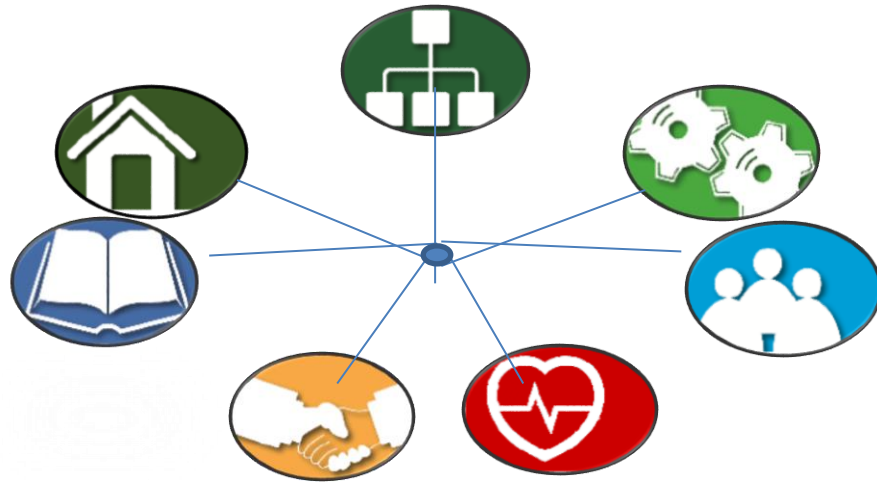




Tilsynsrapport
Kilden / Incita



Dato for tilsynsbesøg:

22. november 2021

Rapporten er udarbejdet af:

Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg
Københavns Kommune

Aftale om tilsyn indgået med:

Navn(e) på tilsynskonsulenter:

Dorthe Perlt og René Lykke Jensen

Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

Socialtilsynet bedømmer den generelle kvalitet af udvalgte dagtilbud, væresteder og aktivitets- og samværstilbud omfattet af den kontrakt, som Københavns Kommune og Socialtilsyn Hovedstaden har indgået. Bedømmelsen sker på baggrund af opstillede kriterier og temaer for tilbud omfattet af tilsynet. Kvaliteten af dette tilbud er derfor blevet vurderet ud fra følgende temaer;

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

Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddet.

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 kriteriernes opfyldelse er udtrykt i en score (talværdi) 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.

Derudover ledsages bedømmelsen af kriterierne af en tekst, hvor begrundelsen for scoren er angivet.

Stamoplysninger om tilbuddet	
Tilbuddets navn	Kilden / Incita
Hovedadresse	Ellebjergrvej 52, 2450 København SV
Kontaktoplysninger	Susanne Galle, daglig leder Tlf.: 27802027 E-mail: SGA@incita.dk Hjemmeside: http://www.incita.dk/Kilden
Tilbudsleder	Susanne Rysbjerg (Områdechef) – Susanne Galle (Daglig leder)
CVR nr.	66946819
Virksomhedstype	Erhvervsdrivende Fond
Pladser i alt	30
Målgrupper	Kilden er et arbejdsfællesskab for mennesker mellem 18-70 år, der har fået en hjerneskade i deres voksenliv. De frivillige medarbejdere har ofte fysiske eller kognitive handicaps og dermed udfordringer i tilværelsen, som udfordres, trænes og vedligeholdes i det daglige arbejde på Kilden.
Ansatte i alt	3 faste medarbejdere (herunder daglig leder) samt områdechef

Øvrige oplysninger om tilbuddet	
Værdigrundlag	<p>Incitas værdigrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vi skaber resultater ved at alle vores indsatser følger kundens behov og sikrer positiv forandring samt værdi for de mennesker, der er i centrum for indsatsen. • Vi er visionære ved at invitere kunder og borgere med til at gå forrest i udviklingen af beskæftigelsesområdet, hvor vi ser de store sammenhænge og bruger dette til at udvikle vores indsatser. • Vi er professionelle ved at bruge relevant faguddannede medarbejdere til vores opgaver, som vi løser med saglighed og kvalitet. • Vi er effektive ved at holde fokus på målet for opgaven og bruge færrest mulige ressourcer til at opnå de bedste resultater. • Vi skaber holdbare løsninger ved at være realistiske, når vi vurderer, matcher og udfører vores indsatser.
Faglig metode og tilgang	<p>Metoder: Den neuropædagogiske tilgang til træning i kontekst. Fountain House. Empowerment.</p> <p>Tilgange: Neuropædagogisk tilgang Rehabiliteringstilgang Empowerment-tilgang Sanseorienteret tilgang Kognitiv tilgang Fountain House</p>

Andet?	

Fakta om tilsynets gennemførelse	
Tilsynet er gennemført:	22. november 2021
Faktuel høring:	21. januar 2022
Dato for endelig rapport:	14. februar 2022

Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	
Dokumenter	<p>Forløb for to frivillige medarbejdere (blandt andet bestilling, VUM, journaler, MUS, logbog, udredning, faglig vurdering, stamkort, startsamtale).</p> <p>Oversigt over gennemstrømning af personale Oversigt over sygefravær Oversigt over ansatte Kompetenceudviklingsplan Tilfredshedsundersøgelse 2020 Seneste tilsynsrapport Hjemmesiden Tilbudsportalen</p>
Observation	<p>Socialtilsynet deltog i dagens rytme på tilbuddet og fik herved lejlighed til at observere samspillet mellem de frivillige medarbejdere samt mellem de frivillige medarbejdere og personale. Tilsynet deltog ligeledes i frokost på tilbuddet.</p>
Interview og samtale	<p>Interview med ledelse:</p> <p>Områdechef Susanne Rysbjerg, ansat siden 1998. Vedkommende har været ansat som psykolog, teamkoordinator og teamleder i Incita samt områdechef siden juni 2018.</p> <p>Susanne Galle, daglig leder, uddannet ergoterapeut samt cand.scient.san. Har været ansat siden feb. 2016.</p> <p>Interview med personale:</p> <p>Ergoterapeut, 30 timer. Ansat siden juni 2017. Socialpædagog, 30 timer. Ansat fra november 2019.</p> <p>To frivillige medarbejder viste rundt på tilbuddet samtidig med at de fortalte om tilbuddet. Derudover talte socialtilsynet med fem andre frivillig og deltog i frokosten.</p>
Andet	

Konklusion fra tilsynsbesøget

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet:

