

# Tilsynsrapport



**Tilbuddets navn:** Pilehøj  
**Tilsynet er gennemført:** 12-12-2019  
**Status for godkendelse:** Godkendt

**Rapporten er udarbejdet af:** Socialtilsyn Øst  
Skarridsøgade 37  
4450 Jyderup

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	9
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	12
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	15
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	20
Vurdering af temaet Kompetencer	23
Vurdering af temaet Fysiske rammer	26
Økonomisk Tilsyn	29
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	30

Rapporten er udskrevet

12-12-2019

**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				
<b>Tilbuddets navn</b>	Pilehøj			
<b>Hovedadresse</b>	Dronning Margrethes Vej 39 4000 Roskilde			
<b>Kontaktoplysninger</b>	Tlf: 46315425 E-mail: maibsk@roskilde.dk Hjemmeside: www.handicap.roskilde.dk			
<b>Tilbudsleder</b>	Mai Krogholt			
<b>CVR nr.</b>	29189404			
<b>Virksomhedstype</b>	Offentlig			
<b>Tilbudstyper</b>	§ 107 (midlertidigt botilbud til voksne) § 108 (almindeligt længerevarende botilbud til voksne)			
<b>Afdelinger</b>	<b>Afdeling</b>	<b>Adresse</b>	<b>Pladser i alt</b>	<b>Tilbudstyper</b>
	Pilehøj, Hovedtilbuddet		8	almindeligt længerevarende botilbud til voksne (§ 108),
	Pilehøj, Portnerboligen		3	midlertidigt botilbud til voksne (§ 107), almindeligt længerevarende botilbud til voksne (§ 108),
<b>Pladser på afdelinger</b>				11
<b>Pladser i alt</b>	11			
<b>Målgrupper</b>	18 til 85 år (udviklingshæmning, autismespektrum, udviklingsforstyrrelse af tale og sprog) 18 til 85 år (udviklingshæmning, autismespektrum, udviklingsforstyrrelse af tale og sprog)			

Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	12-12-2019

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Øst
Tilsynskonsulenter	Hans-Erik Olsen (Tilsynskonsulent, voksenområdet) Jan Adrian Alder (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	12-11-19: Dr. Margrethesvej 39, 4000 Roskilde (Anmeldt)

### Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Det er socialtilsynets vurdering, at Pilehøj samlet set opfylder betingelserne for fortsat godkendelse jf. §§ 6 og 12-18 i lov om socialtilsyn og dermed besidder den fornødne kvalitet der skal til for at sikre at borgerne ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud efter lov om social service. Det vurderes, at tilbuddet i høj grad arbejder målrettet med at sikre hver enkelt borgers trivsel, muligheder og udvikling, og samtidig sikre gode og trygge rammer for alle beboere. Dette sikrer at der er den fornødne kvalitet i det pædagogiske arbejde set i forhold til målgruppen.

Det vurderes ligeledes, at tilbuddets nuværende indsats i høj grad resulterer i udvikling hos de enkelte beboere, også i relation til temaer som selvstændighed, og gode individuelle muligheder for meningsfuld beskæftigelse og aktiviteter i hverdagen.

Der er tale om et kompetent tilbud, der arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse og med faglige tilgange og metoder i forhold til målgruppens særlige behov.

Det er vurderingen, at borgerne, ud fra deres forudsætninger og individuelle udfordringer, udvikles og trives på Pilehøj.

Metodiske tilgange er godt implementeret i tilbuddet og ledelsen har fokus på faglig udvikling i personalegruppen.

Tilbuddet er fortsat i gang med at sikre den fornødne dybde i den neuropædagogiske tilgang grundet en udefrakommende opbremsning i denne kompetence-aktivitet, men det vurderes, at tilbuddet er igang med initiativer til at forbedre det.

#### Godkendelse

Det er socialtilsynets samlede vurdering, at tilbuddet lever op til den fornødne kvalitet i henhold til kvalitetsmodellen og således kan opretholde sin godkendelse jf. lov om social service §. 108 og §.107 med i alt 11 pladser, fordelt på to afdelinger, Hovedtilbuddet og Portnerboligen.

På Pilehøj, afdeling Hovedtilbuddet, på adressen Dr. Margrethesvej 39, 4000 Roskilde er der 8 pladser. Disse er godkendt som fleksible pladser jf. lov om social service § 108 og lov om social service §. 107 for aldersgruppen 18 – 85 år.

På Pilehøj, afdeling Portnerboligen, på adressen Dr. Margrethesvej 39 er der op til 3 pladser, hvor 2 pladser er godkendt til ophold jf. lov om social service § 107, og 1 plads er godkendt som fleksibel plads til ophold jf. lov om social service § 108.

Tilbuddet er godkendt til at modtage borgere inden for følgende målgrupper:

Afdeling Hovedtilbuddet.

udviklingshæmning, autismespektrum, udviklingsforstyrrelse af tale og sprog

Afdeling Portnerboligen.


Personer med udviklingshæmning, udviklingsforstyrrelse og/eller anden intellektuel/ kognitiv forstyrrelse som hovedproblematik over 18 år.

