



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Kløverengen
Tilsynet er gennemført: 28-02-2018
Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg



Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Resultat af tilsynet	5
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	6
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	9
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	11
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	14
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	21
Vurdering af temaet Kompetencer	25
Vurdering af temaet Fysiske rammer	28
Økonomisk Tilsyn	30
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	31

Rapporten er udskrevet

28-02-2018



Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

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

Kvalitetsmodellen

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

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

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

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

Temaer

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

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

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

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



Stamoplysninger om tilbuddet	
Tilbuddets navn	Kløverengen
Hovedadresse	Kløvervænget 72 2625 Vallensbæk
Kontaktoplysninger	Tlf: 43577850 E-mail: kloeverengen@ishoj.dk Hjemmeside: www.kloeverengen.dk
Tilbudsleder	Anette Harbers Van Bijlevelt Rix
CVR nr.	
Virksomhedstype	Offentlig
Tilbudstyper	§ 104 (aktivitets- og samværstilbud)
	§ 107 (midlertidigt botilbud til voksne)
	§ 108 (almindeligt længerevarende botilbud til voksne)
Pladser i alt	40
Målgrupper	18 til 40 år (forandret virkelighedsopfattelse) 18 til 40 år (personlighedsforstyrrelse) 18 til 40 år (angst) 18 til 40 år (spiseforstyrrelse) 18 til 40 år (selvskadende adfærd) 18 til 40 år (depression) 40 til 65 år (forandret virkelighedsopfattelse, personlighedsforstyrrelse)



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	28-02-2018

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Laura Nørskov Juul (Tilsynskonsulent)
	Pernille Carlsen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Nej
Dato for tilsynsbesøg	



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Denne tilsynsrapport tager udgangspunkt i to driftsorienterede tilsyn på kløverengen, d. 28. juli og 27. november 2017.

Tilsynet d. 28 juni tog afsæt i en bekymringssskrivelse fra en borger, der omhandlede overgreb mellem to beboere på tilbuddet.

På baggrund af de to tilsyn er det socialtilsynets overordnede konklusion, at der er sket en mærkbar positiv udvikling af den generelle kvalitet i tilbuddet.

Konklusionen bygger især på borgernes udsagn ved det seneste tilsyn d. 27 november. Her oplyste de interviewede borgere, at der er kommet flere aktiviteter i tilbuddet, hvilket har øget deres trivsel markant. Der er ikke så mange regler som tidligere og det er borgernes oplevelse, at tonen generelt er blevet mere anerkendende og ligeværdig. Borgerne oplever ligeledes, at de har fået mere medindflydelse, men giver dog samtidig udtryk for, at der stadig er plads til forbedringer. Blandt andet efterlyser borgerne mere dialog og inddragelse ift. tilbuddets husorden. Borgerne mener, at de på den måde kan tage mere medansvar for bl.a. rammerne for det sociale samvær på tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets implementering af metoden metakognitiv terapi er et godt eksempel på tilbuddets ønsker om, at arbejde samskabende og medinddragende med udgangspunkt i borgernes trivsel og udvikling. Flere af de borgere som socialtilsynet talte med under tilsynet den 27. november modtager undervisning i metoden og redegjorde for teorien, den praktiske anvendelse og hvordan den har hjulpet dem hver især i forskellige situationer. Borgerne oplyste endvidere, at tilbuddets misbrugs-, angst- og stemmehøringsgruppe har stor betydning for deres fysiske og psykiske trivsel og udvikling på tilbuddet.

Socialtilsynet finder, at det internt beliggende beskæftigelsestilbud; Fundamentet (LAB §§ 31 og 32) der tilbyder et 3 måneders kursusforløb for de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, er med til at understøtte borgernes parathed og muligheder for til på sigt at komme i uddannelse eller arbejde. Som et led i den beskæftigelsesmæssige indsats har Fundamentet fokus på bl.a. psykoedukation og social færdighedstræning.

Samtidig bemærker socialtilsynet, at der bor enkelte borgere i tilbuddet som ikke kan/ønsker at samarbejde med ledelse og medarbejdere. De konkrete borgere skaber af samme grund en del uro i tilbuddet, hvilket betyder, at de øvrige borgere i perioder kan opleve utryghed og bekymring for vold og overgreb.

Ligeledes finder socialtilsynet, at der bor borgere i tilbuddet, der på grund af deres udvidet plejebestand falder udenfor tilbuddets definerede målgruppe.

Tilbuddets ledelse gør under høringsssvaret opmærksom på, at de svære samarbejdsbetingelser i forhold til enkelte borgere, skyldes borgernes manglende sygdomserkendelse og/eller manglende indsigt i egne problemstillinger. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddets ledelse har et stort fokus på visitationen og er i gang med at undersøge andre muligheder for bolig og støtte til de omtalte borgere.

Socialtilsynets anbefaler, at tilbuddet udarbejder en udvidet målgruppe beskrivelse, hvor der tages stilling til borgerens sociale, fysiske, kognitive og mentale funktionsniveau set i forhold til tilbuddets ressourcer, fysiske rammer, metoder og kompetencer. Dette for at understøtte, at tilbuddet fremadrettet så vidt mulig


Særligt fokus i tilsynet

Ved dette administrative tilsyn er der udelukkende været fokus på temaet Sundhed og trivsel - kriterium 4 og kriterium 5, hvor der ændret og tilføjet tekst omkring tilbuddets nye madprojekt: Livretten.

Ændringerne skyldes, at tilbuddet kom med faktuelle rettelser under høringsssvaret som ikke nåede at blive ændret i rapporten, inden den blev sendt til Tilbudsportalen.

Opmærksomhedspunkter



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte parathed og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har et relevant og målrettet fokus på, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Der er i den sammenhæng opmærksomhed på særligt de yngre borgers situation i relation til arbejde og uddannelse</p> <p>Tilbuddets prioritering af denne del af borgerens liv, ses bl.a. ved, at aktivitetsparate borgere tilbydes deltagelse i et undervisnings- og aktivitetsforløb kaldet Fundamentet, der er tilbud oprettet efter LAB loven (lov om aktivt beskæftigelse). Fundamentet er placeret internt på tilbuddet men kan, ved bevilling fra jobcentret, benyttes af både interne og eksterne borgere. Forløbet indeholder bl.a. udredning og afklaring af borgerens uddannelses- og jobmuligheder samt evt. aktivitetstilbud. Der er ansat 3 jobcoaches til at varetage undervisningsforløb og jobcoaching på Kløverengen.</p> <p>Borgerne på Kløverengen har endvidere mulighed for, at deltage i tilbuddets forskellige emneopdelte grupper, som fx angst-, misbrugs- og stemmehøring. Grupperne mødes fast en gang om ugen og er lighed med Fundamentet bygget op omkring psykoedukation og social færdighedstræning. I grupperne undervises der desuden i den Metakognitive metode.</p> <p>Tilbuddet har endvidere en Kreagruppe, som alle borgere kan deltage i.</p> <p>På baggrund af interview med borgere i tilbuddet, er det socialtilsynets vurdering, at borgernes deltagelse i de temaopdelte grupper kan være forudsætningen for, at borgerne på sigt kan forholde sig aktivt til beskæftigelse og/eller uddannelse.</p> <p>For Kløverengens yngre borgere visiteret efter SEL §107, er der opstillet mål og delmål i forhold til uddannelse og beskæftigelse. Ligeledes er der klare indsatsbeskrivelser for borgernes kompetenceudvikling i forhold til at sikre opnåelse af, eller fastholdelse i, uddannelse og beskæftigelse. Samtidigt viser stikprøver, at der hver 3. måned følges op på status for borgernes eventuelt opnåede mål og delmål i forhold til uddannelse og/eller beskæftigelse.</p> <p>Det er tilsynets samlede vurdering, at de yngre borgere i vid udstrækning inddrages i og ydes medbestemmelse for de opstillede mål vedrørende uddannelse og/eller beskæftigelse.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

