



# Tilsynsrapport



**Tilbuddets navn:** Gentofte  
Håndarbejdsværksted

**Tilsynsbesøg:** 11. oktober 2018

**Tilsynet er gennemført af:** Socialtilsyn Hovedstaden  
Smallegade 1  
2000 Frederiksberg

**Rapporten er udarbejdet af** Gentofte kommune  
**Socialtilsyn Hovedstaden på**  
**vegne af:**



## Indholdsfortegnelse

<b>Læsevejledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Stamoplysninger om tilbuddet .....</b>	<b>4</b>
<b>Resultat af tilsynet.....</b>	<b>5</b>
<b>Uddannelse og beskæftigelse .....</b>	<b>6</b>
<b>Selvstændighed og relationer .....</b>	<b>8</b>
<b>Målgruppe, metoder og resultater .....</b>	<b>10</b>
<b>Sundhed og Trivsel .....</b>	<b>13</b>
<b>Organisation og ledelse .....</b>	<b>17</b>
<b>Kompetencer .....</b>	<b>20</b>
<b>Fysiske rammer .....</b>	<b>22</b>
<b>Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.....</b>	<b>23</b>



## Læsevejledning

### Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten er udarbejdet af Socialtilsyn Hovedstaden og indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten hos tilbuddet, indeholder tilsynsrapporten en gennemgang af kvalitetsmodellens temaer.

Følgende temaer indgår i tilsynet:

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Sundhed og trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysisk rammer

Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i 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 tilbuddets kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe. Bedømmelsen af indikatorer skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har den fornødne kvalitet.

Bedømmelsen på indikatorniveau er 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.

Dagsorden:

- Kl. 09.00 – 09.30 Åbningsmøde og præsentation
- Kl. 09.30 – 10.30 Interview med ledelsen
- Kl. 10.30 – 11.30 Rundvisning og interview med borgere og observation
- Kl. 11.30 – 12.00 Frokostpause og observation under frokost
- Kl. 12.00 – 13.30 Interview med medarbejdere
- Kl. 13.30 – 13.45 Socialtilsynets opsamling
- Kl. 13.45 – 14.00 Socialtilsynets tilbagemelding til tilbuddet

Gentofte Håndarbejdsværksted er ikke en del af Socialtilsyn Hovedstadens tilsynsansvarsområde, men har fået besøg af Socialtilsyn Hovedstaden i forbindelse med tilsyn foranlediget og på vegne af Gentofte kommune. Tilsynsrapporten danner grundlag for kommunens øvrige vurdering af kvaliteten på tilbuddet og eventuelle udviklingstiltag eller sanktioner.

Tilsynet er en bestillingsopgave fra Gentofte Kommune, og rammerne for tilsynet er aftalt mellem Socialtilsyn Hovedstaden og Gentofte Kommune.

I rapporten vil borgerne blive omtalt som medarbejdere, og medarbejdere vil blive betegnet som personaler under hensyn til tilbuddets daglige omtale af parterne.




Stamoplysninger om tilbuddet				
<b>Tilbuddets navn:</b>	Gentofte Håndarbejdsværksted			
<b>Hovedadresse:</b>	Teglgårdsvej 21A, 2920 Charlottenlund			
<b>Driftskommune/ Hjemkommune:</b>	Gentofte kommune			
<b>Tilbuddet er af kommunen godkendt til:</b>	Lov om social service § 103 Det er som led i faktuel høring d. 14.11.-18, oplyst at "Værkstedet tilbyder også pladser efter §104 i særlige tilfælde. Det gælder f.eks. borgere som har været tilknyttet værkstedet i flere år men ikke længere pga. alder kan modtage en § 103."			
<b>Afdelinger</b>	<b>Afdeling</b>	<b>Adresse</b>	<b>Pladser</b>	<b>Tilbudstyper</b>
	Tekstil og design			§ 103
	Medie			§ 103
	Køkken			§ 103
	Bogbinderi			§ 103
	Projektværksted og Montage			§ 103
<b>Pladser i alt</b>	31 borgere af 4 dage svarende til 24,8 fuldtidspladser			
<b>Målgrupper</b>	<p>Personer i alderen 18 - 85 med udviklingshæmning, autismespektrum eller opmærksomhedsforstyrrelse.</p> <p>Gentofte Håndarbejdsværksteds målgruppe er borgere der på grund af betydelig og varigt nedsat funktionsevne har behov for støtte, vejledning og i enkelte tilfælde praktisk støtte og hjælp til, at kunne indgå i og udføre arbejdsopgaver inden for håndværk, service eller montage. Gentofte Håndarbejdsværksteds målgruppe består af borgere, der har behov for beskæftigelse i mindre sammenhænge med trygge og overskuelige rammer. Den enkelte borger skal have et ønske om at lære og udvikle håndværksfaglige færdigheder eller andre kompetencer til brug for løsning af arbejdsopgaver. Borgeren skal kunne modtage visuel eller verbal instruktion og efterfølgende selvstændigt kunne løse en afgrænset opgave motorisk.</p>			
<b>Sidste tilsyn</b>	16. juni 2017			



Resultat af tilsynet	
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Marianne Grube og Christina Dahl
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	11. oktober 2018