Socialtilsynet har været på anmeldt tilsynsbesøg den 22. november 2021 på dagtilbuddet Kilden/Incita for Københavns kommune. Kilden er et dagtilbud efter SEL § 104 for senhjerneskadede borgere i alderen 18 – 70 år. Rapporten er udarbejdet på baggrund af indeværende tilsyn, observation under tilsynet og samtale med de frivillige medarbejdere, personalet og ledelse, samt analyse af tilsendte dokumentation.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har en høj kvalitet og samlet set opfylder tilbuddets formål med at være et inkluderende, lærende arbejdsfællesskab og socialt fællesskab. Socialtilsynet ser, at tilbuddets formål med indsatsen er tydelig og at de frivillige medarbejdere tilbydes et trygt, udviklende og rehabiliterende miljø i forhold til den enkelte frivillige medarbejders behov, interesser og formåen. Indsatsen ses praktiseret af personalet ved brug af relevante tilgange og metoder, der understøtter de frivillige medarbejdere i vedligeholdelse, udvikling og/eller tilegnelse af relevante kompetencer og færdigheder. Tillige ses, at personale og daglig leder har såvel faglig og specifik viden samt et stort kendskab til den enkelte frivillige medarbejder, der bevirker at de løbende kan navigere og afstemme forventninger til de frivillige medarbejdere.

Tilsynet vægter, at den enkelte frivillige medarbejder inddrages omkring sig selv og i hverdagen på tilbuddet i et ligeværdigt arbejdsfællesskab.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder målrettet med at understøtte de frivillige medarbejders potentiale for udvikling og vedligehold af såvel arbejdsmæssige som sociale kompetencer - og som der i samarbejde med den enkelte frivillige opsættes mål for. Tilbuddet arbejder med blandt andet med årlige MUS-samtaler, ligesom der er statusevaluering forskudt med et ½ år mellemrum. Tilbuddet har i samarbejde med den enkelte frivillige medarbejder dokumentation af indsatsen, som justeres efter den enkelte frivillige medarbejders behov og ønsker. Tilsynet er opmærksom på, at der i mindre omfang er en løbende skriftlig opsamling omkring effekten af indsatsen med henblik på at synliggøre de små skridt og styrke læringen i forhold til personalet, men at der deles megen mundtligt viden og erfaringer i løbet af dagen.

Socialtilsynet vægter, at de frivillige medarbejdere oplever, at de trives og føler sig respekteret, anerkendt og indgår i et arbejdsfællesskab, ligesom de oplever forståelse og hensyntagen til den enkeltes formåen. Desuden bemærker, tilsynet at de frivillige medarbejdere udviser rummelighed overfor hinanden og de udfordringer den enkelte kan have, ligesom de hjælper hinanden.

Tilsynet vurderer, at ledelse og personale fremstår kompetente og med stor viden om målgruppen, hvilket vurderes at resultere i trivsel og udvikling hos den enkelte frivillige medarbejder.

Under tilsynsbesøget var der en god og humoristisk stemning. Der var en let tone - og snakken gik på kryds og tværs mellem de frivillige medarbejdere og/til personalet. Tilsynet bemærker, at ledelse, personale og frivillige medarbejdere har et stort engagement og energi, der medvirker til at præge hele tilbuddet.

Tilbuddet er flyttet til nye fysiske rammer, som har bevirket mere plads, der giver flere muligheder for aktiviteter samt muligheder for at trække sig efter behov i hvilerum/mindre lokaler. Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer generelt er velegnede til målgruppen og imødekommer de frivillige medarbejders behov for et sted med et arbejdsfællesskab, socialt samvær og tilbud om aktiviteter.

Særlige forhold eller opmærksomhedspunkter

Tema 1



Uddannelse og beskæftigelse

Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Skole, uddannelse og 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 skole, uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne, herunder at tilbuddet i forhold til børn og unge understøtter, at de får en god skolegang socialt og fagligt.

Vurdering af tema

Kilden er et arbejdsintegreret dagtilbud for voksne med erhvervet hjerneskade, der har brug for et tilbud efter endt behandling og revalidering, og som ikke har opnået en tilværelse med tilknytning til tidligere netværk, arbejdsmarked, uddannelse eller anden aktivitet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder målrettet med at understøtte de frivillige medarbejderes potentiale for udvikling og vedligehold af såvel arbejdsmæssige som sociale kompetencer. Det arbejdsintegrerede tilbud har afsæt i neuropædagogisk metode og der er et fagligt fokus på, at de frivillige medarbejdere tilbydes aktiviteter, der tager udgangspunkt i den enkeltes behov, forudsætninger og interesser. Arbejdsopgaverne har sigte på at styrke og udvikle de frivillige medarbejderes fysiske, sociale og kognitive kompetencer, som understøtter at de frivillige kan leve et så selvstændigt liv som muligt.

Tilbuddet arbejder med mål i forhold til den enkelte frivillige medarbejder. Indsatsen tager udgangspunkt i individuelle og konkrete mål, der er udarbejdet sammen med den enkelte frivillige medarbejder og tager udgangspunkt i dennes behov, interesser og formåen.

Socialtilsynet vurderer endvidere på baggrund af dialog med frivillige medarbejdere, ledelse og personale, at tilbuddet har en bred vifte af tilbud og muligheder for de frivillige medarbejdere.

Socialtilsynet vurderer også, at tilbuddet varetager arbejdsopgaver for relevante eksterne aktører.

Tilbage vurderer tilsynet, at arbejdsopgaver og aktiviteter er med til at udvikle de frivillige medarbejderes færdigheder og kompetencer i forhold til at kunne inkluderes i samfundslivet.

Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

Kriterium 1

Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet igennem tilrettelagte tilbud i forhold til arbejdsopgaver og aktiviteter, og ud fra individuel formåen, støtter de frivillige medarbejdere i at udnytte og udvikle deres potentiale til at indgå aktivt i aktiviteter og arbejdsopgaver. To frivillige medarbejdere viste tilsynet rundt, og en tredje frivillig viste engageret kioskvognen frem og fortalte om priser på produkterne og hvorledes vedkommende kører rundt i huset en gang om dagen. Botanikum blev ligeledes fremvist og effekter heraf, som fx "jord under neglene tager tankerne", som de frivillige medarbejdere italesatte det. Tilsynet vægter, at de frivillige medarbejdere deltager ligeværdigt med personalet i de forskellige arbejdsopgaver.

De frivillige medarbejdere fortæller meget entusiastisk om diverse arbejdsopgaver. Der er en bred vifte af arbejdsopgaver, fx passe bistader, ordne gårdhave og drivhus, passe planter, drive en kioskvogn, køkkenopgaver, værkstedopgaver, lettere vedligeholdelse, håndarbejde og cremeproduktion samt daglig træning af forskellig karakter. Tilbuddet har desuden opgaver som fx regnskab fra salg i kiosken, it, opdatering af facebook, nyhedsbreve m.m. Flere af arbejdsopgaverne er servicebetonet i forhold til resten af Incitat. Frivillige medarbejdere viser blandt andet, at de har bagt knækbrød og brunkager til at sælge i kioskvognen.