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 vurderer, at tilbuddet generelt set støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til arbejde og uddannelse.</p> <p>Der er til grund for bedømmelsen lagt vægt på bl.a. følgende.;</p> <p>Tilbuddet har et internt uddannelses- og aktivitetsforløb, Fundamentet, etableret efter Lov om aktiv beskæftigelse. Socialtilsynet taler med borgere der deltager i forløbet og besøger også Fundamentet under rundvisningen på tilbuddet. Her kunne socialtilsynet observere at 7 borgere deltog i undervisningen på dagen.</p> <p>Borgerne som socialtilsynet talte med fortalte, at de deltog i gruppeforløb på tilbuddet og/eller i de mange idrætsaktiviteter som tilbuddets idrætscoach står for. En borger oplyser, at processen ift. erkendelse af og ønske om at gøre noget ved egen sygdom er først lige begyndt, hvorfor borgeren ikke kan overskue at starte op i decideret beskæftigelse. Borgeren er glad for, at medarbejderne er forstående og derfor ikke presser på, men venter til borgeren selv er klar. En anden borger oplyser, at borgeren har boet på et andet sted, hvor der på ingen måder var tilbud om beskæftigede eller aktiviteter. Borgeren er derfor glad for, at tilbuddet har fokus på at borgeren har noget at stå op til.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at tilbuddet understøtter at de ældre borgere i § 108 tilbuddet, har en meningsfuld dagligdag med aktiviteter inde- og udenfor tilbuddet. Borgerne tilbydes at være med i gruppearbejdet og de samme aktiviteter som borgerne i § 107 Der tages særlige hensyn ift. borgernes fysiske tilstand, fx i forhold til særligt skånsomme idræts aktiviteter.</p>	
Indikator 01.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.a	
<p>Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Der er lagt vægt på oplysninger fra de interviewede borgere om, at der opstilles konkrete og individuelle mål der understøtte borgerens muligheder for på sigt at komme i beskæftigelse, og /eller uddannelse. Det vægtes, at det er en forudsætning for visitering til Kløverengen, at der foreligger helt klare indsatsmål for borgerens ophold i tilbuddet og at disse er opstillet i et samarbejde imellem borgeren og dennes sagsbehandler/handlekommuner. Af stikprøverne fremgår det, at borgerne er meget forskellige steder i forhold til arbejde og uddannelse. Målene kan være små og realistiske og fx handel om, at borgerne øver sig at være sammen med andre mennesker, lære at kunne varetage egenomsorg og hygiejne. Der er endvidere lagt til grund, at der i den fremsendte dokumentation ses en tydelig og kontinuerlig opfølgning af de opstillede mål.</p>	
Indikator 01.b	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.b	
<p>Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Det vægtes at der en stor del af borgerne der har faste daglige eller ugentlige aktiviteter, bl.a. i det interne aktivitets- og uddannelsesforløb under Lov om Aktiv Beskæftigelse samt at enkelte borgere er i praktik eller ordinær uddannelse.</p> <p>Der er samtidig lagt til grund, at det er meget forskelligt hvad og hvor meget borgene deltager i af aktiviteter og tilbuddets egne gruppeforløb mv. Medarbejderne oplyser, at det bliver prioriteret og at der er fokus på, at borgerne har noget meningsfuldt at stå op til.</p>	
Indikator 01.c	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.</i></p> <p><i>Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv.</i></p> <p><i>Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod disse mål, og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.</i></p> <p><i>Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgerne i deres relationer til familie og øvrige netværk. For børn og unge er det væsentligt, at tilbuddet har opmærksomhed på at understøtte gode relationer til eventuelle søskende og til venner. Det er desuden centralt, at børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at Kløverengen gennem det sidste års tid har haft et særligt fokus på borgernes muligheder for udvikling af sociale kompetencer, gennem aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og fællesskaber. Dette vurderes på baggrund af borgernes udtalelser om, at der i højere grad end tidligere er muligheder for at danne sociale relationer til de andre borgere på tilbuddet. Blandt andet er tilbuddets forskellige gruppetilbud, af både behandlingsmæssig (psykoekation) og kreativ karakter, med til at danne bånd og forståelse mellem borgerne. Derudover oplever borgerne, at der er kommet flere aktiviteter i tilbuddet i dagligdagen, ligesom der er en oplevelse af, at tilbuddet prioriterer fælles ferier og turer ud af huset.</p> <p>Tilbuddets formål er, at borgerne i videst mulig omfang opnår selvstændighed og egen forsørgelse. Derfor er tilgangen og den pædagogiske linje bygget op omkring, at borgerne skal tage ansvar og selv klare hverdagens gøremål med hjælp og støtte fra medarbejderne. På tilbuddets ture, herunder en netop afholdt ferietur til Lalandia, er formålet dels, at understøtte borgernes sociale kompetencer gennem de sociale fællesskaber og dels, at give borgerne mulighed for et intensivt botræningsforløb med budgetlægning, indkøb, transportplanlægning mv. Socialtilsynet finder endvidere, at borgerne understøttes i deres relationer til familie og netværk, i det omfang de ønsker og har behov for dette.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,3

Udviklingspunkter	

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



Det er Socialtilsynets vurdering, at Kløverengen gennem det sidste års tid haft et særligt fokus på, borgernes muligheder for udvikling af sociale kompetencer, gennem aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og fællesskaber. Dette vurderes på baggrund af borgernes udtalelser om, at der i højere grad end tidligere er muligheder for at danne sociale relationer til de andre borgere på tilbuddet. Blandt andet er tilbuddets forskellige gruppetilbud af både behandlingsmæssig (psykoedukation) og kreativ karakter med til at danne bånd og forståelse mellem borgerne. Derudover oplever borgerne, at der er kommet flere aktiviteter i tilbuddet i dagligdagen, ligesom der er en oplevelse af, at tilbuddet prioriterer fælles ferier og turer ud af huset.

Tilbuddets formål er, at borgerne i videst mulig omfang opnår selvstændighed og egen forsørgelse. Derfor er tilgangen og den pædagogiske linje bygget op omkring, at borgerne skal tage ansvar og selv klare hverdagens gøremål med hjælp og støtte fra medarbejderne. På tilbuddets ture, blandt andet en netop afholdt ferietur til Lalandia, er formålet dels at understøtte borgernes sociale kompetencer gennem de sociale fællesskaber og dels give borgerne mulighed for et intensivt botræningsforløb med budgetlægning, indkøb, transportplanlægning mv. Socialtilsynet finder endvidere, at borgerne understøttes i deres relationer til familie og netværk, i det omfang de ønsker og har behov for dette.

Indikator 02.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 02.a

Indikatoren er opfyldt i høj grad.

Der er lagt vægt på, at det af den fremsendte dokumentation fremgår, at der opstilles konkrete individuelle mål i forhold til blandt andet sociale relationer og bo træning. Det vægtes at de opstillede indsatsmål er små og realistiske og at det tydeligt fremgår, hvordan og hvornår der samles op på de opstillede mål. Der er ligeledes lagt vægt på de interviewede borgers oplysninger om, at de kender deres indsatsmål og selv har været med til at definere deres mål for både sociale kompetencer og selvstændighed.

Det fremgår af stikprøve på dokumentationen, at tilbuddet ift. en konkret borger visiteret efter SEL § 108 har vanskeligheder med, at arbejde med borgerens sociale kompetencer og selvstændighed, idet indsats målene er koncentreret om mere presserende dele af borgerens problemstillinger og behov. Der arbejdes konkret på, at borgeren visiteres til et plejehjem.

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

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

Bedømmelse af Indikator 02.b

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i høj grad.

Der er lagt vægt på, at tilbuddet ifølge borgere, medarbejdere og ledelse prioriterer, feriturer og endagsture ud af huset fx til Albertslund torv, idræts aktiviteter i lokalmiljøet m.m.

Det vægtes også, at tilbuddet et par dage inden tilsynsbesøget havde været på en fælles ferietur til Lalandia hvor formålet bl.a. var, at styrke borgernes sociale kompetencer.

Der er samtidig lagt til grund, at borgerne i mindre omfang indgår i individuelle sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 02.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på borgere og medarbejderes oplysninger om, at borgerne har kontakt til og samvær med familie og netværk efter ønske og behov.

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

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



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">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>Det er Socialtilsynets vurdering, at Kløverengen arbejder med afsæt i en bredt sammensat men klar målgruppebeskrivelse.</p> <p>Tilbuddet modtager borgere med betydelige og vidtrækkende psykiske og sociale udfordringer, der er bevilliget ophold på socialpsykiatris botilbud efter SEL §107 og §108. De borgere socialtilsynet taler med og/eller træffer i tilbuddet er i overensstemmelse med tilbuddets oplyste målgruppe.</p> <p>Socialtilsynets vurderer, at de valgte tilgange og metode er relevante for tilbuddets definerede målgruppe. Tilbuddets overordnede referenceramme er den kognitive/metakognitive tilgang. Både medarbejdere og de borgere der ønsker det modtager undervisning i metodens teori og teknikker.</p> <p>Derudover anvendes metoderne; Social færdighedstræning, MI (Motiverende samtale), Empowerment og relations pædagogisk tilgang. Det vurderes, at både borgere og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de valgte metoder og tilgange omsættes i den daglige pædagogiske praksis. Borgeren har, som tidligere nævnt, mulighed for at deltage i tilbuddets gruppearbejde omkring angst, misbrug eller stemmehøring. Ifølge borgerne er grupperne bygget op omkring psykoedukation og erfaringsudveksling ud fra en løsningsorienteret tilgang.</p> <p>Tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og har stor fokus på at dokumentere borgernes mål og delmål samt på, at sikre at borgerne inddrages i arbejdet med egne mål. Ligeledes vurderes det, at tilbuddet igennem dokumentationen i overvejende grad kan synliggøre, at indsatsen fører til progression for borgerne.</p> <p>På baggrund af samtaler med borgere og medarbejdere er det således socialtilsynets vurdering, at bl.a. tilbuddets gruppearbejde bidrager til, at borgernes individuelle mål for udvikling og trivsel opnås.</p> <p>Det vurderes endvidere, at tilbuddet arbejder ud fra et klart formål om, at borgerne igennem målrettet rehabiliterende støtte, får et godt og meningsfuldt liv og på sigt opnår mulighed for, at klare sig med mindre støtte i egen bolig. Socialtilsynet vurderer, at Kløverengens indsatser og metoder understøtter dette formål.</p> <p>Socialtilsynet vurderer samtidig, at der aktuelt bor enkeltete borgere på kløverengen, der ligger udenfor tilbuddets definerede målgruppe og målgruppeafgrænsning. Denne vurdering er dels truffet på baggrund af interview med borgere, ledelse og medarbejdere og dels på baggrund af to utilsigtede hændelser på tilbuddet indenfor det seneste halve år. De implicerede borgere ønskede ikke eller kunne ikke, samarbejde med tilbuddets medarbejdere og ledelse, hvilket er en af forudsætningerne for bo på Kløverengen. Socialtilsynet vurderer på den baggrund, at tilbuddets metoder, kompetencer og ressourcer ikke modsvarer disse borgers behov og at borgerne derfor er udenfor den målgruppe som tilbuddet henvender sig til. Ligeledes vurderes det, at der i Kløverengens SEL§108 tilbud bor enkelte borgere med et plejebehov der er mere omfattende end tilbuddet kan honorere.</p> <p>Socialtilsynet bemærker, at tilbuddets ledelse i høj grad har fokus på, at viderevisitere borgerne til tilbud der i højere grad kan matche borgernes problemstillinger og behov. Samtidig anerkender socialtilsynet, at tilbuddet ikke udskriver borgere før der er fundet en hensigtsmæssig løsning for borgerne.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,5