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Socialtilsynet har været på anmeldt tilsyn den 11. oktober 2018 på Gentofte Håndarbejdsværksted på vegne af Gentofte kommune.</p> <p>Håndarbejdsværkstedet har fem værksteder, bogbinderi, montage og projekt, tekstil og design, medie, og køkken og kantine (§103). Målgruppen er borgere med betydelig eller varigt nedsat fysisk og psykisk funktionsevne, med behov for støtte og vejledning og i enkelte tilfælde fysisk og praktisk hjælp til at indgå i og udføre arbejdsopgaver inden for håndværk, service og montage.</p> <p>Borgerperspektivet er inddraget gennem deltagende observation i alle værksteder og herunder dialog med medarbejdere. Desuden er foretaget semistruktureret interview med leder og fokusgruppeinterview med personale fra to værksteder.</p> <p>Det er socialtilsynet samlede konklusion, at tilbuddet i høj grad sikrer medarbejdernes trivsel og udvikling. Personalet har kompetence til at varetage medarbejdernes behov og til at anvende tilbuddets valgte faglige metoder og tilgange.</p> <p>Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet arbejder målrettet og har fokus på medarbejdernes potentiale for udvikling ved at tilbyde et relevant beskæftigelsestilbud.</p> <p>Der opsættes mål for indsatsen ud fra medarbejdernes ønsker, og for flertallet også på baggrund fra myndighedsbestilling.</p> <p>Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante for målgruppen, og det sker ud fra den enkelte medarbejders individuelle behov. Medarbejderne inddrages i målopsættelsen, og der foregår en fortløbende evaluering gennem feedbacksamtalen hver anden måned med medarbejderne. I fremsendte stikprøver fra borgersager er det dog ikke så tydeligt, hvilken læring og forbedring det har betydet for indsatsen.</p> <p>Derudover konkluderer socialtilsynet, at der er fokus på medarbejdernes fysiske og mentale trivsel. Der er i meget høj grad fokus på medarbejdernes selv og medbestemmelse, hvilket sker gennem brugerbestyrelsen, feedbacksamtalen og daglig dialog med personalet. Dertil arbejdes der forbyggende i forhold til magtanvendelse og overgreb. Der har ikke været magtanvendelse på tilbuddet i lang tid.</p> <p>Socialtilsynet konkluderer også, at leder har relevante kompetencer til at varetage tilbuddets daglige drift og sikre trivsel og udvikling for medarbejderne.</p> <p>Leder har visioner og strategisk sigte for tilbuddet. I udviklingsplan 2018 vil tilbuddet kortlægge feedbacksamtale ud fra de elleve elementer i "Lovende praksis".</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejdere og personale er stolte af deres arbejdsplads.</p> <p>Endelig konkluderes det at de fysiske rammer understøtter medarbejdernes trivsel og udvikling.</p>
<b>Særligt fokus i tilsynet</b>
<b>Opmærksomhedspunkter</b>



Temavurdering	
	<h2>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 uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. 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>Socialtilsynet vurderer, at Gentoftte Håndarbejdsværksted i meget høj grad, og med udgangspunkt i målrettet arbejde, understøtter den enkelte medarbejders potentiale for udvikling. Måloppsættelsen sker i samarbejde med den enkelte medarbejder og ud fra dennes ønsker og formåen.</p> <p>Tillige vurderer socialtilsynet, at der arbejdes systematisk med basisbeskrivelser og FKO indsatsplaner for alle medarbejdere.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	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>Socialtilsynet vægter, at tilbuddet igennem målrettet arbejde i meget høj grad understøtter medarbejdernes potentiale for udvikling. Der ses en systematik, hvor indsatsen tilpasses medarbejdernes formåen og mulighed for udvikling. Arbejdsopgaverne tilrettelægges i samarbejde med og præsenteres for medarbejderne ud fra velovervejet læringsperspektiv.</p> <p>Socialtilsynet bemærkede, at medarbejder i et værksted havde rolle, som den der oplærte nyt personale i bogbinderiet.</p> <p>Ligeledes vægter tilbuddet samtidig, at de produkter tilbuddet laver, også skal kunne konkurrere med det almindelige arbejdsmarked.</p>	



<b>Indikator 01.a</b>	<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>
<b>Bedømmelse</b>	5 (opfyldt i meget høj grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 01.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at der i fremsendte stikprøver i indsatsplaner ses i alle sager opsat konkrete, individuelle mål i forhold til beskæftigelsestilbuddet. Fx ses delmål om at borger får faste opgaver, der er tilpasset borgers ydeevne, at der er samarbejde om udvalgte opgaver med kolleger og én angiver et ønske om at "lave det jeg plejer". Af feltet "Samarbejdet om indsatsplanen" ses beskrevet i hvilket omfang borgerne er inddraget fx gennem interview og eller samtale. Opfølgning ses angivet til hver 2. måned gennem brug af feedbackmetoden. Opfølgningsdatoerne, som alle ligger et år efter planens udarbejdelse, er ikke nået endnu, på nær i en sag som skulle have været fulgt op i juni 2018. Der ses ingen status herpå, men på det tidligere forløb.</p> <p>Ud fra indsendte stikprøver ses en systematik som er sammenstemmende med det der beskrives på tilbudsportalen og hjemmeside. Målopsættelsen sker ud fra den enkelte medarbejders formåen med afsæt i et udviklingsperspektiv, hvor mål rettes mod medarbejders nærmeste udviklingszone. Personalet fortæller gennem praksiseksempler, hvordan de sikrer medarbejders opgaver er svarende til den enkelte medarbejders potentiale og dagsform.</p> <p>Tillige vægtes det, at medarbejderne i samtale med tilsynet bekræfter, at de har indsatsplaner og har været medinddraget i opsættelse af målene. Forskellige medarbejdere demonstrerer og italesætter overfor tilsynet, deres arbejdsopgaver og hvad de er blevet bedre til. Flere af medarbejderne har fået nye arbejdsområder, hvilket for de medarbejdere tilsynet taler med har været positivt. Personalet og leder oplyser, at medarbejderne har mulighed for at skifte værksted efter ønske, men motiverer medarbejderne til, at de giver det en chance og får lidt viden/indblik så de kan træffe kvalificerede beslutninger, før de skifter, medmindre noget andet taler for et hurtigere skifte.</p> <p>Socialtilsynet ser også, hvordan arbejdsopgaverne fordeles mellem flere medarbejdere og mellem værkstederne i en samarbejdende proces. På rundvisningen i værkstederne og i køkkenet, ses alle steder medarbejdere der er ivrige for at fortælle om deres værksted, og hvilke arbejdsopgaver de arbejder med. Medarbejderne fremstår stolte af deres arbejde.</p> <p>Ud fra ovenstående, og med vægt på at der sættes mål der understøtter den enkelte medarbejders potentiale samt en systematik herfor, bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	



