammensatte medarbejdergruppe sikrer, at der er relevante kompetencer tilstede på Lærkehøj samt, at mulighederne for kontakt mellem medarbejdere og borgere er tilstrækkelig.

Det konstateres også i den sammenhæng, at der er et øget sundhedsfaglige og plejemæssige behov i målgruppen, og at tilbuddet med fordel kan tilføre flere sundhedsfaglige ressourcer. Det konstateres dog samtidig, at ledelsen har fokus på dette, og at tilbuddet bl.a. samarbejder med relevante sundhedstilbud eksternt for, at dække det forøgede behov foreløbig.

Socialtilsynet vurderer, at sygefraværet ligger under Frederiksbergs Kommunes normgrænse på 5% og, at der er iværksat tiltag i forhold til hurtigere opfølgning på sygefravær og omsorgssamtaler.

Det konstateres samtidig, at ledelsen har et øget fokus på arbejdsmiljøet i tilbuddet.

Det vurderes, at personale gennemstrømningen pt. er en anelse forhøjet, idet 3 medarbejdere er ophørt. Det konstateres i den forbindelse, at gennemstrømningen bl.a. skyldes pension, og en enkelt opsigelse.

Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 09.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at det samstemmende fremgår fra både medarbejdere, ledelse og fremsendte oplysninger, at der er ansat tværfagligt personale, som bl.a. består både pædagoger, socialrådgivere og sygeplejerske.


Medarbejderne supplerer hinanden og tilbyder støtte til borgerne ud fra hver deres faglighed.

Dette understøttes af borgere som tilsynet talte med ved forrige tilsynsbesøg d. 10.08.16, som gav udtryk for, at der var stor tilgængelighed i hele personalegruppen, og at borgerne fik den hjælp og støtte de havde behov for.

Der er også i bedømmelsen lagt vægt på, at både medarbejdere og ledelse giver udtryk for et øget sundhedsfagligt og plejemæssigt behov blandt borgerne, og at det kunne være ønskeligt med flere sundhedsfaglige ressourcer i tilbuddet.

I den forbindelse vægtes det dog også, at tilbuddet samarbejder bredt med relevante sundhedstilbud, og at tilbuddet bl.a. indgår aftale med hjemmeplejen i forbindelse med mere plejkrævende og tunge opgaver, ligesom Psykiatrisk Gadeplans Team er inde over flere borger i tilbuddet.

Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.b	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Der er i bedømmelsen lagt vægt på at ledelsen oplyser, at gennemstrømningen ikke er høj, men at der pt. sker udskiftning af personale. 2 medarbejdere er gået på pension, hvoraf 1 foreløbig bliver erstattet. 1 medarbejder har sagt op, denne stilling er opslået. Sluttelig er der tiltrådt en medarbejder til rengøring via kontrakt med et eksternt firma.</p>	
Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.c	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Der er i bedømmelsen lagt vægt på fremsendt opgørelse over sygefravær for 1. kvartal af 2017, samt oplysninger fra medarbejdere og ledelse, som samstemmende vurderer, at sygefraværet ligger under gennemsnittet. Der er desuden vægtet, at det oplyses at sygefraværet ligger hos få medarbejdere, og generelt ikke er arbejdsrelateret. 1 enkelt sygemelding er arbejdsrelateret, og der er sat foranstaltninger i gang for at afhjælpe.</p> <p>Det vægtes, at ledelsen udtaler, at tilskrive det lave sygefravær, i et ellers belastet arbejdsfelt, at det bl.a. er en god arbejdsplads: Medarbejderne gives stor frihed i tilrettelæggelse af deres arbejde, og ved behov for at få fri, så får man fri. På ledermødet hver uge snakkes om sygefravær, og der reageres hurtigere end tidligere på sygemeldinger, sygefraværs samtaler mv. fordi sygefravær er en belastning for de øvrige faste medarbejdere. Ledelsen ønsker at signalerer, at man er opmærksom på om medarbejderne trives og, at man gerne vil tage social kapital i brug indenfor rimelige rammer. Daglig leder er hurtigere til at tage fat i tingene og handler. Ledelsen oplever i den forbindelse, at ansvarligheden blandt medarbejderne er steget de senere år.</p> <p>Det vægtes desuden, at både medarbejdere og ledelse oplyser, at der generelt er et øget fokus på arbejdsmiljø i leder gruppen. Og, at der er bl.a. opgraderet på nattevagten med henblik på sikkerheden, og andre sikkerhedsmæssige tiltag, kurser og temadage.</p>	

Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Kompetencer</h2> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>


Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsyn Syds vurdering, at tilbuddet har en velkvalificeret medarbejderstab, bestående af en socialfaglig og sundhedsfaglig sammensat personalegruppe med forskellige videns- og erfaringsområder.</p> <p>Det er ligeledes vurderingen, at der kontinuerligt arbejdes på at styrke medarbejdernes kompetencer, blandt andet inden for psykiatri, stofpåvirkning og voldsforebyggelse.</p> <p>Sluttelig vurderes at medarbejderne arbejder systematisk med udgangspunkt i tilbuddets værdier og faglige tilgange, hvilket understøttes af tilsynets observationer på tilbuddet, hvor medarbejderne havde en ligeværdig, faglig og etisk omgangstone i forhold til borgerne.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Medarbejdergruppen på Lærkehøj er tværfagligt sammensat med både social - og sundhedsfaglig uddannelsesbaggrund, og samlet set er der relevante kompetencer tilstede på tilbuddet.</p> <p>Det fremgår at ledelsen ved ansættelser har fokus på, at kommende medarbejdere har relevant social- eller sundhedsfaglig uddannelse og erfaring, kendskab til målgruppen og gerne til KRAP, så der er et fagligt fundament at tale ud fra.</p> <p>Medarbejderne er bekendt med tilbuddets faglige tilgange og metoder, og der arbejdes kontinuerligt med at videreudvikle og justere på dette område i takt med, at der sker ændringer af behovet i målgruppen.</p> <p>Socialtilsynet konstaterer, at der er etableret et tæt samarbejde med Psykiatrisk Gadeplansteam, blandt andet for at styrke medarbejdernes viden på det psykiatriske område.</p> <p>Desuden er der afholdt undervisningsforløb omkring generel viden om psykiatri og adfærdsmønstre/ reaktionsmønstre ved forsk. stofpåvirkninger.</p> <p>Der er desuden prioriteret, at faste medarbejdere har gennemgået voldsforebyggelsesuddannelse.</p>	

Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.a	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at det fremgår af fremsendt materiale at medarbejderne er tværfagligt sammensat med hovedvægt på både socialfagligt og sundhedsfagligt uddannede medarbejdere.</p> <p>Der er lagt vægt på, at det fremgår af medarbejdere, leder og socialtilsynets egne observationer under tilsynet, at den samlede medarbejdergruppe på tilbuddet er bekendt med de faglige tilgange og metoder der benyttes i huset. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med forskellig videns- og erfaringsområder, og samlet set er der relevante kompetencer tilstede i tilbuddet.</p> <p>Ved nye ansættelser er der fokus på, at kommende medarbejdere har relevant social- eller sundhedsfaglig uddannelse og erfaring, kendskab til målgruppen og gerne til KRAP, så der er et fagligt fundament at tale ud fra. Det vægtes i den forbindelse også, at leder oplyser at have fokus på at fagligheden skal træde tydeligt frem ved ansættelsen, og samtidig har fokus på, at ildsjæle er med til at bære fagligheden frem og, at der skal være fokus på saglighed.</p> <p>Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at det fremgår af leder og medarbejdere, at tilbuddet får flere og flere borgere med psykiatriske problemstillinger og borgere med øget fysisk plejebæhov, hvorfor der er øget fokus på at øge kompetenceniveauet indenfor dette felt, både i form af efteruddannelse i den eksisterende personalegruppe og i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere.</p> <p>Daglig leder oplever i den forbindelse et forstærket behov for, at kigge på hvilke borgere, der indskrives i tilbuddet både i Natvarmestuen og i herberget, idet tilbuddet ind imellem oplever, at blive efterladt uden den hjælp som det etablerede system burde stille op med.</p> <p>Det vægtes i den forbindelse, at der er etableret samarbejde med Psykiatrisk Center Frederiksberg men, at samarbejdet i højere grad foregår sammen med Psykiatrisk Gadeplansteam. Psykiatrisk Gadeplansteam er etableret som en ordning hvor 2 psykiatriske sygeplejersker kommer fast 2 gange om ugen både ift. de akutte situationer og behov for borgerne, og i form af undervisningsforløb og sparring omkring generel viden om psykiatri og adfærdsmønstre/ reaktionsmønstre ved forsk. stofpåvirkninger for medarbejderne.</p> <p>Sluttelig er der lagt vægt på, at det af fremsendt materiale, medarbejdere og leder samstemmende fremgår, at der blev frigivet midler til at tilbuddet har kunnet købe et sikkerhedsmæssigt- og voldsforebyggelses- uddannelsesforløb til medarbejderne på Lærkehøj og Lindevangen. Alle faste medarbejdere har gennemgået denne uddannelse i 2016.</p>	
Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.b	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Der lægges i bedømmelsen vægt på, at det fremgik af observationer i forbindelse med personalemøde, overlap, samt deltagelse i tilberedning og udlevering af aftenmåltid sammen med personalet, at der var et adækvat og respektfuldt samspil mellem borgere og medarbejdere, og der var en rummelig og anerkendende tilgang til borgerne.</p> <p>Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at ingen borgere ønskede at deltage i interview på tilsynet. Der er derfor lagt vægt på notat fra forrige tilsyn om, at de borgere socialtilsynet talte med, gav udtryk for at de bliver behandlet respektfuldt af personalet, og at den tværfagligt sammensatte personalegruppe gør, at der er de kompetencer tilstede på Lærkehøj som borgerne har brug for.</p>	
Kriterium 11	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>