Udviklingspunkter

Socialtilsynets anbefaler, at tilbuddet udarbejder en udvidet målgruppe- og funktionsbeskrivelse, hvor der tages stilling til borgerens sociale, fysiske, kognitive og mentale funktionsniveau set i forhold til tilbuddets ressourcer, fysiske rammer, metoder og kompetencer. Dette for at understøtte, at tilbuddet fremadrettet så vidt muligt kun modtager borgere som tilbuddet har kapacitet og kompetencer til.

Kriterium 03

Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse og målgruppeafgrænsning. På baggrund af interview med borgere, medarbejdere og ledelse vurderes det dog også, at der aktuelt bor enkelte borgere på tilbuddet som ligger udenfor tilbuddets målgruppe. Tilbuddets ledelse oplyser, at der er et stort fokus på visitationen. Tilbuddet sikrer i forbindelse med visitation, at borgerne har en opdateret VUM og at der foretages en grundig forsamtale med borgerne. Alligevel kan det efterfølgende vise sig, at en borgers problematikker kan være andre og større end det kom frem under visitationen. Fx kan borgerne have et større plejebehov end Kløverengen kan tilbyde på grund af de fysiske rammer. Det kan ifølge ledelsen også handle om en borger, der efterfølgende ikke ønsker at samarbejde og/eller borgere der har større psykosociale problemstillinger end det kom frem under visitationen. Ledelsen oplyser, at de ikke bare kan "smide borgere ud", men der arbejdes på at finde mere egnede tilbud til borgerne.

Tilsynet d. 28.juli 2017 blev iværksat på baggrund af en henvendelse til socialtilsynet fra en borger der oplevede stor utryghed grundet en anden beboers voldsomme og truende adfærd. Borgeren der henvendte sig, oplevede ikke, at personalet kunne håndtere situationen omkring denne beboer og dermed sikre de øvrige borgeres tryghed og trivsel. En afdelingsleder og en repræsentant fra kommunen oplyste, at den omtalte borger lå indenfor tilbuddets målgruppe ved indskrivning, men at det på grund af borgerens udvikling under opholdet har vist sig, at borgeren ikke længere tilhører målgruppen. Derfor er der også taget kontakt til borgerens hjemkommune, ligesom der er sat gang i, at finde nyt tilbud, som passer til borgerens konkrete udfordringer, som er dobbeltdiagnose. Ved tilsynet d. 27 november oplyser ledelsen, at der netop er fundet et egnet tilbud til borgeren.

Medarbejderne nævner, at nogle borgere ikke er motiverede for behandling og reelt set er udenfor tilbuddets målgruppe og målsætning. De oplyser, tilbuddets ledelse godkender visitation til tilbuddet, og at der er sket en markant positiv ændret tilgang til at viderevisitere borgere, som falder udenfor målgruppen. En borger udtaler ved tilsynet d. 28.juli 2017, at der bor borgere i tilbuddet, som er væsentligt mere syge end andre. Borgeren er bekymret for, at det er vigtigere for tilbuddets ledelse, at der er fyldt op på alle pladser end at sikre en ensartet målgruppe.

En anden borger giver udtryk for, at der er nogle beboere, som har brug for en del mere støtte, end der egentlig er til rådighed. Det nævnes, at der er nogle borgere, som er så syge, at man ikke kan føre en samtale med dem. Under tilsynet d. 27 november 2017 oplyser en borger, at der bor forskellige mennesker med forskellige problemstillinger og ressourcer på Kløverengen. Borgeren oplever, at det er positivt med forskelle i alder og problematik, så det fx ikke udelukkende er unge eller borgere med misbrugsproblematikker der bor på stedet. En anden borger giver udtryk for at være enig og fortæller, at borgerne kan lære meget af hinanden og at der er godt sammenhold borgerne imellem.

Borgerne oplyser endvidere, at de har været til en grundig for samtale inden indflytning på tilbuddet. De fortæller at de selv har været med til at sætte deres mål for opholdet og oplyser, at de under opholdet på tilbuddet har været og fortsat er igennem en stor og positiv udvikling. Blandt andet fortæller en borger, at tilbuddets støtte betyder, at borgeren ikke har haft et misbrug i et halvt år. En anden borger fortæller, at borgeren har lært at tackle sin angst på en måde, så han fungerer langt bedre end før han flyttede ind i tilbuddet.

Indikator 03.a

Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.

Bedømmelse

4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.a

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i høj grad.



Der lagt vægt på borgernes beskrivelse af hvordan den metakognitive metode (som de får undervisning i) har hjulpet dem med at komme videre i forhold til deres individuelle problematikker omkring eksempelvis angst og misbrug.

Der er ligeledes lagt til grund, at tilbuddets fokus på og indsatser i forhold til social færdighedstræning og bo træning, i høj grad er relevante for tilbuddets målsætning om, at borgerne opnår selvstændighed, sociale kompetencer og på sigt kan flytte i egen bolig eller til mindre indgribende foranstaltninger.

Medarbejdernes refleksioner omkring tilbuddets faglige tilgange og metoder og den praktiske anvendelse i dagligdagen i relation til borgernes individuelle behov, er også lagt til grund for bedømmelsen.

Der er dog samtidig lagt vægt på, at der aktuelt bor enkelte borgere på tilbuddet der ikke profiterer af tilbuddets indsatser og metoder og som ifølge både medarbejdere og ledelse ikke længere hører til tilbuddets målgruppe.

Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 03.b

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

Der er lagt vægt på, at det fremgår af stikprøver på borgernes dokumentation, - herunder daglige notater og hændelsesforløb, at der foreligger opdaterede mål- og delmålsbeskrivelser samt evaluering af tidligere mål. Ligeledes er det vægtet, at samtlige daglige notater er objektive i deres beskrivelser af hændelsesforløb med videre.

Indikator 03.c	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 03.c

Ved det aktuelle tilsyn d. 27. november 2017 blev eventuelle § 141 handleplaner eller andre former for formålsbeskrivelser fra visiterende myndighed ikke gennemgået. Af samme årsag er score for indikator 03.c uændret siden sidste tilsyn.

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

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

Bedømmelse af Indikator 03.d

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

Der er lagt vægt på borgere, ledelse og medarbejdere oplysninger om, at tilbuddet samarbejder med alle eksterne aktører der er relevante for den enkelte borgers sag. Endvidere er oplysninger på Tilbudsportalen og på tilbuddets hjemmeside lagt til grund. Tilbuddet samarbejder blandt andet med sagsbehandlere, politi og SSP, jobcentre og mentorer, uddannelsesinstitutioner og arbejdspladser fx praktiksteder, idræts- og fritidsaktiviteter i nærområdet, forældre/værg og andre pårørende hvis borgeren ønsker det m.m.



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

Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder ud fra en helhedsorienteret tilgang der både understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel og at tilbuddets indsatser og metoder modsvarer borgernes behov. Det vurderes i den sammenhæng, at tilbuddets metakognitive metode samt etableringen af angst-, misbrugs og stemmehøringsgrupper i høj grad bidrager til borgernes fysiske og mentale udvikling og trivsel. Ligeledes vurderes det, at personalet samlet set har den nødvendige viden i forhold til borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Udover det pædagogiske og sundhedsfaglige personale er der ansat en kost og ernæringsvejleder, en sygeplejerske og en idrætscoach på tilbuddet.

På baggrund af bla. borger interview vurderer socialtilsynet, at tilbuddet igennem det seneste år, har haft et øget fokus på, at sikre borgernes medinddragelse. Tilbuddet afholder månedlige beboermøder hvor borgerdeltagelsen er høj ift. sammenlignelige tilbud. Socialtilsynet finder dog fortsat, at tilbuddet i endnu højere grad kan styrke borgernes med- og selvbestemmelse og dermed deres værdighed og integritet, ved at involvere borgerne i fx udarbejdelse af tilbuddet husorden.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at borgernes tilbud om, at modtage undervisning i den metakognitive metode, som medarbejderen også undervises i, på mange måder er et forbilledligt eksempel på samskabelse og medinddragelse. Ligeledes har tilbuddet nedsat en arbejdsgruppe bestående af både borgere og medarbejdere, der sammen skal udvikle et madsprojekt kaldet "Livretten"- Livretten er et frivilligt tilbud til borgerne om deltagelse i fælles morgen- og aftensmåltider mandag til fredag. Måltiderne skal, som navnet indikerer, tage udgangspunkt i borgernes livretter.