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. 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 borgeres mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv.</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>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad har fokus på, både at understøtte at medarbejderne har mulighed for at indgå i sociale fællesskaber i tilbuddet og det omgivne samfund, og sikre medarbejdernes mulighed for udvikling af selvstændighed. Det sker gennem tilrettelægges af arbejdsopgaver ud fra den enkelte medarbejders potentiale og et blik for involvering i det omkringliggende samfund.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad har fokus på at understøtte medarbejderne i at indgå i sociale relationen og opnå selvstændighed. Målopgættelse og arbejdsopgaver tilrettelægges både med afsæt i inddragelse af den enkelte medarbejder og ud fra vedkommendes udviklingspotentiale. Videre er der fokus på arbejdsopgave understøtter fællesskabet og sker i en fælles opgaveløsning. Der ses anvendelse af understøttende visualisering i opgaveløsningen.</p> <p>Tilbuddet har som udviklingsmål i 2018, at styrke borgernes kendskab til lokalområdet, samt at udvide lokalrådets kendskab til tilbuddet og medarbejdernes ressourcer. Der er nedsat arbejdsgruppe bestående af tre medarbejdere og en personale, hvor lokale aktører er inviteret ind, for at se om der er potentiale for yderligere samarbejde. Det oplyses i indeværende tilsyn, at lokalmiljøet er inviteret til det årlige julemarked med salg af produkter fra tilbuddet. Ligeledes oplyses om, samarbejde med en lokal forretning, hvor noget af tilbuddets produktion sælges. Som led i faktuel høring oplyses d. 14.11.-18, at "Der pågår pt. samarbejde med lokal børnehave og ældrecenter samt butik".</p>	
<b>Indikator 02.a</b>	<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>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 02.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at der i fremsendte stikprøver i indsatsplaner ses i alle sager opsat konkrete, individuelle mål i forhold til sociale relationer og selvstændighed. Fx ses delmål om at styrke de social færdigheder og deltage i arbejdsfællesskaber samt selvstændigt at kunne løse arbejdsopgaver. Af feltet "Samarbejdet om indsatsplanen"</p>	





ses beskrevet, i hvilket omfang medarbejderne er inddraget fx gennem interview og / eller samtale. Opfølgning ses angivet til hver 2. måned gennem brug af feedbackmetoden. Jf. indikator 01.a. ses at opfølgningsdatoen som alle ligger et år efter planens udarbejdelse, ikke er nået endnu, på nær i en sag som skulle have været fulgt op i juni 2018. Der ses ingen status herpå men på det tidligere forløb.

Det vægtes også, at i samtale med medarbejderne oplyses, om hvordan de er inddraget i målopsættelsen. Videre ses, at det der oplyses på tilbudsportalen er sammenstemmende, med det der oplyses på tilsynet og ses i stikprøverne.

Tillige vægtes, at ved rundvisningen og i samtale med medarbejderne ses og fortælles om individuelle læringsforløb, der er tilrettelagt for at øge medarbejderens selvstændighed. Ligesom flere arbejdsopgaver også sker i et samarbejde mellem flere medarbejder. Fx er en medarbejder i gang med at klippe klude, som en anden medarbejder væver tæppe med.

Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren opfyldt i meget høj grad.

<b>Indikator 02.b</b>	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

#### **Bedømmelse af Indikator 02.b**

Det vægter, at tilbuddet har opmærksomhed på, at understøtte de sociale fællesskaber i tilbuddet og sociale aktiviteter i omgivende samfund. Der er faste traditioner, som er årstidsbestemt, og derudover arrangeres fx filmaften, en årlig udflugt m.m.. På hjemmeside er det oplyst, at brugerbestyrelsen har udarbejdet en politik for fester og arrangementer.

Personalet fortæller, at medarbejderne også er med, når produkterne skal ud til kunderne, eller når der skal indkøbes materiale til produktionen. Ligeledes vægtes højt at have et fokus på fælles opgaveløsning, hvilket tilsynet ser ved rundvisningen.

Af udviklingsplan for 2018 ses, at der vil blive arbejdet med netværk og relationer, gennem netværk der styrker. Der vil arbejdes med overblik over netværk, mødesteder og fællesskaber, samt sammenhæng gennem samarbejde, der understøttes af forskellige kommunikationsmetoder.

Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren opfyldt i meget høj grad.



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>Socialtilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med indsatsen, og at opsættelsen af mål sker i et samarbejde mellem tilbuddet og den enkelte medarbejder.</p> <p>Der tages altid afsæt i myndigheds bestilling, når der opsættes mål, men for flere medarbejder er der ikke bestilling fra myndighed, hvorfor tilbuddet opsætter mål for indsatsen selv.</p> <p>Videre vurderer socialtilsynet, at der arbejdes ud fra en tydelig systematik for dokumentation, dog er det ikke i alle fremsendte stikprøver fra borgersager lige tydeligt hvilken læring og forbedring, det har betydet for indsatsen.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter
Fokus på i dokumentationen at tydeliggøre forbedring og læring af indsatsen.