Kriterium 12	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
Kriterium 13	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>

	Temavurdering
	<h2 style="margin: 0;">Fysiske rammer</h2> <p style="margin: 0;"><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Temaet er overført uændret fra seneste tilsynsrapport, idet behandling på indikator- og kriterieniveau ikke har været nødvendig for en vurdering af tilbuddets samlede kvalitet.</p> <p>Det er Socialtilsyn Syds vurdering at de fysiske rammer er særdeles velegnet til formålet. Tilbuddet er bygget til og indrettet som herberg, hvorfor de fysiske ramme er tilpasset målgruppen, og dermed skal understøtte borgernes trivsel.</p> <p>Tilbuddet er indrettet med enkeltværelser, der har eget bad og toilet, hvilket borgerne udtrykker stor tilfredshed med, da denne indretning er med til at sikre, at det er muligt at have en smule privatliv. Der er gode lyse fælleslokaler, hvor der er mulighed for aktiviteter.</p> <p>I forbindelse med ansøgning om godkendelse af nødberedskab i form af midlertidige natvarmestuepladser, vurderer Socialtilsynet, at den valgte løsning imødekommer borgernes behov.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Lærkehøj er bygget til og indrettet som herberg, hvorfor de fysiske ramme er tilpasset målgruppen, og dermed skal understøtte borgernes trivsel.</p> <p>Lærkehøj er indrettet med enkeltværelser, der har eget bad og toilet, hvilket borgerne udtrykker stor tilfredshed med, da denne indretning er med til at sikre, at det er muligt at opretholde privatliv.</p> <p>I forbindelse med ansøgning om godkendelse af nødberedskab i form af midlertidige natvarmestuepladser, konstaterer Socialtilsynet, at den valgte løsning er i form af opsat beboelsesvogn. Herfra kan borgerne benytte Lærkehøjs permanente natvarmestues faciliteter, som Socialtilsynet vurderer, at imødekomme borgernes særlige behov.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
<p>De borgere Socialtilsyn Syd talte med under tilsynet, gav alle udtryk for at de fysiske rammer på Lærkehøj er særdeles gode. Der er værelse med eget bad og toilet, hvilket alle borgerne sætter stor pris på. Dog synes borgerne at værelserne er lidt for små.</p>	

I forhold til udendørsarealerne ønskede de interviewede borgere, at der var mulighed for at benytte den have der ligger lige bagved Lærkehøj, men denne bruges til medfølgende børn på Lindevangen, der ligger i bygningen ved siden af.

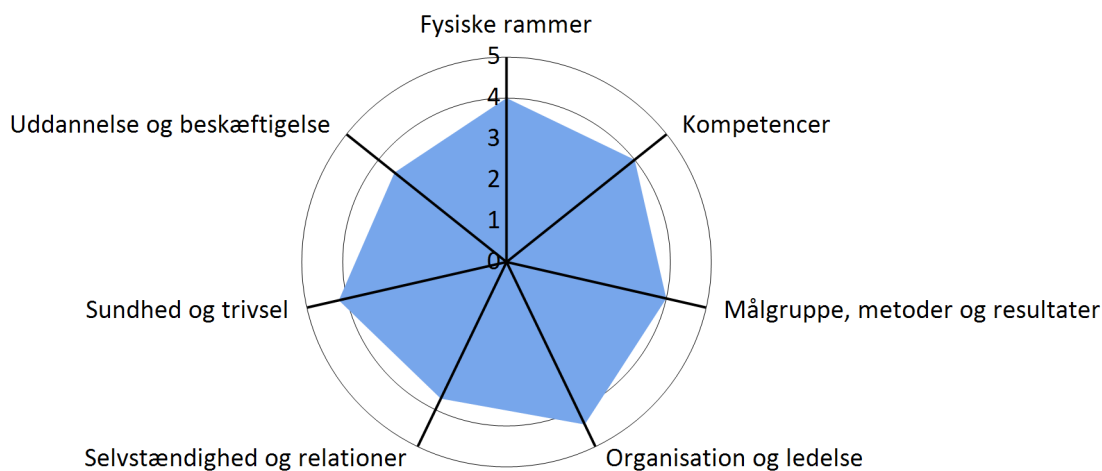
De hjemløse kalder Lærkehøj for herbergenes D'Angleterre.

Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.b	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Lærkehøj er bygget og indrettet som herberg, hvorfor de fysiske rammer er tilpasset målgruppen. Der er enkeltværelser med bad og toilet, og der er fælleslokaler til såvel spisning som aktivitet og ophold. Der er indrettet sundhedsklinik i huset, og borgeren gør flittigt brug af den hjælp de kan få af sygeplejersken.</p> <p>Vedrørende tilbuddets drift af midlertidige natvarmestuepladser: Der er d. 09.12.16 ansøgt om godkendelse til, at tilbuddet i tilfælde af ekstreme kuldegrader, kan oprette 8 midlertidige natvarmestuepladser. Godkendelsen skal kunne benyttes hvert år i perioden 15.12.-15.03, i tilfælde af ekstreme kuldegrader, hvor behovet for natvarmestuepladser ikke kan imødekommes af eksisterende tilbud. De midlertidige natvarmestuepladser vil blive etableret ved, at en beboelsesvogn indrettet med 4 dobbeltværelser og et badeværelse vil blive opsat på Lærkehøjs matrikel i perioden. Beboelsesvognen bliver tilsluttet lys og varme. Herfra kan borgerne benytte Lærkehøjs permanente natvarmestues faciliteter.</p>	

Økonomisk Tilsyn
Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi
Ja: Tilbuddet vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og indsendte budget, at være økonomisk bæredygtigt. Tilbuddets økonomi vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og indsendte budget, at være gennemskueligt for socialtilsynet. Socialtilsyn Syd vurderer, at gennemskueligheden for de visiterende kommuner er til stede, i det omfang nøgletallene på tilbudsportalen er opdaterede. Socialtilsyn Syd vurderer, at økonomien giver tilbuddet den fornødne kvalitet i forhold til deres målgruppe.
Økonomisk bæredygtig?
Ja: Det vurderes, at tilbuddet på baggrund af det indsendte regnskab og det indsendte budget er økonomisk bæredygtigt. Vurderingen er lavet på baggrund af det samlede årsregnskab for 2017 og revisionsprotokollatet. Der er ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i regnskabet og der er ligeledes ingen væsentlige kritiske bemærkninger i revisionsprotokollatet. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddet har en driftsoverenskomst med Frederiksberg Kommune på samtlige pladser
Giver tilbuddets økonomi mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen?
Ja: Der er lagt vægt på at tilbuddets budget afspejler tilbuddets målgruppe og aktiviteterne på stedet, og det giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til målgruppen. Vurderingen er foretaget med udgangspunkt i budget 2018. Personale: Den primære udgift er relateret til løn – svarende til 67,70 % af omsætningen. Der er budgetteret med 31,4 pladser. Jfr. budgettet er der en normering svarende til 21,50 fuldtidsstillinger som fast personale for 2018. Ud fra en gennemsnitsberegning af lønudgifter i forhold til antal ansatte vurderes budgetterede lønninger for retvisende. Kompetenceudvikling: Der er samlet afsat 236.498,00 kr. til kompetenceudvikling, hvilket udgør 1,22 % af omsætningen, hvilket vurderes lidt over niveau sammenlignet med lignende tilbud. Aktivitetsomkostninger: Der er budgetteret med 599.395,00 kr. til aktivitetsomkostninger svarende til 3,10 % af omsætningen, hvilket vurderes på niveau sammenlignet med lignende tilbud.
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?
Delvist: Nøgletallene i årsrapporten på Tilbudsportalen kan ikke afstemmes til den senest indsendte årsrapport og vurderes på den baggrund at være gennemskueligt for de visiterende kommuner. Tilbuddets økonomi vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og budget at være gennemskueligt for socialtilsynet.

Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	Tilsynsrapport 2017 Tilbudsportalen Årsregnskab 2017 - Lærkehøj Revisionsprotokol 2017 - Lærkehøj Oversigt over personale det seneste år Oversigt over borgere 17.05.2018 ASI indskrivning, borger 18.05.2018 Dagsbogsnotat, borger 18.05.2018 Opholdsplan, borger 18.05.2018 Dagsbogsnotat, borger 18.05.2018 Opholdsplan borger, 18.05.2018
Observation	Der er observeret på, og deltaget i personalemøde og overlap. Herefter fulgt med medarbejdere og deltaget i klargøring af aftensmåltid/ observeret på udlevering af aftensmad og medarbejdernes samspil med borgerne under denne aktivitet. Der observeredes dagen og aftenen igennem en anerkendende, omsorgsfuld, faglig og tydelig tilgang til -og omtale af borgerne i tilbuddet.
Interview	Leder og 2 medarbejdere er interviewet. Ingen borgere ønskede at deltage i interview på tilsynsbesøget. Der har været en alm. dialog med 2 borgere i tilbuddet i løbet af aftenen, som begge gav udtryk for, at være tilfredse på tilbuddet.
Interviewkilder	Ledelse Medarbejdere

Tilbuddets bedømmelse

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.