Derudover kan borgerne have tilknyttede problemer med mobilitetsnedsættelse, sociale problemstillinger og lettere psykiske vanskeligheder herunder selvskadende og indadreagerende/ udadreagerende adfærd.

## Særligt fokus i tilsynet

- Beskæftigelse og uddannelse
- Målgruppe, metoder og resultatdokumentation
- Organisation og ledelse

## 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>Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i meget høj lav grad understøtter borgerne i at have et meningsfuldt indhold i hverdagen i form af beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet, tilpasset den enkelte borger.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad samarbejder med eksterne aktører og i høj grad prioriterer inklusion med det omgivende samfund.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad dokumenterer og følger op på borgernes mål i forhold til beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen.</p> <p>I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende: Pilehøj arbejder meget med at sikre at også individuelle forhold og ønsker hos den enkelte borger prøves imødekommet i forhold til uddannelse og beskæftigelse</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter

<b>Kriterium 01</b>	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	

Det vægtes i bedømmelsen:

At borgerne trives i deres beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen. At Pilehøj støtter borgerne i beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen, og at tilbuddet arbejder systematisk og dokumenterende med mål og opfølgning herpå.

At den enkelte borgers beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen er individuelt tilrettelagt.

At den enkelte borger inddrages i tilrettelæggelsen af deres beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen.

At Pilehøj prioriterer inklusion med det omgivende samfund.

At Pilehøj systematisk samarbejder med og inddrager eksterne aktører i tilblivelsen og gennemførelsen af borgernes beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen.

<b>Indikator 01.a</b>	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.</i>
-----------------------	---

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

#### Bedømmelse af Indikator 01.a

Pilehøj opstiller konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af itw. med medarbejdere, og efterfølgende itw. og samtaler med borgere undervejs i tilsynsbesøget.

Borgerne inddrages i at sætte egne mål for deltagelse i beskæftigelse- / uddannelses- / samværs- og aktivitetstilbud.

Dette bedømmes på baggrund af samtale med 1 beboer, der selv sagde, at han havde søgt job i dagligvarebutik, og afventede snarligt svar. Andre beboere fortalte om deres dagtilbud.

Andet i forhold til indikator 1a

Det er ved tilsynsbesøget genbekræftet, at borgerne inviteres med til handleplansmøder/statusmøder, der foregår en gang om året, og inddrages i det omfang borgerne formår. Det er i den sammenhæng i orden at borgeren går til og fra mødet, hvis det er det, der gør borgerne i stand til at involvere sig/deltage. Ligeledes at der både før og efter mødet af kontaktpersonen bliver gennemgået hvad der skal ske/skete, sammen med borgeren.

Hvis borgerne ikke er enige i forhold til målene, bliver der lyttet og så vidt muligt imødekommet. Der er et meget solidt og tæt samarbejde med dagtilbuddene.

<b>Indikator 01.b</b>	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
-----------------------	---

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

#### Bedømmelse af Indikator 01.b

Borgerne er i beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger fra itw. med medarbejdere og samtaler med borgere undervejs i tilbuddet. En borger på Pilehøj i et enkeltmandsprojekt er ikke i formaliseret dagtilbud - her laves istedet dagstilpassede aktiviteter i det omfang borgeren er i stand til det, Socialtilsynet vurderer at dette giver god mening.

Andet i forhold til indikator 1b

En borger er i STU-tilbud, anden borger har selv søgt job i dagligvarebutik.



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

Vurdering af tema	
Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i høj grad har fokus på borgernes/børnenes/de unges selvstændighed.	
Socialtilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad støttes i deres relationer og sociale kompetencer.	
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad inddrager og understøtter borgernes/børnenes/de unges deltagelse i lokalsamfundet.	
Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i høj grad understøtter borgernes kontakt til familie og netværk, under hensyn til individuelle ønsker, behov og forudsætninger.	
I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende: Pilehøj arbejder med stort fokus på at styrke borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer afpasset efter den enkeltes ønsker og behov.	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,3

Udviklingspunkter	

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

Det vægtes i bedømmelsen:

At Pilehøj arbejder systematisk med individuelle mål, der omhandler sociale kompetencer og selvstændighed.

At Pilehøj tilbyder aktiviteter, der understøtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

At Pilehøj inddrager borgerne i at sætte individuelle mål.

At Pilehøj prioriterer samskabelse med det omgivende samfund.

At Pilehøj understøtter borgernes kontakt til familie og netværk.

Det vægtes ikke i bedømmelsen af Pilehøj, at enkelte borgere ikke længere har egentlig kontakt til deres pårørende - det er løbet lidt ud i sandet.

Andre forhold.

Pilehøj prøver - ud fra de muligheder, som normeringen giver - at give borgerne individuelle muligheder for at kunne indgå i sociale relationer, også udenfor tilbuddet.

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

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

#### **Bedømmelse af Indikator 02.a**

Borgerne inddrages i at sætte egne mål for sociale relationer og selvstændighed.

Dette bedømmes på baggrund af Socialtilsynets itw. med og samtaler med borgere på Pilehøj, og ud fra itw. med medarbejdere. Herudover fremgår det af fremsendt borger-dokumentation.

Pilehøj opstiller mål for borgernes sociale relationer og selvstændighed, dokumenterer og følger op herpå.