Derudover vurderer socialtilsynet, at tilbuddet tilrettelægger hverdagen på tilbuddet ud fra individuelle behov og forudsætninger i forhold til de frivillige medarbejdere, hvor de daglige aktiviteter understøtter den enkelte frivillige medarbejder i sin udvikling og styrkelse af færdigheder. Tilsynet ser, at de frivillige medarbejdere oplever sig som en del af et arbejdsfællesskab og at de bidrager aktivt til diverse arbejdsopgaver.

Frivillige medarbejdere bemærker, at personalet støtter dem i de forskellige opgaver. Under rundvisning opleves, hvorledes de frivillige medarbejdere naturligt bliver guidet og understøttet i kommunikationen af personalet.

Ud fra ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5

Kriterium 2

Tilbuddet samarbejder med relevante eksterne aktører med henblik på at understøtte, at målene for borgernes skole, uddannelse og/eller beskæftigelse opnås

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har samarbejde med fx pårørende og sagsbehandlere, primært i forhold til den enkelte frivillige medarbejders individuelle behov.

Socialtilsynet oplever, at der på baggrund af udtalelser fra personale og ledelse, pågår relevant samarbejde med eksterne aktører, blandt andet i forhold til serviceopgaver i resten af Incita, hvor de frivillige medarbejdere fx vasker klude, passer blomster og går rundt med kioskvognen til flere firmaer i bebyggelsen.

Ud fra ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5



Tema 2



Selvstændighed og relationer

Et mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de sociale kompetencer, som deltagelse i aktiviteter og sociale relationer. Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod dette mål, og at det afspejles i aktiviteter på tilbuddet, i personalets adfærd, i de metoder, der anvendes og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod og involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad understøtter de frivillige medarbejdere i at udvikle og/eller vedligeholde sociale kompetencer og opnå størst mulig selvstændighed. Den enkelte frivillige medarbejder har indflydelse på hverdagen i tilbuddet ved at være med i planlægning af dagen, have mulighed for at sige fra og til samt aktivt at udføre opgaven. Desuden er indsatsen organiseret med henblik på at understøtte den frivillige medarbejders muligheder for at udføre opgaverne selvstændigt. Tillige tilrettelægger tilbuddet og tilpasser kravene, således at medarbejderne har mulighed for at udvikle sig og styrke kompetencer og selvstændighed i opgaveløsningen.

Tilsynet vægter, at tilbuddet ligeledes har fokus på at styrke den enkelte frivillige medarbejders sociale kompetencer i det omkringliggende lokalsamfund.

Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet arbejder ud fra tilbuddets værdigrundlag og målsætning for indsatsen, at skabe et meningsfuldt fællesskab, hvor de frivillige medarbejdere kan opnå selvværd og selvtilid i et socialt arbejdsfællesskab.

Endvidere vurderer socialtilsynet, at tilbuddet fokuserer på individuelle og konkrete indsatser i forhold til den enkelte frivillige medarbejder, som der løbende følges op på. Der lægges vægt på, at der i fremsendte materiale ses mål, der understøtter de frivillige medarbejdere i at opnå eller vedligeholde selvstændighed og sociale kompetencer i tilbuddet.

Af det fremsendte materiale fremgår det endvidere, at der dagligt bliver dokumenteret vedrørende fremmøde, herunder også eventuel grund til fravær samt andet relevant information.

Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

Kriterium 1

Tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer, selvstændighed og selvhjulpethed

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet, ud fra de frivillige medarbejders individuelle forudsætninger, understøtter deres kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed. Arbejdsfællesskabet danner rammen om, hvori indsatsen udføres. Det vægtes, at ledelsen beskriver, hvordan en målrettet indsats kan øge de frivillige medarbejders sociale kompetencer, selvstændighed og selvhjulpethed. Der observeres, hvordan de frivillige medarbejdere ligeledes hjælper hinanden ved udførelse af deres arbejdsopgaver, fx støtter de frivillige medarbejdere under rundvisningen hinanden i, at huske på, hvad der skal fortælles.

Som udgangspunkt har de frivillige medarbejdere altid mulighed for at tilslutte sig eller afvise en tilbudt aktivitet. Derudover understøtter personalet de frivilliges selvstændighed i forhold til introduktion af nye aktiviteter, der kan sigte mod øget mestring. Tillige fokuserer tilbuddet på de frivillige medarbejders kompetencer til at indgå i sociale relationer både i forhold til individuelle mål og som en fælles indsats.



Tilbuddet benytter velfærdsteknologi til at understøtte de frivillige medarbejderes selvstændighed, fx apps, iPhones mm. I forbindelse med dette har studerende hjulpet tilbuddet med at udvikle Smartboard, blandt andet hvor opgaver fordeles, og som kan give et overblik – samt er nemt at betjene. Pårørende kan også gå ind og fx hjælpe frivillige medarbejdere med at huske aftaler og lignende.

Personalet fortæller, at der hele tiden er opmærksomhed på indsatsen og at de løbende reflekterer over praksis, herunder hvilke fokuspunkter og erfaringer, der har en betydning.

Ud fra ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5

Kriterium 2

Tilbuddets indsats understøtter og styrker borgerne i at etablere og opretholde netværk og i at deltage i sociale aktiviteter i det omgivende samfund

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets formål med at de frivillige medarbejdere indgår i et inkluderende arbejdsfællesskab medvirker til at skabe netværk både på tilbuddet og privat. Fra tidligere tilsynsrapport fremgår det, at tilbuddet understøtter de frivillige medarbejdere i at danne venskaber udenfor tilbuddet ved fx at foreslå aktiviteter, hvor der er fælles interesser, fx teater, biografen eller spil. Der arrangeres ligeledes ture, hvor aktiviteterne tager afsæt i de aktuelle arbejdsopgaver, der er på tilbuddet.

Personalet fortæller, at de er opmærksomme på at understøtte relationerne mellem de frivillige medarbejdere i forhold til at indgå i et arbejdsfællesskab, et socialt fællesskab og på at arbejdsopgaver fordeles hensigtsmæssigt i forhold til både det relationelle og interesser.

Socialtilsynet vægter, at tilbuddet har fokus på åbenhed og involvering i og af det omkringliggende lokalsamfund, hvilket også fremgår af den fysiske placering, ligesom det under rundvisningen italesættes af de frivillige medarbejdere, som fortæller om flere tiltag som understøtter dette.