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>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse arbejder ud fra en systematik, hvor faglige tilgange og metoder giver medarbejderne et positivt arbejdsliv og understøtter medarbejdernes potentiale for udvikling. Målgruppen er bred, men alle medarbejder profiterer af et lille miljø, hvor personalet er tæt på.</p> <p>Der ses i fremsendte dokumentation faglige tilgange og metodebeskrivelser, ligesom der i dialog med personalet redegøres for faglige tilgange og metoder, der er sammenstemmende, med de der anvises på tilbudsportalen og hjemmeside.</p> <p>Det er ikke helt så tydeligt i fremsendte stikprøver hvilken læring og forbedring der er sket i forhold til indsatsen, dog beskriver både personale og leder positive resultater, lige som nogle medarbejder fortæller om, hvad de er blevet bedre til.</p> <p>Der er ikke bestillinger fra myndighed for alle borgere, hvilket besværliggøre at fremvise positive resultater i henhold til dette.</p>	



<b>Indikator 03.a</b>	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at på tilbudsportalen ses de faglige tilgange beskrevet som ressourceorienteret, anerkendende, empowerment, rehabiliterings, social lærings og narrativ tilgang. Metoderne beskrives som værdsættende samtale (appreciative Inquiry), motiverende samtale (MI) og social færdighedstræning. Ved dialog med medarbejdere og personale og ved rundvisningen på tilbuddet, ses et sammenstemmende billede af de ovenstående faglige tilgange og metoder, og det der observeres. En medarbejder fortæller om hvordan vedkommende lærte sin givende arbejdsopgave, ligesom der observeres understøttende visualisering og en genkendelig struktur. Videre observeres også en anerkendende tilgang til medarbejderne.</p> <p>Videre vægtes, at personale beskriver en praksis, hvor der tages afsæt i den enkelte medarbejders potentiale, og hvor arbejdsopgaverne er tilpasset medarbejdernes nærmeste udviklingszone, alt med den pædagogiske relation som omdrejning. Dette er sammenstemmende med, at de medarbejdere tilsynet taler med, fortæller om glæde ved deres arbejde, ved personalet og hvad de har lært.</p> <p>Videre vægtes, at i fremsendte udviklingsplan ses at der i 2018 vil blive arbejdet med "Lovende praksis". Leder fortæller om, at de har valgt at belyse deres feedbacksamtale, ud fra de elleve elementer der er i lovende praksis.</p> <p>Af fremsendte stikprøver i indsatsplaner vedrørende borgerne ses angivet flere af de på tilbudsportalen angivne tilgange og metoder. Feedbackmetoden til brug for opfølgning ses beskrevet, hvilket er et mål i udviklingsplanen som led i implementeringen af Lovende praksis.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	
<b>Indikator 03.b</b>	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.b</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at der af fremsendte stikprøver i indsatsplaner ses opsat konkrete klare mål for borgerne, og er anført evalueringstidspunkter. I alle sager ses, der i forbindelse med de anførte mål er angivet tilgange, som fremstår ens i alle planer og som en del af en standardtekst. For så vidt angår metoder ses disse at variere. Der ses ikke dokumentation i form af referat fra feedbacksamtaler eller andet som dokumenterer de løbende resultater til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</p> <p>I to sager ses anført status for 2017. Af en ses angivet, at målet er opnået, men til trods for dette er det videreført i planen for det følgende år. I en anden ses det delvist opfyldt. Der ses beskrevet hvilke metoder der har understøttet borgeren i at opnå sit mål, samt hvilke der ikke er nået anvendt, og ses ligeledes ved opsætning af nye mål beskrevet hvilke tilgange og metoder der vil blive anvendt fremadrettet.</p> <p>På Tilbudsportalen ses en beskrivelse af en systematik hvor der med afsæt i myndighedsbestilling ses individuelle mål opsat i et samarbejde mellem medarbejder og personale. Feedbacksamtalen ses som et fundamentet for samarbejdet mellem medarbejder og personale, herunder målopsættelsen og tilrettelæggelse af praksis. Feedbacksamtalen foregår med 2 måneders interval, hvor mål og indsats evalueres med henblik på læring og effekt. På dagen for tilsynet forevises eksempel på referat fra feedbacksamtale, hvor der er mulighed for at tilføje piktogrammer og evt. billeder af talking mats.</p> <p>Det er tillige vægtet, at leder og personale sammenstemmende fortæller, om hvordan de forholder sig refleksive til indsatsen i hverdagen, og har opmærksomhed på hvor der ikke sker progression for medarbejderne. Da personalet mødes hver dag, sker en del refleksion mundtligt, men at det skrives ind i medarbejdernes indsatsplan, i forhold til hvad der virker og ikke virker med henblik på status og evaluering. Personalet fortæller om brug af baseline i forhold til effektmåling af indsats.</p> <p>Ud fra ovenstående, og med særlig vægt på at der ikke i fremsendte stikprøver ses tydelige resultater til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen, bedømmes indikatoren til at være opfyldt i høj grad.</p>	