Dette bedømmes på baggrund af Socialtilsynets itw. med og samtaler med borgere på Pilehøj, og ud fra itw. med medarbejdere. Herudover fremgår det af fremsendt borger-dokumentation.

Andet i forhold til indikator 2a

Pilehøj udarbejder pædagogiske handleplaner for hver borger. Til dette anvendes journaliseringssystem (Nexus) til dokumentation og opfølgning på de fastlagte mål for den enkelte borger. Mål og delmål kigges der på 1 x månedligt. Alle borgere har kontaktperson.

Pilehøj anvender piktogrammer og anden visualisering i arbejdet med de aftalte mål, og disse kan hænge i borgernes lejligheder.

En borger som Socialtilsynet talte med, bekræftede at vedkommende havde været med til at fastlægge mål for sin dagligdag.

Der trænes bl.a. i selvhjulpethed og sociale kompetencer på stedet, i forhold til medarbejderne og de andre borgere og så vidt muligt ude af huset, samt i forhold til det omkringliggende samfund.

Der er beboermøder, hvor fex- mad, kost og ture tages op - og hvor borgere kan vælge til og fra.

2 borgere har økonomiske værger.

Pilehøj hjælper interesserede borgere med at anvende kommunikations-teknologi, hvis dette ønskes eller kunne være en hjælp, f.ex i kontakten med pårørende eller andre.

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

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

#### **Bedømmelse af Indikator 02.b**

Borgerne deltager i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Dette bedømmes på baggrund af itw. og samtaler med borgere undervejs i Socialtilsynets besøg, opslag på tilbuddet og andre observationer.

Pilehøj har en inddragende systematisk praksis for at understøtte den enkelte borgers deltagelse i nærmiljøet med udgangspunkt i borgernes behov.

Dette bedømmes på baggrund af itw. og samtaler med borgere undervejs i Socialtilsynets besøg, opslag på tilbuddet og fremsendt borger-dokumentation.

Andet i forhold til indikator 2b

En borger skulle eksempelvis til frisør senere på dagen på eget initiativ og organisering. Andre går i klub, svømmer, ture til tivoli, Bakken osv. Andre besøger venner, hvor der også ind i mellem overnattes, ligesom flere borgere bruger tilbud om fysioterapi og massage. Der er et mindre fitnessrum i kælderens, hvor der fast tilbydes træning en gang om ugen.

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

**Bedømmelse af Indikator 02.c**

Pilehøj har en systematisk praksis for, hvordan kontakt til og samvær med borgernes familie og netværk understøttes med udgangspunkt i borgernes ønsker og behov. Dette bedømmes på baggrund af socialtilsynets itw. og samtaler med borgere og medarbejdere på tilbuddet.

Andet i forhold til indikator 2c

Enkelte borgere kommunikerer med deres pårørende ved brug af kommunikationsteknologi. Ikke alle borgere har længere tæt kontakt til pårørende.

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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i høj formår at skabe sammenhæng mellem tilbuddets målsætning, målgruppe og metoder.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i høj grad redegør relevant for valgte metoder og tilgange, og tilgange og metoder ses i høj grad at være forankret i praksis.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at borgerne trives og udvikles i meget høj grad som resultat af Pilehøjs metoder og tilgange.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at Pilehøj i høj grad opstiller konkrete mål for de enkelte borgere og at disse i meget høj grad har sammenhæng til mål opstillet af visiterende kommune.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i middel grad benytter resultatdokumentation til at synliggøre og forbedre Pilehøjs indsats.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler, at Pilehøj får indarbejdet resultatdokumentation, så resultater og effekter af indsatsen for både de enkelte borgere og for den samlede samlede borgergruppe er synlige.</p>	

Kriterium 03	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Det vægtes i bedømmelsen:</p> <p>At Pilehøj har en tydelig målgruppebeskrivelse.</p> <p>At Pilehøj anvender relevante metoder og tilgange.</p> <p>At Pilehøjs metoder og tilgange bidrager til borgernes trivsel og udvikling.</p> <p>At Pilehøj opstiller konkrete individuelle mål for borgernes udvikling og trivsel.</p> <p>At Pilehøj delvist arbejder systematisk med mål, dokumenterer og følger op herpå.</p>	