Det vurderes, at tilbuddet i deres pædagogiske indsatser har fokus på at forebygge magtanvendelser.

Samtidig vurderes det, at tilbuddet indenfor det sidste år har haft udfordringer med, at forebygge og forhindre trusler om vold og overgreb fra et par af beboerne på tilbuddet. Socialtilsynet vurderer dog også, at tilbuddet har igangsat en række relevante både driftsmæssige og faglige initiativer for at sikre borgernes tryghed og forebygge yderligere hændelser med overgreb og trusler om vold i at opstå.

Gennemsnitlig vurdering

4

Udviklingspunkter

--	--



Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i det seneste år har haft et øget fokus på at understøtte borgernes selv- og medbestemmelse.</p> <p>Der er ved vurderingen blandt andet lagt vægt på følgende:</p> <p>En borger udtaler ved tilsynet d. 28. juli, at der er alt for mange regler i tilbuddet, og at borgerne ikke har været med til at godkende dem. De oplyser, at de har medvirket til at lave regler, men oplever, at de bliver omformuleret af ledelsen og derefter er de gældende.</p> <p>Borgere ved tilsynet d. 27 november oplyser, at der er kommet færre regler på tilbuddet. Borgerne oplever også at de bliver lyttet til og taget med på råd. Dog mener de, at tilbuddet med fordel kan involvere borgerne i endnu højere grad, fx i forhold til tilbuddets husorden. Borgere som tilsynet talte med giver udtryk for, at de gerne vil gerne være med til at tage mere ansvar for forholdene på tilbuddene og de ønsker, at blive taget med på råd ved beslutninger der vedrører fællesskabet i tilbuddet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at ledelsen "har fokus på mindre regler og større fællesskabsfølelse" i tilbuddet. De oplever, at der er kommet en rarere stemning på tilbuddet og fortæller, at "der ligger rigtig meget i den måde vi italesætter tingene".</p> <p>Medarbejderne fortæller videre, at de ikke "bare indfører nye ting" i tilbuddet. Der bliver gjort meget ud af at informere, ligesom de fleste beslutninger tages op på beboermøderne. Medarbejderne understreger, at det er beboernes hus og medarbejdernes opgave er, at støtte borgerne i deres egen proces, så de kan komme sig. Både borgere og medarbejder oplyser at der er et stort fremmøde på beboermøder, hvor ca. halvdelen af tilbuddets borgere deltager. Det er medarbejdernes oplevelse, at borgerne er rigtig gode til at tage ansvar for fællesskabet. Medarbejderne fortæller endvidere, at "Vi har gensidig respekt, vi er ligeværdige som mennesker, vi er ikke ligestillet det ved alle. Der er sket meget i den daglige omgangstone, der bliver talt bedre til hinanden, det gælder alle, både borgere og medarbejdere".</p> <p>Tilbuddet har igangsat et projekt kaldet "livretten", der er et tilbud til borgerne om fælles morgen og aftensmad mandag til fredag. Både borgere og medarbejdere er med i projektgruppen der skal udarbejde tiltaget. Medarbejdere og ledelsen fortæller, at borgerne, i lighed med tidligere madordninger har indflydelse på menuen der udarbejdes i samarbejde mellem borgerne og tilbuddets kost- og ernæringsvejleder. Projektet skal løbe hele 2018 og er, i modsætning til tidligere madordninger, et gratis tilbud til borgerne om morgen - og aftensmad alle hverdage. Ved at gøre måltiderne gratis og medinddrage borgerne og deres ønsker fra starten af projektet, og således sikrer en bred forankring, er det tilbuddets ambition, at flere borgere ønsker at deltage i måltiderne. Se i øvrigt unde kriterium 5,</p>	
Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.a	
<p>Det er Socialtilsynets bedømmelse, at indikatoren er opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Der er lagt vægt på de interviewedes borgeres oplysninger om, at de i overvejende grad oplever sig hørt og respekteret af medarbejderne. Borgernes oplevelse af, at de i det sidste halve år har oplevet en positiv udvikling ift. til tilbuddets respekt og anerkendelse af borgerens ønsker og behov er ligeledes vægtet.</p>	
Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.b	
<p>Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Det er vægtet, at borgerne generelt set oplever at de har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv. Ligeledes er det borgernes opfattelse, at de bliver hørt og har indflydelse på hverdagen i tilbuddet. Socialtilsynet bemærker, at borgerne samstemmende oplever, at der er sket en positiv forandring hen imod en højere grad af borgerinddragelse.</p> <p>Der er endvidere lagt vægt på, at der er månedlige beboermøder og at ca. halvdelen af borgerne deltager i disse, hvilket socialtilsynet bedømmer er langt højere end sammenlignelige tilbud.</p> <p>Der er samtidig lagt til grund, at borgerne fortsat mener der kunne gøres mere ift. borger inddragelsen, bl.a. ift. tilbuddets husorden. En borger oplever, at borgerne bliver inddraget, men at ledelsen i sidste ende alligevel gør som de selv synes.</p>	



Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet generelt understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Tilbuddets indsatser og aktiviteter som fx de daglige idrætsaktiviteter, stemmehøring-, misbrug- og angstgrupperne, madprojektet: Livretten der løber fra mandag til fredag samt tilbuddets endags- og ferie ture er i høj grad med til at understøtte dette.</p> <p>Ligeledes vurderes det at tilbuddets personalegruppe er sammensat således, at personalet samlet set har den nødvendige viden om borgerens fysiske og mentale sundhed og trivsel. Udover det pædagogiske og sundhedsfaglige personale er der ansat en kost og ernæringsvejleder og en idrætscoach.</p> <p>I forbindelse med projekt livretten oplyser tilbuddets leder blandt andet følgende i høringsvaret for tilsynsrapporten 2017:</p> <p>" Vi oplevede dog, at flere borgere ikke betalte de 600 om måneden for mad (som den madordning kostede - socialtilsynets tilføjelse), og simpelthen af samme årsag, ikke spiste tilstrækkeligt (pengene blev brugt til at imødekomme andre af deres individuelle behov). Derfor besluttede Kløverengen, at køre et projekt i hele 2018, hvor VI betaler maden, hvor vi ansætter endnu en kost- og ernæringsvejleder, og nedsætter en projektgruppe med flere beboere, for at se om vi så kunne få næringsrigtig mad i vores beboere, og dermed være medskabende til et større overskud hos den enkelte borger, og dermed en bedre rehabiliteringsproces.</p> <p>Beboerne kan derfor i hele 2018 spise gratis morgenmad (de efterlyste noget at "stå op til") og gratis aftensmad i dagene mandag-fredag, og eneste forpligtelse er, at de er med til at løse opgaven ift indkøb og tilberedning af maden, altid ud fra et hensyn til den enkeltes formåen (nogle er bedst til at dække bord og rydde op, andre til at tilberede maden; men vi gør meget ud af, at det er den fælles indsats der skal til)."</p> <p>Borgerne som socialtilsynet taler med oplyser, at de generelt trives i tilbuddet og flere fortæller, at de oplever en klar fremgang i forhold til deres fysiske og mentale symptomer.</p> <p>Under tilsynet d. 28. juli fortalte en borger at vedkommende ikke trives på grund af især enkelt beboers trusler mod både medbeboere og personale. En anden borger nævner, at borgernes trivsel og sociale situation bliver presset af, at der ikke er så mange aktiviteter længere. En tredje borger nævner, at vedkommende føler sig forkert placeret. Hverdagen er for voldsom set i forhold til tidligere botilbud, hvor man i højere grad fik lov til at være i fred.</p> <p>Under tilsynet d. 27. november fortæller en borger, at vedkommende oplever større trivsel nu end tidligere, netop fordi der i det sidste halve år, er kommet langt flere aktiviteter i tilbuddet.</p> <p>Under begge tilsyn fortæller flere borgere uafhængigt af hinanden, at de trives i tilbuddet og et par borgere næver at de har boet flere steder og kløverengen er det bedste.</p> <p>Medarbejderne udtaler, at borgernes trivsel er forskellig i perioder, lige nu er der en god sammensætning aktuelt, Det nævnes, at der sker mistrivsel, når beboerne kan blive påvirket af hinanden eller hvis der er misbrugsproblematikker.</p> <p>Ledelsen oplyser, at borgeren som udgangspunkt trives, men der er nogle borgere, som er påvirket af misbrug, og det påvirker den samlede trivsel. Det er ifølge ledelsen blandt andet med til at udfordre hverdagen, når man skal forsøge at få fællestiltag som madlavning m.m. til at fungere. Nogen slipper udenom, og det skaber tit en følelse af uretfærdig behandling.</p>	
Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.a	
<p>Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i middel grad.</p> <p>Der er lagt vægt på borgernes forskellige opfattelse af deres trivsel på tilbuddet. Det vægtes at flere af de interviewede borgere særligt under tilsynet d. 27 november oplyser, at de trives på tilbuddet og at der generelt er en oplevelse hos borgerne af, at deres trivsel er blevet højere det sidste hele til halve år. Der er samtidig lagt til grund at borgernes trivsel generelt er påvirket af andre beboeres misbrug og/eller voldsomme adfærd.</p>	
Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.b	



Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på borgernes oplysninger om at tilbuddet har et tæt og koordinerende samarbejde med de eksterne sundheds- og behandlingstilbud borgerne benytter sig af. Borgerne oplyser, at de ved behov bliver fulgt til deres behandlinger af deres kontaktpersoner eller andet personale. Der er endvidere lagt til grund at tilbuddet ifølge medarbejdere og ledelse samarbejder med bl.a. misbrugscentre, læger, psykiatri, hospitaler, tandlæger mv. Det vægtes at tilbuddet, ifølge en beskrivelse omkring en utilsigtede hændelse, er både insisterende og har faglige relevante begrundelser i forhold til at opnå samarbejde og en fælles forståelse af borgerens situation.

Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.c

Det er socialtilsynets bedømmelse at indikatoren er opfyldt i høj grad. Det er vægtet at tilbuddets personalegruppe samlet set har både generel og specialiseret viden om borgernes fysiske og mentale sundhed (se kriterium 5). Der er ligeledes lagt vægt på, at alle medarbejdere har været på minimum et fem dages kursus i den Metakognitive metode, som borgerne også undervises og som i høj grad handler omhandler borgernes mentale sundhed og trivsel. Dog er der også lagt til grund, at der aktuelt er borgere på tilbuddet som af ledelse og medarbejdere beskrives som værende udenfor eller på grænsen af den målgruppe som tilbuddet henvender sig. Tilbuddet har i nogen sammenhænge svært ved at modsvare disse borgernes behov.

Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger magtanvendelser. Der er til grund for vurderingen blandt andet lagt vægt på følgende:
 Der har i det sidste år været indberettet to magtanvendelser til socialtilsynet. Den ene handlede om en tvangsindlæggelse hvor en borger bad sin kontaktperson om at fastholde sig fremfor, at politiet gjorde det. En borger udtaler, at der sker magtanvendelser i tilbuddet, men at det sker på grund af enkelte borgers udadreagerende adfærd. Det er ikke en del af pædagogikken, men det kan ikke undgås siger borgeren. En borger udtaler, at der er udfordringer omkring medarbejdernes håndtering af magtanvendelser, især hvis de er unge og fysisk har svært ved at stå imod. En borger udtaler, at der ikke sker magtanvendelser i tilbuddet. Hvis en borger går amok, beder medarbejderne borgerne om at gå ind i deres egne boliger og politiet kan også tilkaldes. Borgeren beskriver, at medarbejderne altid tilbyder borgerne at få snakket om situationerne bagefter. Borgeren mener, at medarbejderne er instrueret i, at det skal gøres på denne måde.
 Medarbejderne udtaler, at der har været få magtanvendelse i år. Der beskrives klare procedurer for håndtering af magtanvendelser, bl.a. igennem oplæring under introforløb.
 Socialtilsynet erfarer, at der udleveres klare retningslinjer for håndtering af magtanvendelser og de procedurer, som ligger bag. Ledelsen oplyser, at de har en klar forventning om, at medarbejderne tager kontakt til ledelsen og i det hele har kompetencen til at indkalde ekstra personale i konkrete situationer.
 Under tilsynet d. 28. juli observerer socialtilsynet, at der ikke er en klar enighed blandt medarbejderne om, hvordan drøftelser om magtanvendelse sker og om hvorvidt en situation reelt set er en magtanvendelse eller ej. Der fremgår ikke en fast procedure for at drøfte udfordringer omkring omsorgspligt/omsorgssvigt eller anden indgreb i selvbestemmelsesretten, fx ved indlukning på beboernes værelser. Dette drøftes ligeledes med ledelsen under tilsynet d. 27 november. Det er i den sammenhæng socialtilsynets opfattelse at tilbuddets ledelse har fokus på dilemmaerne mellem de etiske og omsorgsmæssige aspekter ved fx indlukning på borgernes værelser.

Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 06.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad. Der er lagt vægt på borgere, medarbejderes og ledelsens oplysninger om, at magtanvendelser forebygges gennem relations arbejdet og medarbejderens viden om konfliktnedtrapning og konflikthåndtering. Det vægtes at der alene har været to indberettede magtanvendelser, hvoraf den ene var på opfordring af borgeren selv. Der er samtidig lagt til grund, at tilbuddet ikke har faste procedure for at drøfte gråzoner og etiske udfordringer



omkring omsorgspligt/omsorgssvigt eller anden indgreb i selvbestemmelsesretten, fx omkring inkludning på beboernes værelser.

Indikator 06.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>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 06.b

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på tilbuddets fremsendte procedurehåndbog, dokumentation af magtanvendelserne samt beskrivelser af forskellige hændelsesforløb. Der er ligeledes lagt til grund, at medarbejdere og ledelse under tilsynet d. 27 november og i deres skriftlige redegørelser fremstår åbne og reflekterende omkring brugen af magt samt hvordan der kan drages læring af konkrete hændelser.

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
---------------------	--

Bedømmelse af kriterium



Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i nogen grad forebygger vold og overgreb. Tilsynet d. 28. juli var foranlediget af en borgers åbne henvendelse til socialtilsynet med en klage over tilbuddets håndtering af en borger voldsomme og truende adfærd overfor andre beboere. Under tilsynsbesøget udtaler en borger, at vedkommende ofte føler sig udsat for overgreb fra andre borgere på grund af deres udad reagerende adfærd. Borgeren mener, at personalet forsøger at dæmme op for forholdene, men at borgerne ofte overlades til dem selv for at klare tingene. En borger fortæller, at vedkommende er blevet mere eller mindre truet efter indflytningen. Flere borgere udtaler, at nogle beboere har et stort misbrug og, at det giver store problemer i hverdagen. En borger udtaler, at når man selv arbejder med at komme ud af et misbrug, så er det problematisk.

En borger oplyser, at der kan være problemer med medicinudlevering. Der nævnes som eksempel, at man kan få PN efter behov, men at det ofte bliver udsat af medarbejderne fordi de har travlt, og så har behovet ændret sig.

Under tilsynsbesøget den 28 juli giver en enkelt borger udtryk for, at det kan være utrygt for kvinderne, at være i fællesrummene, og at det betyder, at mange kvinder opholder sig i egne boliger primært. Det begrundes med, at nogle mænd kan være grænseoverskridende i sproget. Det nævnes, at medarbejderne går ind i disse situationer, men at det ikke er alle borgerne, som forstår konkret, hvad der bliver sagt til dem. Ledelsen oplyser under høringsvaret, at det ikke er noget de kan genkende eller er blevet oplyst om. Der kan være en generel utryghed, hvis en borger bliver psykotisk, men den er ifølge ledelsen ikke kønsspecifik.

Under tilsynet d. 28. juli fortæller borgerne endvidere, at nogle borgere tit har pengeproblemer, især dem som har et misbrug. Det gør, at de tigger hos andre borgere, hvilket medarbejderne, ifølge de interviewede borgere går ind i, så snart de opdager det.

En borger udtaler, at medarbejderne er alt for voldsomme, når de beder borgeren om at gå i bad eller gøre rent. Det føles som overgreb.

Medarbejderne oplyser under tilsynet d. 28. juli, at der er lavet en omlægning af personaleresurserne, så der altid skal være en medarbejder ude på gulvet – der er blevet lavet en flyverfunktion. Medarbejderne giver udtryk for, at synligt personale har en præventiv effekt.

Medarbejderne giver ligeledes udtryk for, at verbale overgreb kan forekomme – nogle beboere kan være ofre for andre beboeres verbale trusler.

Medarbejderne giver eksempler på, hvordan man har arbejdet konkret med overgreb mellem en gruppe af piger/kvinder med interne konflikter i tilbuddet. Det nævnes, at det er en svær håndterbar situation i perioder, men at medarbejderne har fokus på det.

Medarbejderne beskriver, at der desuden har været en temadag, hvor begreberne overgreb og magtanvendelse er drøftet. Medarbejderne udtaler i den sammenhæng, at der ikke er en fælles faglig tilgang til begrebet overgreb.

Socialtilsynet erfarer den 28. juli, at der udleveres retningslinjer for håndtering af borgernes brug og salg af stoffer i tilbuddet, samt hvordan man i det hele tage skal kunne håndtere konflikter borgerne imellem.

Retningslinjerne i tilbuddet foreskriver, at ledelse eller medarbejdere taler situationer igennem med borgere, som er bekymrede eller utrygge over situationen i tilbuddet i hverdagen.

Ledelsen oplyser, at der i den konkrete situation har der været samtaler med alle de involverede parter for at genskabe trygheden hos borgerne. Ingen er blevet efterladt for sig selv, og det er ledelsens forventning, at der løbende er tilbud fra medarbejderne til borgerne om samtaler om situationen, hvis det er nødvendigt.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen reflekterer relevant over, at man også skal understøtte, at en psykotisk borger kan komme tilbage til boligen igen, såfremt det giver mening.

Ledelsen beskriver, at der er et fagligt fokus på, at medarbejderne giver sig selv lov til at undres og følge relevant op, når borgerne begynder at samle skyts, sende særlige signaler etc, også når det gælder deres egen bolig.

Socialtilsynet kunne under det efterfølgende tilsynsbesøg d. 27. november observere, at ledelsen intentioner og indsats i forhold til at forebygge yderligere overgreb og dermed sikre borgerens tryghed har haft den tilsigtede virkning. De borgere socialtilsynet talte med under både rundvisning og interview oplevede generelt ikke utryghed på tilbuddet. Dog var borgerne fortsat meget berørte af og usikre på de borgere der er tydeligt påvirket af alkohol eller andre rusmidler.

Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 07.a

Det er socialtilsynets bedømmelse at indikatoren er opfyldt i middel grad. Der er lagt vægt på, at tilbuddet har gjort en stor og hensigtsmæssig indsats for at forebygge vold og overgreb, særligt efter at flere borgere gav udtryk for, at de følte sig meget utrygge på tilbuddet. Det er vægtet at borgere efterfølgende giver udtryk for, at de føler sig mere trygge. Der er også lagt på, at ledelsen har udmeldt, at der skal indkaldes ekstra personale, hvis der igen opstår situationer omkring vold og overgreb. Ligeledes er det vægtet at



tilbuddet bl.a. i forbindelse med deltagelsen i socialstyrelsens projekt om forebyggelse af vold på botilbud anvender Brøseth 3 gange i døgnet. Der tages i den sammenhæng udgangspunkt i borgernes mestringsskemaer, som de selv har været med til at formulere.

Samtidig er der lagt til grund for bedømmelsen, at tilbuddet fortsat har borgere som medarbejderne har svært ved at etablere et samarbejde med og borgere, hvis misbrug har betydning for de øvrige borgeres tryghed på tilbuddet. I den sammenhæng finder socialtilsynet, at tilbuddets begrænsede muligheder overfor de omtalt borgere vanskeliggør mulighederne for en pædagogisk indsats, der i tilstrækkelig grad understøtter at der ikke forekommer vold og overgreb i tilbuddet

Indikator 07.b

Udgået fra d. 1 januar 2017.



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

Det er Socialtilsynets vurdering, at Kløverengen har en hensigtsmæssig organisering samt en engageret og ansvarlig ledelse, der driver tilbuddet fagligt forsvarligt og sætter rammerne for den strategiske udvikling. Socialtilsynet vurderer, at ledelsen der består af forstander og af to daglige ledere, har en tydelig og hensigtsmæssig rolle- og ansvarsfordeling. De daglige ledere af tilbuddets to afdelinger er i hverdagen tæt på borgere, medarbejdere og det faglige arbejde. Forstander har det overordnet ledelsesmæssige ansvar og har bl.a. fokus på den strategiske udvikling af tilbuddet.

Socialtilsynet bemærker, at tilbuddet igennem det sidste år, har været igennem en både hensigtsmæssig og nødvendig faglig og driftsmæssig udvikling. I den forbindelse er blandt andet personalegennemstrømningen faldet drastisk og der er kommet et øget fokus på opkvalificering af medarbejderne mhp. på at skabe fælles fagligt ståsted omkring metoder og tilgange. Borgerne oplever ligeledes, at der er sket meget det sidste halve år. De fortæller, at der er kommet flere aktiviteter og der er færre regler og mere dialog i dagligdagen. Borgerne oplever at tilbuddet går i den rigtige retning ift. borgerens medinddragelse og medbestemmelse og borgerne bemærker, at der ikke er den samme udskiftning i personalegruppen som tidligere.

Det vurderes samtidig, at tilbuddet fortsat har udfordringer omkring borgere der ikke ønsker kontakt med tilbuddet, eller på anden måde ikke profiterer af tilbuddets metoder og indsatser og dermed ikke får den støtte de har behov for.

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

Udviklingspunkter

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	



På baggrund interview med borgere, medarbejdere, ledelse samt fremsendelse af leders CV vurderes det, at tilbuddets ledelse har relevante kompetencer og erfaringer i forhold til at lede tilbuddet. Det vurderes, at ledelsen samlet fremstår engagerede og reflekterende og med et ønske om at udvikle tilbuddet. Ledelsen har igangsat en række initiativer og aktiveret på tilbuddet, hvilket i høj grad er blevet bemærket af borgerne. En borger oplyser, at han tidligere ikke oplevede trivsel i tilbuddet, men at han nu er blevet langt gladere for at bo på Kløverengen. Ifølge borger har tilbuddet siden sidste tilsyn, været igennem en række forandringer, bl.a. er tonen i tilbuddet blevet mere behagelig, der er ikke så mange regler som tidligere og der er nu kommet flere tilbud om aktiviteter i tilbuddet. Flertallet af de øvrige borgere socialtilsynet har talt med under tilsynsbesøgene giver udtryk for samme oplevelse.

Socialtilsynet bemærker ligeledes, at tilbuddet siden sidste tilsynsbesøg har fulgt op på en række anbefalinger som socialtilsynet tidligere er fremkommet med, med henblik på at øge borgernes trivsel og udvikling.

Socialtilsynet bemærker ligeledes, at Kløverengens ledelse på eksemplarisk vis, har implementeret Den Metakognitiv tilgang for både medarbejdere og borgere. Alle medarbejderne får temadage og kurser i tilgangen og borgerne får ligeledes tilbud om undervisning i tilgangen som blandt andet anvendes i tilbuddets angst- misbrugs- og stemmehøringsgruppe. Ledelsen oplyser, at den eksterne supervision på Kløverengen ligeledes er af metakognitiv karakter, så "gryden holdes i kog" og faglige problemstillinger drøftes med baggrund i den samme metodiske tilgang.

Borgerne fortælle under tilsynsbesøget, hvad den Metakognitive tilgang går ud på, og hvordan de bruger den i dagligdagen. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for metodens teori og praktiske anvendelse.

Socialtilsynet vurderer således, at tilbuddet med denne fælles metode for borgere og personale signalerer ligeværdighed samt at borgerne er subjekter i eget liv. Endvidere skabes der mulighed for en fælles forståelsesramme omkring de udfordringer som borgerne står med.

Socialtilsynet vurderes dog samtidig, at ledelsen fortsat står overfor en række udfordringer omkring både den faglige og driftsmæssige ledelse. Blandt andet ift. at tydeliggøre opgave med hvilke borgere tilbuddet kan rumme i forhold til tilbuddets aktuelle kompetenceniveau og de tilgange og metoder der anvendes.

En borger som socialtilsynet talte med ved tilsynet d. 28. juli udtaler i forbindelse med en borgers voldsomme og truende adfærd, at "ledelsen ikke i tilstrækkelig grad har kompetencen til at håndtere situationen i tilbuddet. Der er en del borgere, som bør have et andet tilbud, og der er stor udskiftning blandt medarbejdere. Desuden bliver borgerne ikke hørt, selv om ledelsen beder om at borgerne udtaler sig. Der er alt for mange regler, som gør borgerne utrygge". Borgerens udtalelser blev bakket op af flere andre borgere der kom med lignende udtalelser om situationen i tilbuddet.

Ved det efterfølgende tilsyn d. 27. november kunne socialtilsynet erfare, at ledelsen har gjort en del for at imødekomme borgernes kritik og bekymringer, hvilket flere borgere bekræftede. Blandt andet er der langt færre regler i tilbuddet og reglernes ordlyd er blødt op og kaldes nu for en husorden.

Medarbejderne har været igennem flere på hinanden følgende omstruktureringer, hvilket har været medvirkende årsag til, at personale gennemstrømningen tidligere har været ekstraordinær høj. Det ser dog nu ud til, at tilbuddet har fået mere ro og stabilitet i personalegruppen.

Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 08.a

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i høj grad. Der er lagt vægt på ledelsens formelle uddannelses- og erfaringsmæssige kompetencer. Ligeledes vægtes det, at ledelsen er udviklingsorienteret fx ift. igangsættelse af fælles metoder for borgere og medarbejdere og er parate til, at ændre uhensigtsmæssige procedurer og regler. Der er samtidig lagt til grund, at der er enkelte borgere der på grund af udviklingen i deres fysiske og psykiske lidelser ikke længere hører under tilbuddets målgruppe/målgruppeafgrænsning. Det betyder bl.a. at der fortsat bor enkelte borgere i tilbuddet som medarbejdere/ledelse ikke kan etablere kontakt og samarbejde med, hvilket kan påvirke både de konkret borgers trivsel og de øvrige borgers oplevelse af tryghed.

Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 08.b

Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på, at tilbuddet prioriterer den faglige supervision højt og der er således eksterne supervision for hhv. medarbejdere og ledere 9 gange om året. Ligeledes er det vægtes, at supervisionen foregår i mindre grupper.




Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets drift varetages kompetent og at tilbuddet har været igennem en relevant organisatorisk og driftsmæssig udvikling.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er sket en ændring i medarbejdersammensætningen, således at der er ansat flere medarbejdere med relevant uddannelse og færre uden uddannelse. Dette understøttes af de medarbejderlister socialtilsynet har set.</p> <p>I forbindelse med konkrete hændelser hvor borgere følte sig truet af andre borgere, er der ifølge medarbejderne lavet en omlægning af personaleresurserne, således, at der altid skal være en medarbejder ude på gulvet – en såkaldt flyverfunktion. Medarbejderne giver udtryk for, at synligt personale har en præventiv effekt.</p> <p>Ledelsen udtaler, at der på datoen for den konkrete hændelse har været en bemanding, der som udgangspunkt har uddannelse og erfaring, som kan matche borgernes behov og i det hele taget var forsvarlig.</p> <p>Ledelsen oplyser videre, at de har meldt ud, at medarbejderne, såfremt de anser det for nødvendigt af hensyn til opgavevaretagelsen og/eller trivslen, skal indkaldes ekstra personale. Dette med henblik på, at forebygge situationer med vold og overgreb.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der grundlæggende er en tilpas normering, men at den kan være meget presset i særlige situationer. De giver dog også udtryk for, at de har mulighed for at tilkalde ekstra medarbejdere fra det andet hus og i særlige situationer kontakte leder og/eller andet personale.</p> <p>Medarbejderne oplyser videre, at der stadig er personaleudskiftning, men at det primært skyldes, at medarbejderne går videre i forhold til deres personlige udvikling, og ikke så meget fordi, at folk ikke ønsker at være på tilbuddet. Medarbejderne giver i den forbindelse udtryk for en oplevelse af, at tilbuddet er på rette vej. De fortæller, at der er en personalegruppe, der gider og kan og at der er de bedste forudsætninger for at bevare og fastholde personalegruppe.</p> <p>En borger udtaler under tilsynet d. 28. juli, at der er for få medarbejdere på arbejde, når der er uro blandt borgerne. Borgerne har foreslået, at man kunne tilkalde andre medarbejdere, når der er uro. Der er som udgangspunkt 4 på arbejde i weekender, og det er som udgangspunkt ok, hvis der altså ikke er uro.</p> <p>Borgene har et forslag om, at der er en medicinansvarlig i hvert hus, så man ikke er afhængig af, at en person skal stå til rådighed.</p> <p>Tilbuddets personalegennemstrømning er i det senest år faldet drastisk fra omkring 40 procent til omkring 10 procent. Medarbejdere ledelse og borgere giver under tilsynet d. 27 november samstemmende udtryk for, at det er blevet rarere at være i tilbuddet og de er kommet mere ro på medarbejdersituationen. Medarbejderne oplyser, at der er et godt fagligt fællesskab medarbejderne imellem og at de kan lide at være på tilbuddet og arbejde sammen. Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne for næsten alles vedkommende virker glade for at komme på arbejde. De beskriver medarbejderne som uhøjtidelige, humoristiske, støttende og omsorgsfulde.</p> <p>Socialtilsynet vurderer på den baggrund, at ledelsen inden for det seneste halve til hele år har igangsat en mærkbar positiv proces omkring tilbuddets daglige drift.</p>	
Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.a	
<p>Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i høj grad.</p> <p>Der er lagt vægt på, at tilbuddet har ansat flere medarbejdere med pædagogiske eller sundhedsfaglige kompetencer. Det vægtes at borgerne oplever, at medarbejderne både har faglige, personlige og relationelle kompetencer. Ligeledes er der lagt til grund, at tilbuddet har prioriteret at der altid er en medarbejder tilstede "på gulvet" og at der kan indkaldes ekstra personale ved behov.</p> <p>Der er dog samtidig lagt til grund, at flere borgere oplever, at der er mange vikarer på tilbuddet og at nogle af særligt de nye vikarer ikke har tilstrækkelige kompetencer. Under høringsvaret oplyser ledelsen: ... at Kløverengen netop arbejder med sit eget vikar-korps (interne vikarer) for at sikre at beboerne er trygge ved vikarerne...men i tilfælde af sygdom mm, benytter vi eksterne vikarer fra vikarbureau, som vi dog har en tæt opfølgning med, men som i sagens natur ikke alle kender beboerne på samme måde som de interne vikarer.</p>	
Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)



Bedømmelse af Indikator 09.b	
Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad, da personale gennemstrømningen ifølge oplysninger på tilbudsportalen er på 10,54 procent hvilket ikke er højere end sammenlignelige arbejdspladser.	
Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.c	
Socialtilsynet bedømmer, at indikatoren er opfyldt i meget høj grad, da sygefraværet er på 8,6 hvilket ikke er på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Kompetencer</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer.</i></p> <p><i>Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialkompetencer kan tilvejebringes.</i></p> <p><i>Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsynets samlede vurdering af Kløverengens medarbejdere har de kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe. Socialtilsynet bemærker, at personalet er tværfagligt sammensat, hvoraf hovedparten har en pædagogisk- eller sundhedsfaglig grunduddannelse. Herudover er der blandt ansat en socialrådgiver, kost og ernæringsvejledere, idrætscoach og jobcoachs. Sidstnævnte arbejder i Kløverengens interne tilbud efter LAB loven.</p> <p>Det vurderes, at Kløverengen har et strategisk fokus på løbende opkvalificering af personalegruppen i forhold til tilbuddets målgruppe og metoder. Blandt andet har alle medarbejdere været på temadag og/eller kursusforløb i tilbuddets metode; metakognitiv adfærdsterapi ligesom flere har været på medicinkursus og konflikthåndteringskursus inden for det seneste år.</p> <p>Endvidere observerer Socialtilsynet, at medarbejderne forholder sig åbent og fagligt reflekterende overfor egne tilgange, værdier og indsatser. Ligeledes ses der en generel nysgerrighed i forhold til, at udvikle og optimere kvaliteten for borgerne i tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet bemærker, at borgerne i overvejende grad er glade for kontakten til medarbejderne og den støtte de modtager fra deres kontaktpersoner.</p> <p>Dog finder Socialtilsynet, at der bor enkelte borgere i tilbuddet som medarbejderne har svært ved at etablere kontakt til. Socialtilsynet vurderer i den sammenhæng, at medarbejderne ikke i tilstrækkelige grad, har mulighed for at yde den støtte og hjælp disse borgere har behov for.</p> <p>Socialtilsynet er opmærksom på, at Kløverengen arbejder på at finde mere egnede tilbud til de borgere tilbuddet ikke kan rumme og, at der er et øget fokus på visitationen.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets

Tilbuddet har været en del af en projekt i Socialstyrelsen, og blandt andet derigennem har tilbuddets medarbejdere opnået en fælles forståelse for tilbuddets faglige og metodiske tilgange, hvilket der gives eksempler på under tilsynsbesøget.

Medarbejderne har endvidere været på kurser og temadage i den Metakognitive tilgang.

Under tilsynsbesøget beskrev medarbejderne både metodens teori og praktiske anvendelse og kom med flere konkrete eksempler på, hvordan metoden anvendes i det daglige pædagogiske arbejde på Kløverengen.

Socialtilsynet hæftede sig i særlig grad ved, at også de interviewede borgere kendte og kunne beskrive metodens anvendelse. De oplyste, at de får undervisning i metoden af tilbuddets medarbejdere. Blandt andet i det internt beliggende beskæftigelsesprojekt "Fundamentet", samt i tilbuddets angst-, stemmehørings- og misbrugsgruppe. Borgerne beskrev overfor socialtilsynet, hvordan metoden konkret er brugbar og har hjulpet dem, i forhold til deres forskellige og individuelle problematikker.

Borgerne gav endvidere generelt udtryk for, at medarbejderne er dygtige og at de fleste gerne vil indgå i social kontakt med borgerne. Flere borgere beskriver, at de er glade for deres kontaktpersoner. De oplever at kontaktpersonerne er gode til at sætte sig ind i deres situation, og i det hele taget er gode til at snakke med dem på en måde, som giver borgerne mulighed for at få tænkt over situationen og finde løsninger.

Borgerne oplyser dog også, at det kan handler om hvem, man har som kontaktperson og/eller hvem der er på arbejde. Borgerne nævner i den sammenhæng, at især vikarer fra vikarbureau ikke er særligt kvalificerede, og for det meste kun er til stede uden konkret at gå ind i nogle udfordringer. De faste vikarer er ifølge borgerne dygtige, og vil gerne i kontakt med beboerne.

Ledelsen oplyser i den sammenhæng, at de ikke genkender borgernes udsagn om vikarer fra vikarbureauet. De fortæller, at Kløverengens koordinatore, der står for anvendelsen af både interne og eksterne vikarer, netop er meget opmærksomme på, at tilbuddet benytter vikarer der har de fornødne kompetencer.

Ved det tidligere tilsyn d. 28 juli 2017, udtalte en borger, at den daglige pædagogik i høj grad drejer som om bo træning, men at det er tilrettelagt ens for alle borgere uden hensyntagen til den enkeltes nærmeste udviklingszone. Dermed giver den pædagogiske indsats, ifølge borgeren, ikke lige gode resultater for alle. Medarbejderne er efter borgerens opfattelse gode til at sætte sig ind i borgernes situation, men det er ikke alle som er lige gode til at arbejde med relationen.

Medarbejderne beskriver, at det altid tilstræbes at målene sættes sammen med borgerne, og at de er så konkrete og realistiske som muligt. De kommer med eksempler på, pædagogiske indsatser omkring fx misbrugsbehandling. Sammen med borgeren opstilles konkrete mål, hvorefter der tilrettelægges en konkret pædagogisk støtte til, at borgerne kommer i behandling og hvordan dette kan understøttes i hverdagen. Udover de konkrete succesfulde eksempler, er der, efter socialtilsynets vurdering, en god refleksion over situationer, hvor indsatsen ikke i lige så høj grad lykkes.

I forbindelse med både tilsynet i juli 2017 og det anmeldte tilsyn november samme år var der kort forinden tilsynsbesøgene alvorlige utilsigtede hændelser på tilbuddet, hvor borgere var i fare for sig selv og andre. Ved begge episoder var det svært for medarbejderne at etablere en relation til de konkrete borgere. Socialtilsynet vurderer i den sammenhæng, at tilbuddets samlede kompetencer, herunder juridiske, ikke var tilstrækkelige i forhold til disse borgeres udfordringer og behov i den givne situation.