<b>Indikator 03.c</b>	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.c</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at der af fremsendte stikprøver i 4 ud af 6 sager ikke ses at foreligge bestilling fra visiterende myndighed. Det fremstår med baggrund i dette uklart, om tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål de visiterende kommuner har opstillet for borgernes behov. I en sag ses status, og angivelse af at et delmål som relaterer sig til bestillingen er opfyldt, mens et andet er delvist opfyldt.</p> <p>Det vægtes, at leder fortæller, at det kan til tider være vanskeligt at få bestillinger fra myndighed, og mange bestillinger er mere overordnede. Der henvises til, at mange af medarbejderne også har været på tilbuddet i mange år. Leder oplyser, at det er deres delmål, der er handleansvarende. Som led i faktuel høring er det d. 14.11.-18 oplyst "Der er lavet en fast målformulering, hvis ikke myndighed har en. Målsætningen fremsendes til sagsbehandler, inden planen skrives, så de er bekendt med det og kan gøre indsigelser. Vi måler i forhold til den formulering og de positive resultater kan dermed godt måles."</p> <p>Det oplyses endvidere, at tilbuddet ofte benyttes til medarbejdere, der har gavn af et mindre sted, hvor personalet er tæt på.</p> <p>På tilbudsportalen er beskrevet, at der tages afsæt i myndigheds bestilling.</p> <p>Ud fra ovenstående, og med vægt på at alle medarbejdere ikke har bestilling, eller at denne er af ældre dato, bedømmes indikatoren til at være opfyldt i middel grad.</p>	
<b>Indikator 03.d</b>	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.d</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at af de fremsendte stikprøver i indsatsplaner ses planen efter udarbejdelse, at være udleveret til fx pårørende eller sagsbehandler. Der fremgår ikke inddragelse af eksterne samarbejdspartnere i "Samarbejdet om planen".</p> <p>Leder oplyser, at der samarbejdes med bosteder, sagsbehandler m.m. omkring indsatsen for den enkelte medarbejder, hvilket er i overensstemmelse, med det der oplyses på tilbudsportalen, hvor et samarbejde med medarbejderes netværk kvalificerer indsatsen.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i høj grad.</p>	



Temavurdering	
	<h2>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.</i></p> <p><i>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	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad understøtter medarbejdernes fysiske og mentale sundhed.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på og anvender faglige tilgange og metoder, der understøtter medarbejdernes trivsel. Det bekræftes også i samtale med medarbejderne. Eksempelvis er brug af feedbacksamtalen et redskab til at sikre trivsel hos den enkelte medarbejder og sikre dem indflydelse i hverdagen. Dertil er der en aktiv brugerbestyrelse.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at magtanvendelser og overgreb forebygges relevant. Der forekommer ikke magtanvendelser i tilbuddet men enkelte verbale overgreb, hvilket håndteres gennem brug af risikovurderinger.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,9

Udviklingspunkter

Kriterium 04	Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad understøtter medarbejdernes selv- og medbestemmelse. Dette sker både med tæt samarbejde omkring mål og indsats og gennem de mødefora medarbejderne deltager i. Leder fortæller, at de også har fokus på at anvende metoder og faglige tilgange, der understøtter medarbejdernes mulighed for indflydelse, blandt andet nævnes brugen, at talkings mats og visualisering.</p>	



<b>Indikator 04.a</b>	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 04.a</b>	
<p>Det vægter, at medarbejderne generelt oplever at have indflydelse på deres arbejdsliv, og at de gennem brugerbestyrelsen kan bringe ønsker op. Der fortælles om, at brugerbestyrelsen gennem rundsending af sedler, gav alle medarbejdere mulighed for at have indflydelse på hvor julefrokosten skulle afholdes.</p> <p>Dertil arbejdes der også med risikobeskrivelser med henblik på at sikre medarbejdernes trivsel, ligesom feedbacksamtalerne medvirker og sikrer til, at medarbejderne har indflydelse på den støtte der ydes i henhold til målopsættelsen. Netop feedbacksamtalerne er et udviklingspunkt for lovende praktisk i 2018. Hvilket leder oplyser er for at kunne tydeliggøre formen og understøtte en fælles faglig tilgang.</p> <p>Det vægter også, at leder fortæller, at de har fokus på en god omgangstone, hvor der er en kultur, hvor alle kan rummes. De har holdt en workshop med medarbejderne, omkring hvad der er rart og mindre rart ved deres arbejdsplads med henblik på at skabe en tryk og overskuelig arbejdsdag. I henhold til udviklingsplan for 2018 er hovedformålet at styrke medarbejdernes robusthed og trivsel – øge selvstændigheden og udnytte egne ressourcer, samt styrke følelse af tryk ved forandringer. Af Udviklingsplan for 2018 ses også, at der vil blive arbejdet med Velfærdsteknologi og kommunikation.</p> <p>Tillige indgår, at der observeres ved rundvisningen en tryk og respektfuld omgangsform mellem medarbejderne og mellem medarbejder og personale, hvor glæde og humor også har en plads. Medarbejderne er trykke og imødekommende overfor tilsynet.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	
<b>Indikator 04.b</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>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 04.b</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at brugerrådet vælger en bestyrelse for 2 år af gangen, og deres opgave er at sikre medarbejderne indflydelse på værkstederne. På hjemmesiden er det oplyst at den nuværende bestyrelse har valgt at arbejde med fester, ture og arrangementer, samt det gode arbejdsmiljø.</p> <p>Jævnfør indikatorer 04.a. lægger tilbuddet stor vægt på, at medarbejderne har størst mulig indflydelse på deres arbejdsliv, som sker gennem samarbejde med målopsættelse, herunder blandt andet brug af feedbacksamtale.</p> <p>Det vægtes også, at de medarbejdere tilsynet taler med, alle udtrykker at have indflydelse på deres hverdag i tilbuddet.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	

<b>Kriterium 05</b>	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder fokuseret på at understøtte medarbejdernes fysiske sundhed og trivsel. Tilbuddet laver deres egen arbejdspladsvurdering særligt i forhold til at sikre rette ergonomiske stilling for medarbejderne i deres arbejdsopgaver, eller at afskærme medarbejdere der har gavn af mindre forstyrrelser.</p> <p>I gennem feedback samtaler og daglig kontakt og anvendelse af faglige tilgange og metoder, er der også et stort fokus på den enkelte medarbejders trivsel.</p> <p>Tilbuddet arbejder ud fra Gentofte Kommunes retningslinjer for sundkost og har relevant opmærksomhed på at implementere bevægelse i hverdagen.</p>	