<b>Indikator 03.a</b>	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.a</b>	
<p>Pilehøjs borgere svarer til den godkendte målgruppe.          Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation og itw. under tilsynet med borgere og medarbejdere.</p> <p>Pilehøj benytter relevante metoder og tilgange.          Dette bedømmes på baggrund af itw. og samtaler med borgere på Pilehøj, og itw. med medarbejdere og ledelse.</p> <p>Andet i forhold til indikator 3a          Pilehøj oplyste, at den neuropædagogiske tilgang ikke er blevet fulgt op siden der var meget fokus på denne for et par år siden, hvor der var kursus for en del af medarbejdere, men omvendt at Pilehøj også selv var realistisk om, at de ikke besad tilstrækkelig viden til at kunne sige at de arbejdede neuropædagogisk på nuværende tidspunkt. Pilehøj er fortsat i stand til - i samarbejde med visitationen - at have et fornuftigt match mellem målgruppe og borgere på tilbuddet.          Herudover arbejdes der relationsorienteret med struktur, så borgerne er trygge i hverdagens aktiviteter.</p> <p>Pilehøjs mindre afdeling, Portnerboligen rummer et enkeltmandsprojekt, som qua borgeren arbejder meget relationsorienteret ud fra en fast struktur, og hvor personens humør og sindstilstand på dagen er bærende for de pædagogiske aktiviteter her. Her anvendes også sanse- og stressprofiler i arbejdet.</p>	
<b>Indikator 03.b</b>	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.b</b>	
<p>Pilehøj har en systematisk praksis for at opsætte, dokumentere og følge op på mål for borgerne.          Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation og itw. med medarbejdere og ledelse.</p> <p>Pilehøj har en praksis for, hvordan der læres af arbejdet med borgernes mål.          Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation og itw. med medarbejdere og ledelse.</p> <p>Andet i forhold til indikator 3b          Opfølgingsmål skrives i Nexus. Målene arbejdes der med på p-møder hver 14. dag. Der dokumenteres når der er ændringer eller noget relevant at dokumentere. Kontaktpersonerne laver - helst i samarbejde med borgeren - delmål.          Hvert år møde med sagbehandler og værge - forældre. Disse forberedes, der laves en status forud for mødet, og hvis borgerne kan og vil, bliver dette drøftet med dem.</p> <p>På Pilehøjs mindre afdeling Portnerboligen, som er et enkeltmandsprojekt, afholdes der p-møder hver måned.</p>	
<b>Indikator 03.c</b>	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.c</b>	
<p>Pilehøj tager udgangspunkt i mål opsat af visiterende kommune.          Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation.</p> <p>Pilehøj opnår og dokumenterer positive resultater på individuelt niveau.          Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation og itw. med medarbejdere og borgere på Pilehøj.</p> <p>Pilehøj opnår og dokumenterer delvist positive resultater for den samlede borgergruppe.          Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation og itw. med medarbejdere og borgere på Pilehøj.</p> <p>Andet i forhold til indikator 3c</p>	

Pilehøj har endnu ikke et formaliseret og systematisk værktøj til at dokumentere tilbuddets resultater for den samlede borgergruppe. Pilehøj skal - sammen med andre tilbud i Roskilde Kommune - i 2020 igang med at arbejde med resultatdokumentation, og her vil Socialtilsynet anbefale at dette indarbejdes.

<b>Indikator 03.d</b>	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

**Bedømmelse af Indikator 03.d**

Pilehøj samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører.  
Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation, itw. med borgere, ledelse og medarbejdere og observationer i forbindelse med tilsynet

Andet i forhold til indikator 3d

Tilsynet observerede under tilsynsbesøget og fik under itw. oplyst om samarbejdet med eksterne relevante aktører

	<b>Temavurdering</b>
	<p><b>Sundhed og Trivsel</b></p> <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>

<b>Vurdering af tema</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i høj grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.          Socialtilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad trives på Pilehøj.          Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i meget høj grad respekterer borgernes selvstændighed, selvbestemmelsesret og integritet.          Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i meget høj grad tilrettelægger dagligdagen med et hensyn til borgernes ønsker og behov.          Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i meget høj grad forebygger, håndterer og dokumenterer magtanvendelser, vold og overgreb.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,7

<b>Udviklingspunkter</b>

<b>Kriterium 04</b>	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Det vægtes i bedømmelsen:</p> <p>At Pilehøj understøtter borgernes selvstændighed, selvbestemmelse og integritet.</p> <p>At Pilehøj prioriterer borgernes muligheder for at kommunikere ønsker og behov.</p> <p>Andre forhold.</p> <p>Borgerne på Pilehøj har - udover kontakt til medarbejderne generelt - også mulighed for 1:1 støtte via deres kontaktpersoner og kontaktperson-teams.</p> <p>Borgerne kan få indflydelse på beslutninger via beboermøder.</p> <p>Der etableres møder med de pårørende ved behov.</p>	

<b>Indikator 04.a</b>	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 04.a</b>	
<p>Pilehøj har en daglig praksis, der afspejler respekt for borgernes selvstændighed, selvbestemmelse og integritet tilpasset målgruppens og den enkelte borgers forudsætninger.</p> <p>Dette bedømmes på baggrund af observation i forbindelse med tilsynet, itw. med borger, medarbejdere og ledelse på tilbuddet.</p> <p>Andet i forhold til indikator 4a</p> <p>Der afholdes beboermøder hver uge om lørdagen, der gøres meget for at gøre møderne indholdsrigt for borgerne. Der snakkes om ideer, mad og kost, aktiviteter mv.</p> <p>Socialtilsynet observerede og blev understøttet i, at Pilehøj har fokus på den enkelte borger som en individuel person med egne behov og den dermed forbundne respekt og lydhørhed.</p> <p>Interviewet med medarbejderne understøttede, at borgerne forsøges inddraget under hensyntagen til tilbuddets rammer og den enkeltes formåen.</p>	
<b>Indikator 04.b</b>	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 04.b</b>	
<p>Borgerne på Pilehøj inddrages systematisk i beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet.</p> <p>Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation, itw. med borgere, medarbejdere og ledelse.</p> <p>Borgerne i tilbuddet inddrages i beslutninger vedrørende sig selv.</p> <p>Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation, itw. med borgere, medarbejdere og ledelse.</p> <p>Andet i forhold til indikator 4b</p> <p>Der afholdes beboermøder hver uge om lørdagen. Den enkelte borger har kontaktpersoner, og der kommunikeres med hver borger ud fra den enkeltes formåen og behov dagligt. Der blev under itw. med medarbejdere givet eksempler på, at der spørges ind til borgernes ønsker.</p> <p>Borgeren inddrages i egne handleplaner og mål så vidt det er muligt, dette gælder også ift. dagbeskæftigelse.</p>	