Socialtilsynet observerede under tilsynsbesøget en god stemning, hvor tonen var let - og snakken gik på kryds og tværs mellem de frivillige medarbejdere og til/fra personalet. Det var også tydeligt, at der var en humoristisk tone, som har en betydning for både frivillige medarbejdere og personale.

Tilsynet vægter desuden, at tilbuddet generelt har opmærksomhed på at understøtte kommunikation og samarbejde med pårørende og øvrigt netværk, i henhold til medlemmernes trivsel. Fx fortæller daglig leder, at de for nogle måneder siden havde pårørendefest, som stort set alle pårørende støtter op omkring.

Ud fra ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5

Tema 3



Målgruppe, metoder og resultater

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

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at de frivillige medarbejdere i meget høj grad støttes i at indgå i sociale relationer både i og udenfor tilbuddet. De frivillige medarbejdere inddrages i opsætningen af mål for aktiviteter og selvstændighed, fx i form af ADL funktioner.

Tilbuddet benytter journaliseringssystemet PeopleTrust. Der afholdes blandt andet årlige MUS-samtaler, hvor den frivillige medarbejder, og eventuelt pårørende, hjemmevejleder, sagsbehandler eller anden relevant person deltager. Her gennemgås den sidste MUS og der udfyldes et nyt MUS-skema (hvor der blandt andet opsættes mål). Der udarbejdes ligeledes statusevaluering forskudt med et ½ år mellemrum til visiterende myndighed efter behov. Tilbuddet har i samarbejde med den enkelte frivillige medarbejder dokumentation af indsatsen, som justeres efter den enkelte frivillige medarbejders behov og ønsker. Personalet læser forrige års MUS igennem sammen med den enkelte frivillige, blandt andet med henblik på at korrigere målsætninger.

Ledelsen gør efter tilsynsbesøget opmærksom på, at tilbuddet har vurderet, at de ikke ønsker at gå yderligere i detaljer med målarbejdet og beskrivelse af progression, herunder at gøre milepælene kortere end det ½ år, der er beskrevet ovenfor. Baggrunden for dette er, at Kilden er Fountain House funderet, hvor bl.a. ligeværd og medbestemmelse er centrale grundværdier. Tilbuddet arbejder med konkrete mål i de sammenhænge hvor det er relevant for og ønsket af den frivillige – og efter aftale med bevilgende myndighed. Den enkelte frivillige har fuld indsigt i, hvad der dokumenteres i PeopleTrust. Ved at have et kortere perspektiv på delmål og milepæle end ovenstående beskrevet, vil være et konstant krav om forbedring og progression hen over den enkelte frivillige – som de typisk ikke ønsker. Og de henvisende muligheder har typisk også et mere langsigtet perspektiv.

De frivillige medarbejdere trives, vedligeholder kompetencer og udvikler sig i tilbuddet, hvilket beskrives i MUS og status til visiterende myndighed. Socialtilsynet er opmærksom på, at tilbuddet benytter logbog, men ser ikke en tydelige dokumentation i forhold til læring af de positive resultater, dvs. en løbende skriftlig opsamling omkring effekten af indsatsen for at synliggøre de små skridt og styrke læringen og indsatsen i forhold til personalet. Personalet fortæller, at der deles megen mundtligt viden og erfaringer i løbet af dagen, og socialtilsynet vurderer, at dette kan være skrøbeligt, fx hvis daglig leder eller personalet bliver syge.

Ledelsen pointerer efter tilsynsbesøget, at der dagligt føres logbog over fremmødte frivillige medarbejdere, bl.a. med henblik på: have overblik over de fremmødte, samt hvad de har arbejdet med, kommunikation og kontakt til pårørende og dem der ikke er på tilbuddet den dag. Den daglige log til facebookside skrives oftest af en eller to af de frivillige, og er dermed ikke bearbejdet af personalet.

Socialtilsynet vægter, at tilbuddet anvender relevante faglige tilgange og metoder, som svarer til tilbuddets målsætning og målgruppens behov. Dette ses også praktiseret under tilsynet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets formål med indsatsen er tydelig og de frivillige medarbejdere tilbydes et trygt, udviklende og rehabiliterende miljø, ud fra det enkelte frivillige medarbejders behov og interesser. Indsatsen ses praktiseret af medarbejderne ved brug af relevante pædagogiske tilgange og metoder, der understøtter de frivillige medarbejdere i vedligeholdelse, udvikling og/eller tilegnelse af relevante kompetencer og færdigheder. Desuden vurderer tilsynet, at den enkelte frivillige medarbejder inddrages i forhold til sig selv og i hverdagen på tilbuddet i et ligeværdigt arbejdsfællesskab.

Derudover vægtes det, at tilbuddet samarbejder med eksterne aktører omkring mål for de frivillige medarbejdere.

Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

Socialtilsynet anbefaler at dokumentationen optimeres, så læring af egen indsats også der igennem øges, samt imødekommer evt. langtidssygefravær eller at personaler ophører.

Kriterium 1

Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målgruppe og formål

Bedømmelse af kriterium

På Tilbudsportalen angiver tilbuddet, at det er et arbejdsfællesskab, hvor målgruppen er borgere mellem 18 og 70, der har fået en senhjerneskade i deres voksenliv. De frivillige medarbejdere har ofte fysiske og kognitive handicaps og dermed udfordringer i tilværelsen, som tilbuddet udfordrer, træner og vedligeholder i det daglige arbejde.

Tilbuddet har fokus på arbejdsfællesskab, hvor arbejdsopgaverne er indenfor de frivillige medarbejders nærmeste udviklingszone, der giver mulighed for at bruge egne kompetencer og træne færdigheder, fx sprog, hukommelse, overblik motoriske færdigheder samt fysisk træning.

Socialtilsynet vurderer, at de valgte faglige tilgange og metoder er velegnede til målgruppen og deres behov, samt at de svarer til ledelsens og personalets beskrivelse af hverdagen. Dette svarer til den praksis som observeres under tilsynet. Der udarbejdes individuelle planer med den enkelte frivillige medarbejder ud fra dennes ressourcer og potentialer, samt på baggrund af kontrakt med myndigheden, ligesom der gennemgås en årlig status.

Socialtilsynet er desuden opmærksom på, at indsatsen er individuelt tilrettelagt med udgangspunkt i den enkelte frivillige medarbejders interesser, ønsker, ressourcer og potentialer.

Ledelsen oplyser, at der i visitationer ses på den enkelte borgers behov og udfordringer og hvorledes det passer ind i den øvrige gruppe af frivillige medarbejdere og arbejdsfællesskabet.