<b>Indikator 05.a</b>	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.a</b>	
<p>Det vægter, at der arbejdes med trivselsvurdering, og at personalet har opmærksomhed på en smittende tilgang, og hvor brugen af metoder som low arousal og afskærmning er med til at sikre trivsel hos medarbejder. Personalet beskriver medarbejderne som at være i trivsel med den parentes, at alle kan have gode og dårlige dage, som kan have indflydelse på trivslen på arbejdspladsen. Ligeledes er feedbacksamtalen også et middel til at sikre medarbejders trivsel og få øje på hvad udfordringer.</p> <p>Det vægter også, at tilbuddet udarbejder arbejdspladsvurderinger for medarbejderne, der har fokus på arbejdsstillinger, placering i lokalet m.m..</p> <p>Socialtilsynet ser ved rundvisningen og ved observation og samtale med medarbejdere, at medarbejderne er glade og imødekommende. Der tages hensyn til hinanden og medarbejderne er trygge ved hinanden og personalet. Der vises åbenhed og imødekommenhed fra medarbejderne overfor tilsynet, hvilket ses som en indikatorer på tryghed.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	
<b>Indikator 05.c</b>	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.c</b>	
<p>Det vægtes, at der af Udviklingsplan for 2018 ses, at der vil blive arbejdet med Sundhed og trivsel, gennem sundhedsindsatser og iværksætte kompetenceudvikling og aktiviteter på tværs. Der er blik på at skabe og sikre trivsel og tryghed hos medarbejderne.</p> <p>Tillige vægtes, at personalet fortæller, at de laver nærende og sund kost efter Gentofte kommunes retningslinjer, og fortæller hvordan medarbejderne har indflydelse på retterne der serveres, og hvordan personalet understøtter ved alternative sunde indslag. Videre er der opmærksomhed på, at medarbejdernes arbejde foregår ved meget siddende arbejdsopgaver, og derfor er der også lagt opgaver ind hvor medarbejderne skal bevæge sig ved at hente materialer m.m., samt at anviser at medarbejderne benytter trappe i stedet for elevatoren.</p> <p>Dertil anvendes der også nudging til at understøtte bevægelse i hverdagen, samt et fortløbende fokus på at motivere og samtale om sundhed og kost.</p> <p>Det vægter også, at tilbuddet har opmærksomhed på begyndende demens hos nogle medarbejdere, og her samarbejdes der med bostederne, hvor der laves en koordinerende indsats.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	



<b>Kriterium 06</b>	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger magtanvendelser, og anvender faglige tilgange og metoder der understøtter dette. Personalet har viden om procedure og retningslinjer i forhold til anvendelse af magt. Der er løbende pædagogiske og etiske drøftelser hvor definitionsmagt indgår.	
<b>Indikator 06.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 06.a</b>	
Der er lagt vægt på, at der ikke forekommer magtanvendelser i tilbuddet, hvilket personalet tilkendegiver er på grund af målgruppen og personalets anerkendende tilgang. Dertil har de risikovurderinger, der beskriver medarbejderne i forskellige zoner. Der opdateres og holdes kurser i procedure og retningslinjer for magtanvendelser, dette gælder også for nye personaler. Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.	
<b>Indikator 06.b</b>	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen..</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 06.b</b>	
Der er lagt vægt på, at personalet kender til procedure og retningslinjer ved en magtanvendelse, og nye personaler introduceres til det gennem introduktion til EKJ. Videre har tilbuddet en generel opmærksomhed på etik og personalets forholdemåder til medarbejderne drøftes ved møder eller i hverdagen. Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.	
<b>Kriterium 07</b>	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder for at forebygge overgreb og har opmærksomhed på emnet, som også indgår i risikovurderinger af medarbejderne. Leder beskriver dilemmaer i forbindelse med samtykke fra medarbejdere i forhold til kontakt til bosted eller pårørende, og for enkelte borgere kan der forekomme beskrivelse skrevet af personalet, som medarbejderne ikke er bekendt med, begrundet i at det vil forstyrre medarbejderne mere end det vil gavne.	
<b>Indikator 07.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 07.a</b>	
Det vægtes, at der foregår verbale overgreb i tilbuddet mellem medarbejderne, hvilket de dokumenterer, i de tilfælde hvor det har indflydelse på den enkelte medarbejders hverdag. Der er eksempler på, at medarbejdere er gået. Leder oplyser, der er helt klare retningslinjer og praksis ved f.eks. uvenskaber mellem borgere. Borgerne er inddraget i løsningsmuligheder og agerer selv ud fra disse. Der er ikke ambulanceplaner for medarbejderne som hos personalet, men de har risikobeskrivelser på medarbejderne. Ligesom der ligger individuelle aftaler for medarbejderne, i forhold til hvordan personalet skal forholde sig. Aftalerne er udarbejdet af personalet, og de fleste medarbejdere har kendskab til disse. Det er som led i faktisk høring d. 14.11.-18 oplyst, at risikovurdering og beredskabsplan indeholder de oplysninger der er behov for ved krisesituationer, både handleanvisninger for praksis samt div. oplysninger vedr. borgerens pårørende/netværk der skal kontaktes. Leder beskriver dilemmaet, der kan forekomme ved, at medarbejderne skal give samtykke til, at de kontakter pårørende eller bosted ved hændelser, især hvis medarbejderne ikke har givet samtykke. Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren opfyldt i høj grad med særlig vægt på, at der forekommer overgreb på tilbuddet.	