<b>Kriterium 05</b>	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Det vægtes i bedømmelsen:</p> <p>At Pilehøj har en praksis, der afspejler forståelse for den enkelte borgers og målgruppens trivsel.</p> <p>At Pilehøj har en praksis, der understøtter og prioriterer borgernes adgang til sundhedsydelse.</p> <p>At Pilehøj prioriterer indsatser, der modsvarer borgernes behov i forbindelse med udvikling og/eller opretholdelse af borgernes fysiske og mentale sundhed.</p> <p>Andet.</p> <p>Alle borgerne er tilknyttet 2 kontaktpersoner, en primær og en sekundær, der blandt andet har fokus på borgernes trivsel. De oplyser samtidig, at det for enkelte borgere er vigtigt at opbygge relationen over tid til borgerne.</p>	
<b>Indikator 05.a</b>	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.a</b>	
<p>Borgerne på Pilehøj trives.</p> <p>Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation, itw. med borgere, med medarbejder og med leder.</p>	



Pilehøj har en praksis, der afspejler forståelse for de elementer og forhold, der skal til for at skabe trivsel for målgruppen, den samlede gruppe af borgere og for den enkelte borger i tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation, itw. med borgere, med medarbejder og med leder.

Andet i forhold til indikator 5a

Borgerne gav klart udtryk for at trives og var generelt er glade for tilbuddet og for de medarbejdere, de havde med at gøre.

Der bruges bl.a. stressprofiler, low arousal og andre metoder til at skabe trivsel og rolige forhold.

<b>Indikator 05.b</b>	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 05.b

Borgerne på Pilehøj har adgang til relevante sundhedsydelse.

Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation og samtaler med borgerne, medarbejderne og ledelsen.

Tilbuddet har mulighed for at ledsage borgerne til nødvendige sundhedstilbud

Dette understøttes af fremsendt borger-dokumentation, itw. med borgere, medarbejdere og ledelse.

Andet i forhold til indikator 5b

Pilehøj har bl.a. ansat en sygeplejerske og en SSA som en del af personalegruppen.

<b>Indikator 05.c</b>	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 05.c

Pilehøj har en praksis, der afspejler viden og forståelse for fremme af borgernes fysiske og mentale sundhed. Dette bedømmes på baggrund af itw. med medarbejder, med borgere, med leder og fremsendt borgerdokumentation, samt observationer på tilbuddet under tilsynet.

Pilehøj opstiller i samarbejde med borgerne sundhedsfaglige mål, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation og itw. med medarbejdere og ledelse.

Andet i forhold til indikator 5c

Kosten søges lavet sundt. Pilehøj har et fitnessrum og har fast tilbud om træning her for borgerne. Der gives mulighed for at borgerne kan komme ud at gå, også selv.

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

#### Bedømmelse af kriterium

Det vægtes i bedømmelsen:

At Pilehøj har en pædagogisk praksis, der forebygger magtanvendelser.

At Pilehøj sikrer opdateret viden om lov og regler om magtanvendelser.

At Pilehøj har procedurer for forebyggelse, håndtering og læring af magtanvendelser.

<b>Indikator 06.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 06.a

Pilehøj har opdateret viden og færdigheder, der understøtter at magtanvendelser undgås.

Dette bedømmes på baggrund af itw. med leder og medarbejdere.

Pilehøj anvender bl.a. Low Arousal, og udarbejder stressprofiler på borgerne. Dette kombineret med kendskab til

borgerne betyder, at princippet om at trække sig fra borgeren, hvis denne er på vej op i arousal, følges af medarbejderne og er blevet endnu mere implementeret.

Andet i forhold til indikator 6a

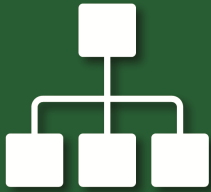
Der er ikke indberettet magtanvendelser på Pilehøj i 2019.

I afd. Portnerboligen har der heller ikke været indberetninger om magtanvendelser, selvom denne borger tidligere har haft udadreagerende adfærd. Socialtilsynet observerede og havde en samtale med denne personalegruppe, hvor det fremkom, at der hele tiden vurderes på borgerens aktuelle tilstand, og at der skabes afledning eller man trækker sig og forebygger. En meget gennearbejdet struktur og kendte ansigter blandt medarbejderne er med til at forebygge konfliktoptrappende situationer omkring denne borger, og dette understøttes af borgerens placering i Portnerboligen, der ligger skærmet på grunden.