Under tilsynsbesøget fremgår det tydeligt, at de frivillige medarbejders oplevelse og deltagelse i arbejdsfællesskabet, har en indvirkning på arbejdsindsatsen og på den enkeltes frivillige medarbejders bidrag hertil. Tilsynet ser blandt andet, hvorledes de frivillige medarbejdere fortæller ivrigt og engageret om arbejdsopgaver, arbejdsfællesskabet og samværet.

Socialtilsynet vægter, at personale og daglig leder har faglig og specifik viden samt et stort kendskab til den enkelte frivillige medarbejder, der bevirker at de løbende kan navigere og afstemme forventninger til de frivillige medarbejdere.

Ud fra ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5

Kriterium 2

Tilbuddet opnår positive resultater for borgerne i forhold til tilbuddets formål

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for de frivillige medarbejdere. Tillige vurderer tilsynet, at tilbuddets faglige viden og relationelle tilgang understøtter og medvirker til, at de frivillige medarbejdere trives og oplever tryghed. I forlængelse af dette bemærker tilsynet, at de frivillige medarbejdere, personalet og ledelsen samstemmende beretter om positive resultater for indsatsen på tilbuddet.

De frivillige medarbejdere, som socialtilsynet taler med, giver tydeligt udtryk for, at de er sætter stor pris på at komme i tilbuddet, både for at deltage i arbejdsopgaverne og for at være sammen med de andre frivillige og personalet.

Ledelsen fortæller – og det ses ligeledes af det fremsendte materiale - at dokumentationen fremtræder relevant med en sammenhæng fra den frivillige medarbejders inddragelse, kontrakt med myndighed, indsatsmål og mål som tilbuddet har opstillet. Målene er opstillet i samarbejde med den enkelte frivillig medarbejder og personalet. Det fremgår ikke tydeligt, at tilbuddet foretager løbende optegnelser i forhold til målene og får dokumenteret ”de små skridt” og læring af dette, men daglig leder samler op i forbindelsen med MUS-samtalen og den efterfølgende status. MUS-samtalerne er et aktivt redskab som personalet arbejder målrettet med i samarbejde med de frivillige medarbejdere.

Socialtilsynet vægter, at de frivillige medarbejdere, personalet og ledelsen samstemmende beretter om positive resultater for indsatsen på tilbuddet, ligesom tilsynet i fremsendte materiale kan se en sammenhæng, men dokumentationen kan fortsat styrkes i forhold til videndeling og læring af indsatsen.

Ud fra ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i høj grad.

Score

4



Tema 4



Sundhed og trivsel

Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning 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.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at de frivillige medarbejdere trives i tilbuddet og at tilbuddet understøtter de frivillige medarbejderes fysiske og mentale sundhed, blandt andet ved at tilrettelægge aktiviteter og socialt samvær, der kan understøtte dette. Tilbuddet fokuserer på aktiviteter rettet mod motion og sund kost, som er med til at styrke medlemmernes fysiske og mentale sundhed. Hertil anvendes tilgange og metoder, der understøtter dette samt den mentale sundhed.

Socialtilsynet vægter, at de frivillige medarbejdere trives og har en hverdag, der er tilrettelagt i forhold til deres behov og ønsker, herunder mulighed for at variere aktiviteter og holde pauser ud fra behov. Personalet har viden om betydningen af sansestimulation samt om kost og motions betydning for trivsel.

Tilbage understøtter tilbuddet de frivillige medarbejderes indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. Socialtilsynet observerer, at de frivillige medarbejdere indgår i et arbejdsfællesskab, hvor personalet motiverer og understøtter styrker og ressourcer hos den enkelte frivillige medarbejder.

Under samtale med de frivillige medarbejdere fremgår det, at de giver udtryk for at der bliver lyttet til dem, og at de inddrages i forhold dem selv og generelt i forhold til tilbuddet.

Socialtilsynet observerer, at personalet og daglig leder har et indgående kendskab til de frivillige medarbejdere og at samspillet afspejler en anerkendelse og respekt af de frivillige medarbejdere og deres ønsker.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser samt og vold og overgreb relevant, med den pædagogiske indsats og den indgående viden, som personalet har både til den enkelte frivillige medarbejder og området generelt.

Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

Kriterium 1

Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse i tilbuddet

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynets vurderer, at tilbuddet understøtter de frivillige medarbejderes selv- og medbestemmelse. Der anvendes blandt andet forskellige kommunikationsformer afhængigt af den enkelte frivillige medarbejders behov, ligesom tilsynet observerer, hvorledes de frivillige medarbejdere inddrages i de forskellige aktiviteter.



De frivillige medarbejdere fortæller, at de alle deltager alt efter hvor de kan og magter og at de bliver inddraget i beslutninger omkring arbejdsopgaver, sociale aktiviteter og hverdagen i tilbuddet. Dette sker blandt andet under morgenmøderne, hvor arbejdsopgaverne fordeles, ligesom der afholdes månedlige husmøder, hvor de frivillige medarbejdere også har mulighed for at udøve selv- og medbestemmelse.

Tilsynet observerer personalets og daglig leders tilgang til de frivillige medarbejdere, herunder at have fokus på medinddragelse, fx omkring dagens aktiviteter og opgaver, hvilket understøtter de frivillige medarbejders mulighed for at give udtryk for ønsker og valg. I denne forbindelse fortæller de frivillige medarbejdere blandt andet, at hvis de har brug for at hvile og trække sig, er der mulighed for dette.

Ud fra ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5

Kriterium 2

Borgerne oplever sig anerkendt og respekteret, og de trives i tilbuddet

Bedømmelse af kriterium

Tilsynet observerede under rundvisning, at de frivillige medarbejdere blev mødt på en anerkendende og respektfuld måde og hvor personalet opfordrede de frivillige medarbejdere til at udtale sig samtidig med at de understøttede medarbejderne i at fortælle om tilbuddet og aktiviteter. De frivillige medarbejdere giver desuden udtryk for, at de føler sig respekteret, anerkendt og indgår i et arbejdsfællesskab, ligesom de oplever forståelse og hensyntagen til den enkeltes formåen i løbet af dagen.

Socialtilsynet vægter, at de frivillige medarbejdere giver udtryk for at de trives og oplever at arbejdsfællesskabet og samværet har en stor betydning. I en tilfredshedsundersøgelse fra 2020 har størstedelen af de frivillige medarbejdere svaret, at de har meget stor tillid til personalet, er meget tilfredse med den behandling de får og at de også for den støtte og hjælp, som de har brug for.