Socialtilsynet vurderer ligeledes, at tilbuddet er udfordret i forhold til, at opstille konkrete pædagogiske tilgange overfor de omtalte borgere og dermed understøtte borgernes egne ressourcer, kompetencer og muligheder for, at reflektere over egen situation.

Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.a	
.Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i høj grad. Der er lagt vægt på borgernes oplysninger om, at de generelt oplever at medarbejderne har både faglige, personlige og relationelle kompetencer og at de er gode til at sætte sig ind borgerens situation og behov. Det er ligeledes vægtet, at det af interview med ledelse og medarbejdere samt de fremsendte lister over medarbejderens uddannelser og kurser fremgår, at medarbejderne har både relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen. Der er samtidig lagt til grund, at der er enkelte borgere i tilbuddet som medarbejderne ikke har formået at skabe den nødvendige kontakt til, hvilket betyder, at de konkrete borgere ikke får/har fået den støtte de har behov for.	
Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>



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

Bedømmelse af Indikator 10.b


Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i høj grad.
Der er lagt vægt på, at borgerne i overvejende grad oplever, at medarbejderne er gode til at skabe kontakt og har stor forståelse for den enkeltes situation.
Socialtilsynets observationer af et anerkendende og respektfuldt samspil mellem borgere og medarbejdere under tilsynsbesøget, er ligeledes lagt til grund.
Der er samtidig lagt vægt på, at der er borgere i tilbuddet som ikke ønsker kontakt med medarbejderne og som medarbejderne, ikke formår at skabe relationer til.

Kriterium 11	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	---

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

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



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Fysiske rammer</h2> <p><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>Det er Socialtilsynets samlede vurdering af de fysiske rammer, at borgere i afdelingen nr. 72 oplever tilbuddets fysiske rammer som velegnede til formålet og derved understøtter borgernes udvikling og trives.</p> <p>Det er Socialtilsynets samlede vurdering af de fysiske rammer, at borgere i afdelingen nr. 72 oplever tilbuddets fysiske rammer som velegnede til formålet og derved understøtter borgernes udvikling og trives.</p> <p>Vedrørende tilbuddets fysiske rammer i afdeling nr. 84 er det tilsynets samlede vurdering, at boligerne er relativt små enkeltværelsesboliger, hvor der kun i begrænset omfang kan forventes at være plads til tekniske hjælpemidler, herunder eksempelvis kørestole, rollatorer og specialsenge mv.</p> <p>For begge afdelinger konstaterer tilsynet, at tilbuddet overalt fremstår i høj standard for rengøring og vedligeholdelse. Fællesarealerne er i begge afdelinger indrettet i hjemlig stil med udsmykning, billeder på vægge og grønne planter. Tilbuddets grupperum er ligeledes indrettet hyggeligt med fokus på en rar og tryk atmosfære.</p> <p>Vedrørende tilbuddets fysiske rammer i afdeling nr. 84 er det tilsynets samlede vurdering, at boligerne er relativt små enkeltværelsesboliger, hvor der kun i begrænset omfang kan forventes at være plads til tekniske hjælpemidler, herunder eksempelvis kørestole, rullatorer og specialsenge mv.</p> <p>For både begge afdelinger konstaterer tilsynet, at tilbuddet overalt fremstår i høj standard for rengøring og vedligeholdelse. Fællesarealerne er i begge afdelinger indrettet i hjemlig stil med udsmykning, billeder på vægge og grønne planter.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,7

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel. Borgerne oplyser, at de er meget glade for både deres private boliger og fællesrummene. De oplyser, at de ofte sidder sammen på tværs af alder og problemstillinger og spiller kort eller andet i tilbuddenes fællesrum.</p> <p>Socialtilsynet observerede, at de to borgere der viste socialtilsynet rundt på tilbuddet, virkede stolte af tilbuddets fysiske rammer og tog et naturligt medejerskab over de forskellige lokaliteter, blandt andet tilbuddets grupperum. Socialtilsynet kunne ligeledes observere at der var en del borgere der opholdte sig på fællesarealerne.</p>	



Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad. Der er lagt vægt på de adspurgte borgeres oplysninger om, at de trives med de fysiske rammer.	
Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.b	
Indikatoren bedømmes til, at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på, at borgernes mulighed for både privatliv og vælge fællesskabet til. Der er ligeledes lagt til grund, at tilbuddet har sit eget interne beskæftigelsesprojekt "fundamentet" med tilbud om et tre måneders undervisningsforløb, ligesom der er indrettet grupperum til tilbuddets misbrugs-, angst- og stemmehøringsgrupper. Endvidere er der lagt vægt på, at tilbuddet bor i kort afstand fra alberslunds bymidte med biograf, svømmehal, idrætsfaciliteter, indkøbsmuligheder mv.	
Indikator 14.c	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.c	
Indikatoren bedømmes at være opfyldt i høj grad. Der er lagt til grund, at borgernes private boliger afspejler at det er borgerne selv der har bestemt indretning mv. Endvidere er tilbuddets fællesarealer også indrettet så de så vidt muligt fremstår hjemlige. Der er dog samtidig lagt til grund, at der er tale om et stort tilbud, der både indeholder et beskæftigelsesprojekt, kontorer, rygerum for personalet mv. hvilket i sagens natur ikke kan siges, at afspejle hjemlighed.	



Økonomisk Tilsyn

Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi

Økonomisk bæredygtig?

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

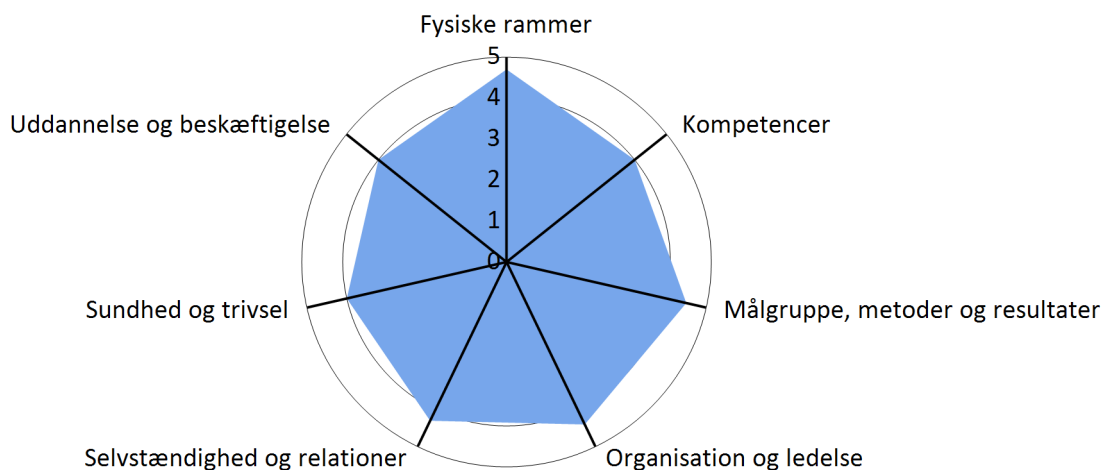
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	<p>27. november:</p> <p>2 nye punkter til botræningsskemaet fra 2018.pdf botræningsskema vers. 2017.pdf liste over ansatte.pdf liste over beboere.pdf oplysningsskema-til-driftsorienteret-tilsyn-socialt-tilbud-03042014.pdf Oversigt over vikarforbrug.pdf Samlet Procedurehåndbog Kløveren.pdf APV 2016-2019 alle punkter redigeret januar 2016.pdf Oversigt af episoder der er meldt til Insubiz politi November16- november 17.pdf Tjekliste, Ansættelser.pdf Stikprøve dokumentation på 2 borgere Hændelsesforløb vedr. selvmord begået af borger</p> <p>d. 28.juni:</p> <p>Redegørelse for hændelsesforløb vedr. truende beboer Medarbejdernes opfattelse af hændelsesforløbet Medarbejdernes uddannelsesniveau dele af tilbuddet procedurehåndbog ved: trusler og vold overfor personale og beboere, påvirket Tilstand, tilsyn med borgerne, dødsfald/livløs person.</p>
Observation	<p>Observation af interaktion beboere imellem. observation af og korte samtaler med beboerne under rundvisning. observation af interaktion mellem medarbejderne</p>
Interview	<p>D. 28.juli 2017 Interview med centerchef for afdelingen og kommunerne Ishøj og Vallensbæk. samt daglig leder på Kløvengen interview med 5 borgere interview med 2 medarbejdere D. 27.september 2017: Interview med leder og to afdelingsledere interview med 4 borgere interview med 5 medarbejdere</p>
Interviewkilder	<p>Beboere Ledelse Medarbejdere</p>

Tilbuddets bedømmelse





Spindelvævet afspejler socialtilsynets gennemsnitlige vurdering af kvaliteten i tilbuddet fordelt på syv temaer. Formålet med illustrationen er, at give tilbuddet et overbliksbillede af socialtilsynets vurdering på baggrund af den samlede rapport. De (scoringerne) repræsenterer derfor ikke det fulde indblik i tilsynet. Spindelvævet er først og fremmest ment som et dialogredskab mellem socialtilsynet og tilbuddet.