<b>Indikator 06.b</b>	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 06.b</b>	
Pilehøj har en praksis for registrering og dokumentering af magtanvendelser, der hviler på en fast procedure. Dette bedømmes på baggrund af itw. med ledelse og medarbejdere.	
Pilehøj har en praksis for, hvordan der tages ved lære af magtanvendelser med henblik på forebyggelse. Dette bedømmes på baggrund af itw. med medarbejdere og ledelse.	
Andet i forhold til indikator 6b	
Procedurer for registrering og dokumentation ift. magtanvendelser findes på Intranet.	
Der skal - hvis der sker magtanvendelser - laves en handleplan for den/de implicerede borgere for at sikre forebyggelse af muligheden for gentagelse. Der bruges meget tid på P-møder på at snakke om generel forebyggelse.	

<b>Kriterium 07</b>	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
Det vægtes i bedømmelsen:	
At Pilehøj sikrer opdateret viden om forebyggelse, håndtering og læring i forhold til vold og overgreb.	
At Pilehøj har en pædagogisk praksis, der forebygger vold og overgreb.	
At Pilehøj har en systematisk praksis for registrering og dokumentering af vold og overgreb.	
<b>Indikator 07.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 07.a</b>	
Pilehøj har en pædagogisk praksis, der er forebyggende i forhold til vold og overgreb. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation, og itw. med ledelse og medarbejdere.	
Pilehøj har en systematisk praksis, der sikrer forebyggelse, håndtering, registrering og læring af vold og overgreb. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation, og itw. med ledelse og medarbejdere.	
Andet i forhold til indikator 7a	
Der blev i interviews ikke givet udtryk for eksempler på overgreb af nogen art. Herudover arbejdes der med pædagogiske tiltag, der kan forebygge eventuelle overgreb mellem borgerne både psykisk og fysisk.	
Det er i tidligere tilsyn fremført, at der er opmærksomhed om hvornår der kan være eller opstå situationer, der kan føre til overgreb, fx hvis der er en struktur omkring en borger, der er fastsat uden borgeren har haft indflydelse. eller at borgerne skifter pladser i forbindelse med fællesspisning.	



	<b>Temavurdering</b>
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><i>En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.</i></p>

<b>Vurdering af tema</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i meget høj grad har en kompetent og ansvarlig ledelse.          Socialtilsynet vurderer, at Pilehøjs organisering i meget høj grad er hensigtsmæssig og understøtter, at borgerne trives i tilbuddet.          Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i meget høj grad har fokus på tilbuddets strategiske udvikling.          Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i meget høj grad prioriterer relevant uddannede medarbejdere og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.          Socialtilsynet vurderer, at Pilehøjs ledelse i meget høj grad prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel hos medarbejderne.</p> <p>I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende:          Nuværende leder har været med fra starten og har stort kendskab til alle aspekter i tilbuddet, og både medarbejdere og borgere oplyser om god kontakt til denne.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,5

<b>Udviklingspunkter</b>

<b>Kriterium 08</b>	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Det vægtes i bedømmelsen:</p> <p>At Pilehøjs ledelse udøver en ledelsesmæssig praksis, der afspejler de nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet.</p> <p>At ledelsen har relevant uddannelse og erfaring.</p> <p>At vedligeholdelse og opkvalificering af ledelsens kompetencer prioriteres</p> <p>At Pilehøj prioriterer ekstern supervision for medarbejdere og ledelse.</p> <p>At Pilehøj prioriterer interne fora til faglig og personalemæssig sparring.</p> <p>At Pilehøjs øverste ledelse er aktive i den strategiske og organisatoriske ledelse af tilbuddet.</p>	
<b>Indikator 08.a</b>	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 08.a</b>	
<p>Pilehøjs ledelse har relevant uddannelse og erfaring. Dette bedømmes på baggrund af itw. med leder og tidligere indhentet information om leders CV.</p> <p>Pilehøjs ledelse opdateres løbende med nødvendige kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af interview med lederen.</p> <p>Pilehøjs ledelse udøver en ledelsesmæssig praksis, der afspejler de nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af interview med både lederen og medarbejdere</p> <p>Andet i forhold til indikator 8a Hele socialområdet er nu samlet i en organisation. Lederes nærmeste chef er også sparringspartner for leder. Leder deltager i ledernetværk i organisationen, der har været positivt, fordi der bl.a er kommet ledere fra socialpsykiatrien med også. Visitation foregår via visitationsudvalg, og alle borger er aktuelt visiteret efter §.108. Pilehøj er et tilbud under Center for Handicap, Roskilde Kommune. At leder er uddannet pædagog, og har en diplomuddannelse i specialpædagogik. Leder deltager i relevant efteruddannelse. Medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med leders faglige og personlige kompetencer.</p>	
<b>Indikator 08.b</b>	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 08.b</b>	
<p>Pilehøj har ekstern supervision for ledelse og medarbejdere. Dette bedømmes på baggrund af interview med ledelse og medarbejdere.</p> <p>Pilehøj har en fast praksis for faglig og personalemæssig sparring for ledelse og medarbejdere. Dette bedømmes på baggrund af itw. med ledelse og medarbejdere.</p> <p>Andet i forhold til indikator 8b Der er fast supervision for medarbejderne. Leder har jævnligt møder og sparring med sin chef, deltager i ledernetværk med andre tilbudsledere i kommunen, som oplyses givende ift. sparring.</p>	