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	
<p>Socialtilsynet vurderer, at leder er kompetent og ansvarlig og driver tilbuddet fagligt forsvarligt. Ligesom leder arbejder strategisk med udvikling af den daglige drift.</p> <p>Der er fokus på, at være en arbejdsplads for målgruppen og samtidig have blik for medarbejdernes udvikling og trivsel samt personalets kompetencer.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,8

Udviklingspunkter

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at leder er kompetent til at lede tilbuddet. Leder har strategier for tilbuddets udvikling og har i 2018 blandt andet fokus på tilbuddets feedbacksamtale med henblik på at kortlægge den ud fra lovende praksis' elleve elementer. Derudover har leder også fokus på, at promovere ud ad til, og er i færd med at producere en ny brochure om tilbuddet. Videre beskrives leder af personalet som imødekommende, tilgængelig og hvor der er kort fra ide til handling. Personalet oplever en flad ledelsesstruktur, hvor de har indflydelse på deres arbejdstilrettelæggelse. Dette genspejler sig også i medarbejdernes indflydelse på deres arbejde / arbejdsplads.</p>	
<b>Indikator 08.a</b>	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet..</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 08.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at leder Lene Egekær Frederiksen har relevante kompetencer til at lede tilbuddet med en uddannelse som håndarbejds lærer og pædagog, samt diplom i ledelse og er i færd med yderligere efteruddannelse. Leder er ansat 37 timer pr. uge.</p> <p>Personalet beskriver leder, som en leder der sætter mål og strategier for tilbuddet. En leder der er nem at samarbejde med og som er god til at støtte personalet. Der er kort fra ide til handling.</p> <p>Leder er tilgængelig, da hun er på tilbuddet hver dag. Der er altid mulighed for at sparre med leder. Medarbejderne beskriver også leder som "sød", og en de er glad for.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	



<b>Indikator 08.b</b>	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 08.b</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at personalet fortæller de har mulighed for supervision og kan ønske det ved Medarbejderudviklingssamtale. Det er tidligere foregået med et samarbejde omkring kollegial supervision med et bosted.</p> <p>På Tilbudsportalen er det oplyst, at personalet får ekstern supervision.</p> <p>Indikatoren bedømmes på denne baggrund i meget høj grad opfyldt.</p>	
<b>Indikator 08.c</b>	<i>Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 08.c</b>	
<p>Det er oplyst, at tilbuddet er en Fond/ selvejende institution, og der er en bestyrelse. De har driftsoverenskomst med Gentofte kommune.</p> <p>Det vægtes, at leder fortæller om et positivt samarbejde med bestyrelsen, som bidrager aktivt til tilbuddets strategier og retningslinjer.</p> <p>Ud fra dette bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	
<b>Kriterium 09</b>	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at den daglige drift varetages kompetent.</p> <p>Der er lagt vægt på, at der er ansat personaler der både pædagogisk og fagfagligt kan imødekomme medarbejdernes behov og anvende tilbuddet metoder og faglige tilgange. Der anvendes sjældent vikarer, da personalet er gode til at dække hinanden ind.</p> <p>Det indgår, at personalegennemstrømning og sygefravær er meget lavt sammenlignet med andre lignende arbejdspladser.</p>	
<b>Indikator 09.a</b>	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 09.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at medarbejderne beskriver personaler, der er imødekommende og hjælpsomme.</p> <p>Videre lægges der vægt på, at personalet fortæller om en praksis, hvor de der er fokus på medarbejdernes arbejdsopgaver som det bærende og ikke relationen til den enkelte personale. Derfor kan personalet også dække ind for hinanden, og vikarer anvendes primært ved planlagte ferier og lignende.</p> <p>Der beskrives en introduktion til nye personaler, som gør det nemt for nye personaler.</p> <p>På tilbudsportalen er oplyst, at der er 6,8 timer pr. uge pr. plads. Specialpædagogisk arbejde og omsorg for handicappede og er ansat 6 medarbejdere i alt 211 timer. Videre vægtes, at personalet både har fagfaglige og pædagogiske kompetencer.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	



<b>Indikator 09.b</b>	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 09.b</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at der af fremsendt materiale er der oplyst en personalegennemstrømning på 16,59 % i 2017, hvilket er en smule højere end sammenlignelige arbejdspladser. Der er ophørt en medarbejder ud af den samlede personalegruppe på 6 ansatte.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for det positive ved at få nye medarbejdere, og de har studerende der bidrager med gode refleksioner.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren i høj grad opfyldt.</p>	
<b>Indikator 09.c</b>	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget højt grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 09.c</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at der i fremsendt materiale er oplyst, at der er et samlet fravær på 12,94 dage i 2017 hos personalet og 4,15 dage i det første halvår af 2018 ud af 6 medarbejdere, hvilket er under 2 dage pr. medarbejder i 2017 og under 1 i første halvår af 2018. Personalet oplever sygefraværet som meget lavt.</p> <p>Ud fra ovenstående, og med vægt på at tilbuddet har et meget lavt sygefravær sammenlignet andre lignede arbejdspladser, scores indikatoren opfyldt i meget høj grad.</p>	



Temavurdering	
	<p><b>Kompetencer</b></p> <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>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets personale har relevante kompetencer i forhold til tilbuddets målsætning, og de faglige tilgange og metoder de anvender. Der kan jf. indikator 07.a være fokus på, at personalet sikrer medarbejdernes samtykke i kontakten til fx pårørende og bosted af hensyn til borgernes retssikkerhed.</p> <p>Leder har blik for at sikre kompetenceudvikling i forhold til målgruppens behov og har kendskab til hvor særlige kompetencer kan tilvejebringes.</p> <p>Videre vurderer socialtilsynet, at medarbejderne mødes med respekt i en ligeværdig og anerkendende relation.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter	
<p>At have fokus på at indhente samtykkeerklæring fra medarbejdere i forhold til dialog med pårørende og bosted.</p>	