Under samtalen med personalet, fortæller de at der er megen opmærksomhed på den enkelte medarbejders habituelle tilstand, således at de taler med og guider en frivillig medarbejder, da det kan medvirke til at sikre de frivillige medarbejders trivsel og mulighed for at deltage i både fællesskab og opgaver i løbet af dagen.

Socialtilsynet bemærker, at de frivillige medarbejdere indbyrdes viser rummelighed for hinanden og de udfordringer den enkelte har, ligesom de er opmærksomme på hinanden og hjælper, hvis der er behov for det. Tillige oplever tilsynet at der er glad og let humoristisk stemning.

Ud fra ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5

Kriterium 3

Tilbuddet har i sin pædagogiske indsats fokus på forhold, der har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set understøtter de frivillige medarbejders fysiske og mentale sundhed og trivsel. Der er en generel oplevelse af, at de frivillige medarbejdere trives i tilbuddet, ligesom der er fokus på at aktiviteter skal underbygge fysisk og mental sundhed, herunder træning, kompetenceudvikling, arbejde og sociale aktiviteter. De frivillige medarbejdere som viste rundt fortæller, at der er daglig træning i Incitas træningssal, ligesom der også kan være gåture. De frivillige medarbejdere bemærker hertil, at det kan være en udfordring for nogle af medarbejderne at komme over til træningslokalet, hvor de skal gå udenfor og over i en anden bygning. Daglig leder fortæller, at den fysiske afstand har bevirket et lavere fremmøde end tidligere. Ledelsen er i gang med at se på, hvorledes dette kan gøres mest hensigtsmæssigt.

Der arbejdes med trivselsundersøgelser og observation af de frivillige medarbejders sindstilstand og adfærd samt samtaler med henblik på at understøtte øget trivsel. Der er ligeledes fokus på sanseintegration for at imødekomme



den mentale sundhed. For at udbygge de sanseintegrerede tiltag er det hensigten at videreudvikle et sanseområde udenfor.

Personalet fortæller, at de frivillige medarbejdere også er sundhedsorienteret og kan komme med ønsker til den ugentlige maddag. Personalet bemærker, at ved de små jobs, hvor man sidder og arbejder sammen med de frivillige medarbejdere, kan der opstå gode dybe samtaler. Endvidere fortæller personalet, at det virker som om de frivillige medarbejdere trives og at de er positive, har humor og en accept af, at de frivillige kan have en off-day.

Det vægtes ligeledes, at tilbuddet har et samarbejde med de frivillige medarbejders sagsbehandlere, ligesom medarbejderne støttes i at kontakt til fx tandlæger, læger, kommunale myndigheder med flere.

Ud fra ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5

Kriterium 4

Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser, nødværgehandlinger og utilsigtede hændelser samt dokumenterer og følger op på sådanne episoder med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets relevante faglige indsats forebygger magtanvendelser. Tillige vurderes det, at tilbuddets relevante faglige tilgange og metoder samt kendskab til de frivillige medvirker til at forebygge det. Personalet oplyser, at de er meget opmærksomme og observante i forhold til den enkelte frivillige medarbejder både vedrørende trivsel og eventuelle konflikter. Personalet har fokus på, at der kan forekomme vredesudbrud, frustrationer m.m., men forsøger at håndtere det i opløbet, ligesom de frivillige medarbejdere også selv kan sige fra. To frivillige medarbejdere fortæller, at "*det sociale betyder alt, der er altid nogen, man er glad for at se*" og fortæller videre, at ved uenigheder tager man en snak om det og i sjældne tilfælde beder man personalet om hjælp dertil. Daglig leder supplerer med, at der er en "*svesken på disken kultur*", som også er en nødvendig feedback i forhold til skaderne, som de frivillige medarbejdere har og rummeligheden herfor.

Tillige vurderes det, at ansatte har viden om magtanvendelse og at de ansatte er opmærksomme på, at der ikke skal udøves magt, da tilgangen generelt er faglig og etisk funderet.

Ledelsen oplyser, at de frivillige medarbejdere kommer frivilligt på tilbuddet og borgere, der har en udadreagerende adfærd ikke vil være velplaceret i tilbuddet. Derudover er personalet opmærksomme på hvilke frivillige medarbejdere, der ikke skal arbejde sammen på grund af hjernesker.

Ud fra ovenstående bedømmes scoren opfyldt i meget høj grad.

Score

5

Kriterium 5

Tilbuddets viden og pædagogiske indsatser understøtter, at der ikke forekommer fysiske eller psykiske overgreb i tilbuddet

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vægter, at de frivillige medarbejdere i høj grad giver udtryk for at trives og ikke er utrygge i tilbuddet. Både frivillige medarbejdere og personalet fortæller om de frivilliges rummelighed og forståelse for hinandens forskellige udfordringer.

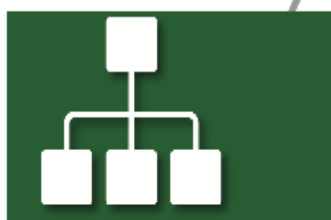
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger vold og overgreb gennem relevant kommunikation og pædagogisk intervention, således at de frivillige medarbejdere ikke kommer i en situation, hvor de ikke magter en aktivitet eller arbejdsopgave. Personalet er af den mening, at kendskabet til de frivillige medarbejdere, det pædagogiske og relationelle arbejde medvirker til, at tilbuddet hurtigt kan iværksætte forebyggende indsatser.

Ud fra ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5

Tema 5



Organisation og ledelse

Det er en væsentlig forudsætning for kvaliteten i sociale tilbud, at der er en organisering fra en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, og som både sætter rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetager den daglige ledelse.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og forsvarlig ledelse. Områdechef (som også fungerer i forhold til det øvrige Incita), har med den daglige leder fordelt opgaver omkring personaleledelse og faglighed samt varetager sammen ledelsen af Kilden i Incita. Ledelsen har således fokus på både den strategiske udvikling og daglig ledelse.

Tillige vurderer tilsynet at personalet har relevante kompetencer til at anvende faglige tilgange og metoder med henblik på at imødekomme de frivillige medarbejderes behov. Medarbejdergruppen har både social- og sundhedsfaglige kompetencer.

Endvidere vurderes det, at tilbuddet sikrer løbende kompetenceudvikling af personalet. Tilbuddet har fremsendt en kompetenceplan, der tager udgangspunkt i tilbuddets kendte rammer og i tilbuddets formål med indsatsen.

Der er et tæt samarbejde mellem daglig leder og personalet, hvor de i høj grad medvirker til at sikre en daglig drift, herunder fordeling og tilrettelæggelse af opgaver og aktiviteter.