<b>Kriterium 09</b>	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Det vægtes i bedømmelsen:</p> <p>At ledelsen sikrer den enkelte borgers kontakt og adgang til professionelle omsorgspersoner.</p> <p>At ledelsen sikrer vedligeholdelse og udvikling af medarbejdernes kompetencer.</p> <p>At ledelsen prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel og minimal personalegennemstrømning og sygefravær.</p>	
<b>Indikator 09.a</b>	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 09.a</b>	
<p>Pilehøjs ledelse sikrer, at borgerne har mulighed for tilstrækkelig og stabil personalekontakt svarende til deres behov. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation, itw. med borgere, medarbejdere og ledelse.</p>	

Pilehøjs ledelse sikrer, at borgerne mødes af personale med relevante kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt borger-dokumentation, itw. med borgere, medarbejdere og ledelse.

Pilehøjs personalenormering pr. plads er høj sammenlignet med sammenlignelige tilbud.

Andet i forhold til indikator 9a

Personalet arbejder i kontaktperson-team, der sammensættes ud fra en konkret vurdering i forhold til kemi og kompetencer hos medarbejderne i det enkelte team overfor borgerens behov og kemi. Sammensætningen ændres, hvis der er behov. Alle medarbejdere skal kunne arbejde med alle beboere.

De borgere som Socialtilsynet snakkede med på tilsynet gav udtryk for at være glade for deres kontaktperson-team, og for medarbejderne generelt.

<b>Indikator 09.b</b>	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 09.b

Pilehøjs personalegennemstrømning er ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets seneste årsrapport på Tilbudsportalen.

Oplysninger i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har ikke indikeret en høj personalegennemstrømning.

På baggrund af tilsynsbesøget vurderes det, at personalegennemstrømningen medfører en lav risiko for tilbuddets kvalitet.

Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets indberettede oplysninger på tilbudsportalen og itw. med ledelse og medarbejdere på tilsynet

Andet i forhold til indikator 9b

Pilehøj har et fast vikarkorps.


<b>Indikator 09.c</b>	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 09.c

Pilehøjs sygefravær er ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets seneste årsrapport på Tilbudsportalen

Oplysninger i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har ikke indikeret et højt sygefravær.

På baggrund af tilsynsbesøget vurderes det at sygefraværet medfører en lav risiko for tilbuddets kvalitet. Dette bedømmes på baggrund af itw. med leder og medarbejdere

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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Pilehøjs medarbejdere i høj grad har relevante faglige, relationelle og personlige kompetencer.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at Pilehøjs ledelse i høj grad har strategisk fokus på udvikling og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad møder borgerne med respekt for den enkeltes behov, forudsætninger og retssikkerhed.</p> <p>I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende: Den ønskede basering af neuropædagogik som en af de bærende søjler for Pilehøj er endnu ikke fuldt gennemført. det er ledelsen opmærksom på og vil tage initiativer, der kan styrke kompetencer indenfor neuropædagogisk i 2020.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter

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

Det vægtes i bedømmelsen:

At Pilehøj har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov.

At Pilehøjs metoder og tilgange afspejles i praksis.

At Pilehøjs medarbejdere har relevante relationelle og personlige kompetencer, der modsvarer målgruppen og borgernes individuelle behov og forudsætninger.

At Pilehøj prioriterer et strategisk fokus på udvikling og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer, herunder specialistkompetencer.

Andre forhold.

Socialtilsynet fik beskrevet, at Pilehøj i 2010 vil prioritere en styrkelse af dokumentationsarbejdet på både individuelt niveau og på samlet borger-niveau

<b>Indikator 10.a</b>	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

#### **Bedømmelse af Indikator 10.a**

Pilehøjs medarbejdere har relevant uddannelse, erfaring og opdateret viden.  
Dette bedømmes på baggrund af fremsendt dokumentation og itw, med medarbejderne på tilbuddet.

Pilehøjs medarbejdere kan delvist redegøre for anvendelse af tilgange og metoder i praksis.  
Dette bedømmes på baggrund af itw. med medarbejderne, hvor det fremgik, at der mgl. mere viden om psykiatri og neuropædagogik, mens andre tilgange og metoder på tilbuddet kunne der redegøres godt for.

Pilehøj har delvist en kompetenceudviklingsplan der sikrer, at tilbuddet opdateres med nødvendige kompetencer.  
Dette bedømmes på baggrund af itw. med leder, der har godt overblik over tilbuddets kommende kompetencetilegnelses-aktiviteter, men endnu ikke har overblik over den forbundne finansiering. Socialtilsynet foreslog, at Pilehøj kunne udarbejde et papir, der kunne give et overblik over dette område.

Pilehøjs kompetenceudviklingsomkostninger pr. årsværk er lave sammenlignet med sammenlignelige tilbud.  
Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets indberetninger på Tilbudsportalen og oplysninger givet i itw. med leder under tilsynet, hvor det fremgik, at Center for Handicap har ændret på sin måde at håndtere kompetenceudvikling på, så der ikke længere er midler ude lokalt på de enkelte tilbud, men at alle midler samles på centerniveau, hvorefter tilbuddene så kan melde sig på udbudte kurser o.lign.