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at personalet besidder kompetencer til at varetage målgruppens behov og anvende tilbuddets faglige tilgange og metoder.</p> <p>Det oplyses på dagen for tilsynet, at personalet har fine muligheder for kompetenceudvikling og har selv mulighed for at komme med ideer. Der tilbydes flere temadage og kurser i kommunen.</p> <p>Der er en fast procedure for hvordan personalet vidensdeler med hinanden internt.</p>	
<b>Indikator 10.a</b>	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 10.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at personalet har relevante uddannelser som er af både pædagogiske og fagfaglige karakter. Personalet fortæller, at de tilbydes relevant kompetenceudvikling, og også her er det både fagfaglig og pædagogisk kompetenceudvikling der tilbydes. Personaler fortæller, at de frit kan komme med ønsker. Personalet oplyser, at de har fået kursus i autisme. Videre oplyser de, at de med den brede målgruppe, hvor mange af medarbejderne har dobbeltdiagnoser, ser behov for tilførsel af viden om psykiatri, også særligt hvis der kommer flere medarbejdere kun med psykiatriske diagnoser.</p>	



Det vægtes, at personalet oplyser, at de har en fast procedure for vidensdeling, efter de har været på kursus. Medarbejderne på tilbuddet har mulighed for at rokere internt på værkstederne.

Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.

<b>Indikator 10.b</b>	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Bedømmelse</b>	5(i meget høj grad opfyldt)
-------------------	-----------------------------


**Bedømmelse af Indikator 10.b**

Der er lagt vægt på, at tilsynet observerer, at personalet har en ligeværdig og anerkendende tilgang til medarbejderne. Det ses, at personalet har kendskab til den enkelte medarbejders behov, både til den enkelte medarbejders mentale tilstand og medarbejderens fagfaglige kompetencer. Det ses også tydeligt, at der tages afsæt i, at tilbuddet er en arbejdsplads for medarbejderne og deres identitet afspejles her i.

Det vægter, at medarbejderne er stolte af deres arbejdsplads og de viser stor åbenhed overfor tilsynet.

Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være i meget høj grad opfyldt.



Temavurdering	
	<h3>Fysiske rammer</h3> <p><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>Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer understøtter målgruppens behov. Der kan tages hensyn til medarbejders særlige behov, eksempelvis ved at blive skærmet i en eller anden form.</p> <p>Videre vurderes det, at lokalerne fremstår lyse og imødekommende.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer generelt er med til at understøtte målgruppens udvikling og trivsel. Det bemærkes, at alle de medarbejdere tilsynet taler med, alle giver udtryk for at trives på deres arbejdsplads.</p> <p>Der er mulighed for at tage hensyn til medarbejdere med særlige behov, eksempelvis for at blive skærmet.</p>	
<b>Indikator 14.a</b>	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 14.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at medarbejderne trives i de fysiske rammer. De tilkendegiver overfor tilsynet, at de er glade for deres arbejdsplads. Personalet fortæller, at de lægger vægt på, at arbejdspladsen har en høj æstetisk, både i indretning og dekoration, hvilket får alle til at passe på de ting, de har. Fx er der vaser med blomster på bordene i kantinen, ligesom de fremviste lokaler fremstår ryddelige. Der er nogle steder placeret nudgedes som understøtter, at man passer på tilbuddet.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være i meget høj grad opfyldt.</p>	
<b>Indikator 14.b</b>	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 14.b</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at tilbuddet fremstår velholdt, selvom det er en ældre bygning. Huset er i tre etager med værksteder på alle etager, inklusiv kantinen på tredje etage. Der er elevator på tilbuddet, og handicaptoilet. Lokalerne er funktionsopdelte med bogbinderi og projekt/montageværksted samt et udstillings- og salgslokale i stuen, på første sal er der tekstil- og medieværksted, på anden sal er køkkenet, samt en fælles kantine. Personalet oplever generelt, at de fysiske rammer understøtter medarbejdernes behov, men der kan til tider være udfordringer i køkkenet, da lokalet er mindre fleksibelt.</p> <p>Tilbuddet har gode transportmuligheder med bus til døren og tog 10 minutters gang der fra. Der er en have med bord og bænke.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	


**Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.**

<b>Dokumenter</b>	<p>Tilbudsportalen  Hjemmesiden  Tilsynsrapport fra 2017  Udviklingsplan 2018  Stikprøve i form af indsatsplan vedr. en borger fra hvert af de 6 værksteder  Belægningsstatistik  Betalingsansvarlig kommune  Fraværstatistik 2017 og første halvår 2018  Ydelsesbeskrivelse  Notatskabelon til høringssvar modtaget d. 14.11.-18</p>
<b>Observation</b>	I alle værksteder og herunder samtale med medarbejdere.
<b>Interview</b>	<p>Ledelse  Personale  Medarbejdere</p>
<b>Interviewkilder</b>	<p>Ledelse:  Lene Egekær, Uddannet håndarbejds lærer og pædagog. Har dertil diplom i ledelse og på begyndt en diplom i projektledelse service og design.</p> <p>Personale:  Værkstedsassistent ansat 12 år (har løbende kompetenceudvikling)  Pædagog ansat 1 år (tidligere studerende).</p> <p>Medarbejdere:  Tekstilværkstedet:  Flere medarbejder ansat i mange år og en nyligt ansat.</p> <p>Medieværkstedet:  To medarbejdere ansat i flere år.</p> <p>Projekt- og montageværkstedet:  En medarbejder ansat i flere år.</p> <p>Bogbinderiet:  To medarbejder ansat i flere år.</p>