Socialtilsynet oplever, at ledelse, personale og frivillige medarbejdere har et stort engagement og energi, der medvirker til at præge hele tilbuddet. Tilbuddet benytter sig ikke kontinuerligt af ekstern supervision, hvilket socialtilsynet finder vigtigt, da små personalegrupper naturligt kan have en tæthed og naturlig faglig afgrænsning, som har behov for kontinuerligt "syn" og udvikling fra metaperspektiv.

Der er et lavt sygefravær og den sidst ankomne medarbejder er i november 2019.

Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

Socialtilsynet anbefaler kontinuerlig supervision.

Kriterium 1

Tilbuddets ledelse har relevante og faglige kompetencer i forhold til at lede tilbuddet

Bedømmelse af kriterium

Områdechef er uddannet psykolog og har været ansat siden 1998. Vedkommende har været teamkoordinator og teamleder i Incitas Beskæftigelsesafdeling og været områdechef siden 1.6.2018. Har en diplomuddannelse i ledelse. Områdechefen er leder for flere afdelinger i Incita, herunder Kilden. Områdechefen har strategisk og økonomisk ansvar, samt ansvar for personaleledelsen.

Daglig leder er uddannet ergoterapeut samt cand.scient.san. Har efteruddannelse i neuropædagogik og neuorehabilitering samt diplommodul i videnskabsteori og forskning. Har været ansat siden februar 2016.

Medarbejdergruppen på Incita består af daglig leder samt to personaler, henholdsvis uddannet som ergoterapeut og socialpædagog. Alle tre har uddannelse i neuropædagogik.

Socialtilsynet vægter, at personalet oplever at daglig leder er tilgængelig, anerkendende og lytter til dem, ligesom der er en fornemmelse af, at "døren på tredje sal er åben" i forhold til områdechef. Personalet tilkendegiver endvidere at det er en lille personalegruppe, hvor de oplever ligeværdig, rummelig og dialogbaseret ledelse med et tæt samarbejde med daglige drøftelser og hurtig handling på disse.

Det er socialtilsynets vurdering, at ledelsen har faglige kvalifikationer og kompetencer til at arbejde med målgruppen samt i den daglige praktiske ledelse.

Tilbuddet har fremsendt en relevant kompetenceplan, der fokuserer på tilbuddets rammer og tilbuddets formål med indsatsen.

På baggrund af ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5

Kriterium 2

Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision, og ledelsen sikrer opdateret viden og uddannelse til medarbejderne i forhold til målgruppen og tilbuddets metoder

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vægter, at personalet fortæller at der mulighed for at benytte sig af ekstern supervision, men at tilbuddet ikke har benyttet sig af det. Daglig leder oplyser, at der har været et forløb med eksterne oplægsholdere. Personalet oplyser endvidere, at de sparrer med ledelsen, ligesom områdechefen deltager på hver 4. personalemøde, som afholdes ugentligt.

Personale og ledelse oplyser, at der løbende er mulighed for at deltage i konferencer, kurser og uddannelser, men i mindre grad blandt andet grundet flytning og Covid-19.

Socialtilsynet vurderer, at personalet besidder faglighed og har kompetencer til at anvende tilbuddets metoder og faglige tilgange. Tilsynet vurderer tillige, at tilbuddet kan være opmærksom på kontinuerligt at benytte ekstern supervision, der kan bidrage til den samlede indsats.

På baggrund af ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i høj grad.

Score

4

Kriterium 3

Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale i relation til tilbuddets formål

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at de frivillige medarbejdere oplever, at de har kontakt til personalet, idet omfang, de ønsker det. De frivillige medarbejdere fortæller, at personalet er hjælpsomme og støtter dem, når de har behov herfor. En frivillig medarbejder fortæller desuden, at der benyttes meget humor på tilbuddet, som også fortæller noget om tilliden blandt frivillige medarbejdere og personalet.

Socialtilsynet observerer, hvorledes daglig leder og personale er opmærksomme på og løbende understøtter de frivillige medarbejdere efter behov. Det fremgår tydeligt, at relationsarbejdet er et vigtigt omdrejningspunkt og at daglig leder og personale har et stort kendskab samt faglig viden i forhold til de frivillige medarbejdere. Tillige er tilsynet opmærksomme på, at arbejdsopgaverne tilrettelægges individuelt i forhold til de frivillige medarbejders behov og at de frivillige medarbejdere oplever sig som en del af et arbejdsfællesskab.

Personalet fortæller, at normeringen ikke vil holde, såfremt de frivillige medarbejdere får øget støttebehov.

På baggrund af ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5

Kriterium 4

Personalegennemstrømningen og sygefraværet på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at personalegennemstrømningen og sygefraværet er lavere end på sammenlignelige tilbud. Der har ikke været personalegennemstrømning i den faste personalegruppe. En studentermedarbejder er holdt op igen efter kort ansættelse.

Sygefraværet har for den samlede personalegruppe været på i alt 8 dage det sidste år.

På baggrund af ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score

5



Tema 6



Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de rette kompetencer, og det vil sige uddannelse, erfaring eller viden, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender samt borgernes aktuelle behov.

Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har et strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne på en etisk måde forholder sig til og handler i forhold til borgerne. Herunder at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at ledelse og personale har faglige, relationelle og personlige kompetencer til at varetage målgruppens generelle behov, samt anvende de relevante faglige tilgange og metoder.

Tilsynet vægter, at personalegruppen er tværfagligt sammensat og at alle – udover faglige uddannelser og baggrunde – har en neuropædagogisk uddannelse.

Ud fra observationer og dialog med frivillige medarbejdere vurderer tilsynet, at personalet fokuserer på en indsats, der tager udgangspunkt i den enkelte frivillige medarbejders behov, forudsætninger og habituelle tilstand. Tillige vurderes det, at personalet møder de frivillige medarbejdere ud fra værdier som ligeværd, anerkendelse, medindflydelse samt arbejds- og socialt fællesskab.

Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at ledelse og personale besidder relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddet metoder samt tilgange. Tillige vægtes det, at tilbuddet generelt er præget af engagement og fokuserer på at støtte, styrke og udvikle den enkelte frivillige medarbejder. De frivillige medarbejdere mødes på deres arbejde med anerkendelse, respekt og motiveres til at styrke deres personlige liv, relationer samt til samfundet.

Ledelsen oplyser, at vidensdeling og undervisning også foregår internt i Incita. I den fremsendte kompetenceplan for det samlede Incita, ses også kompetenceudvikling, der er relevant for personalet i Kilden. Tilsynet bemærker desuden, at personalet fortæller, at de eventuelt kan deltage i konferencer, kurser m.m. Ledelsen oplyser, at der også er fokus på at fortælle om tilbuddet og faglighed, fx har der været afholdt møde med politikere og Hjerneskaedeforeningen.

Socialtilsynet vægter, at ledelse og personale fortæller, at det er en lille personalegruppe og at megen viden og handlemuligheder i forhold til den enkelte frivillige medarbejder deles mundtligt i løbet af dagen. Tilsynet bemærker hertil, at det kan være hensigtsmæssigt, hvis det også dokumenteres løbende, således at viden ikke går tabt, fx hvis daglig leder eller personale bliver pludseligt syge eller det forbliver som tavs viden. Tilsynet er opmærksomme på, at der dokumenteres i forhold til kontrakt, logbog og MUS-samtaler.

På baggrund af ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.

Score	5
--------------	---

Kriterium 2	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante og faglige kompetencer</i>
--------------------	--

Bedømmelse af kriterium	
<p>De frivillige medarbejdere fortæller, at de er meget glade for at komme i tilbuddet og oplever en rummelighed og respekt, hvor der er plads til alle. De frivillige medarbejdere giver endvidere udtryk for, at de værdsætter arbejdsfællesskabet samt daglig leder og personalets anerkendelse og kompetencer i forhold til at se den enkelte frivillige og dennes udfordringer samt ressourcer.</p> <p>Socialtilsynet observerer, at tilbuddet er opmærksomme på at inddrage de frivillige i tilrettelæggelse og udførelse af arbejdsopgaver. Tilsynet oplever en anerkendende og respektfuld tone, der også har tilpasset humor. Tillige observerer tilsynet, hvorledes daglig leder og personale varierer opmærksomhed og forskellighed i, hvordan de understøtter den enkelte frivillige medarbejder i løbet af dagen i forhold til indbyrdes samvær, formåen og arbejdsopgaver.</p> <p>Tilsynet bemærker, at daglig leder og personale har et stort kendskab til de frivillige medarbejdere, der sammen med relevante og faglige kompetencer, muliggør et anerkendende og respektfuldt samspil.</p> <p>På baggrund af ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i høj grad.</p>	
Score	5



Tema 7



Fysiske rammer

De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, udformning, indretning, faciliteter og stand er velegnede samt hensigtsmæssige i forhold til tilbuddets målgruppe samt understøtter indsatsens formål og indhold. Det er vigtigt, at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes behov, interesser og rettigheder blandt andet i forhold til at sikre borgernes trivsel, ret til privatliv, udfoldelsesmuligheder og mulighed for at opretholde sociale netværk

Vurdering af tema

Tilbuddet er lige flyttet til nye fysiske rammer, og har haft travlt med at få orden på tingene inden tilsynet. Tilbuddet mangler stadig at få de sidste finesser på plads. Tilbuddet har fået mere plads med to store lyse lokaler, der giver flere muligheder for aktiviteter samt muligheder for at trække sig efter behov. Der er flere mindre lokaler, som kan bruges til forskellige aktiviteter, ligesom de frivillige medarbejdere kan hvile sig. Det er desuden nemmere at komme rundt med fx en rollator. Der er toiletter, herunder handicaptilet. Derudover er der andre steder på matriklen adgang til træningslokale, drivhus og bede samt biavl.

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer generelt er velegnede til målgruppen og imødekommer de frivillige medarbejders behov for et sted med et arbejdsfællesskab, socialt samvær og tilbud om aktiviteter. De nye og større fysiske rammer er velegnede og understøtter de aktiviteter, der finder sted i tilbuddet, herunder servicefunktioner, køkkenarbejde, botanikrum, værksted og kontor. Der er desuden faciliteter udenfor, som kan bruges om sommeren til samvær og dyrkning af planter.

De frivillige medarbejdere er meget tilfredse med de nye fysiske rammer og de muligheder det åbner op for i forhold til aktiviteter, hvilerum og afskærmning til arbejdsopgaver. De frivillige medarbejdere oplyser, at de har været inddraget i flytning, indretning og ønsker til faciliteter.

Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

Kriterium 1

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

De to store lokaler er store, rummelige og lyse. De store lokaler er indrettet med mulighed for forskellige funktioner, som kan tilpasses i forhold til de frivillige medarbejders behov og interesser. Der er kontor samt mindre mødelokale, it-rum, værksted, hvilerum, køkken samt toiletter, herunder handicaptilet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer understøtter de frivillige medarbejdere udvikling og trivsel. Det vægtes desuden, at ledelse og personale fortæller, at de fysiske rammer i højere grad end tidligere tilgodeser de frivillige medarbejders behov, som er sammenstemmende med hvad de frivillige medarbejdere selv fortæller. Både personale og frivillige medarbejdere gør opmærksom på, at de fysiske rammer er mere velegnede til at de frivillige også kan have fysiske handicap og fx bruger rollator.

Enkelte frivillige medarbejdere bemærker, at den fysiske afstand til træningslokalet er en udfordring. Ledelsen er opmærksom på at der har været en nedgang i fremmøde til træning og er i gang med at se på, hvorledes dette kan gøres mere hensigtsmæssigt.

På baggrund af ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i høj grad.

Score

4

Kriterium 3	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov og tilbuddets formål</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Under rundvisning observerer tilsynet, at lokalerne er velegnede og fungerer godt som arbejdsplads for mange mennesker, ligesom indretningen også kan tilgodese de frivillige medarbejderes psykiske og fysiske behov. Det vægtes, at der er mulighed for at de frivillige medarbejdere kan bruge hvilerum, it-rum - eller sofagrube, hvor man kan trække sig og stadig være en del af fællesskabet. Tillige vægtes det, at de store lokaler også giver mulighed for at afskærme, hvis der er mange aktiviteter i gang eller de frivillige medarbejdere har brug for mere ro.</p> <p>I det ene store lokale er et meget stort bord, som blandt andet er samlingspunkt for småaktiviteter, spisning/kaffe/te samt møder, herunder morgenmøde, hvor de frivillige medarbejdere inddrages i planlægning og fordeling af arbejdsopgaver. Ved bordet er ligeledes et Smartboard, som gør det overskueligt for de frivillige medarbejdere at se fordeling af opgaverne, kan give et overblik og er nemt at betjene. Pårørende kan også gå ind og fx hjælpe frivillige medarbejdere med at huske aftaler og lignende.</p> <p>Der er endvidere mulighed for at dyrke grønsager og planter i drivhus, bede og bistader, samt benytte udearealer til fx at grille og gåture.</p> <p>Ud fra ovenstående bedømmes kriteriet opfyldt i meget høj grad.</p>	
Score	5