Andet i forhold til indikator 10a

Der er forestående kompetence-aktiviteter indenfor Low Arousal, mere sansemotoriske tilgange, skizofreni mv.  
Medarbejderne har erfaring med autisme, og er næsten alle uddannede pædagoger eller lignende.  
Leder arbejder på at få styrket neuropædagogikken og den skriftlige dokumentation ved at finde særlige kompetencer i medarbejdergruppen, der skal arbejde med dette.

<b>Indikator 10.b</b>	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

#### **Bedømmelse af Indikator 10.b**

Det er afspejlet i samspillet med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.  
Dette bedømmes på baggrund af itw. med borgere, med medarbejdere og via den fremsendte borgerdokumentation.

Andet i forhold til indikator 10b

De borgere, som socialtilsynet itw. undervejs var glade for tilbuddet og medarbejderne, og socialtilsynet observerede en en respektfuld og god kontakt imellem borgere og medarbejdere.

Pilehøj kan trække på f.eks. seksuelvejleder eller fysioterapeut.


Pilehøj overvejer - sammen med andre tilbud under centeret i Roskilde Kommune - at indføre IBG (InteraktivBorgerGuide), som er et digitalt livsstyringsværktøj for borgere med funktionsnedsættelser, medarbejdere og pårørende - i én samlet løsning. Dette ligger i forlængelse af tidligere tilsyn, hvor tilbuddet blev anbefalet at få



etableret overblik over kommunikations-teknologiens mulig, indenfor hardware, software og apps, der kunne passe til og hjælpe målgruppen.

Socialtilsynet observerede ift. enkeltmandsprojektet i afd. Portnerboligen, at medarbejdernes indgående kendskab til og metodiske tilgang og indsats med stressprofil på borgeren har kraftigt minimeret borgerens udadreagerende adfærd.

<b>Kriterium 11</b>	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
<b>Kriterium 12</b>	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
<b>Kriterium 13</b>	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>

	<b>Temavurdering</b>
	<p><b>Fysiske rammer</b></p> <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>

<b>Vurdering af tema</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer i høj grad understøtter formålet med Pilehøjs indsats.              Socialtilsynet vurderer, at Pilehøjs fysiske rammer i høj grad understøtter borgernes trivsel og tryghed.              Socialtilsynet vurderer, at Pilehøj i høj grad tilgodeser borgernes behov for både fællesskab og privatliv,              Socialtilsynet vurderer, at Pilehøjs lejligheder, fællesarealer og faciliteter i høj grad fremtræder velholdte, hjemlige og velegnede til målgruppen.</p> <p>I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende: (skriv her hvis der er noget ved tilsynet, vi har været særligt opmærksom på)</p>       <p>Det er socialtilsynets vurdering:              At tilbuddet kontinuerligt er opmærksom på betydningen af de fysiske rammer for den enkelte borger.              At borgernes hjem fremstår tilbuddet harmonisk og hyggeligt.              At målgruppen tilgodeses i forhold til de særlige behov der opstår og i forhold til de begrænsninger af stimuli, der er behov for hos denne målgruppe for at sikre deres fortsatte trivsel.              At tilbuddet ikke er handicapvenligt for fysiske handicaps, men dette ses ikke at være nødvendigt, da alle borgernes individuelle behov tilgodeses.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,7

<b>Udviklingspunkter</b>

<b>Kriterium 14</b>	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	

Det vægtes i bedømmelsen:

At Pilehøjs fysiske rammer og faciliteter er tilpasset målgruppen og tilbuddets målsætning.

At Pilehøj sikrer og respekterer borgernes selvbestemmelse og selvstændighed i brug og indretning af egne lejligheder.

At de fysiske rammer og faciliteter fremstår velholdte og hjemlige.

Andre forhold (her indsættes beskrivelse)

Socialtilsynet er fortsat glad for at, Pilehøj kan imødekomme en af deres borgerers særlige behov for både at være tæt på de sociale fællesskaber, men uden direkte at være en aktiv del af dette.

Det er Socialtilsynets bedømmelse, at løsningen har tilgodeset både den konkrete borger og fællesskabet generelt.

<b>Indikator 14.a</b>	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
-----------------------	---

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

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

Borgerne er tilfredse med de fysiske rammer og faciliteter.  
Dette bedømmes på baggrund af itw. med borgere undervejs i tilsynet.

Borgerne anvender de fysiske rammer og faciliteter.  
Dette bedømmes på baggrund af itw. med borgerne undervejs i tilsynet, og itw. med ledelsen.

Andet i forhold til indikator 14a

Socialtilsynet var inde i flere lejligheder, der alle var indrettet individuelt efter borgerens ønske, hvilket ligger i tråd med leders og medarbejders udtalelser.

Medarbejderne gjorde ting for at borgerne var glade - f.ex at prøve at få etableret fællesspisning mellem de to etager, så kvindelig beboer kunne få mere hygge ifm. måltider

<b>Indikator 14.b</b>	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
-----------------------	--

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

#### Bedømmelse af Indikator 14.b

Pilehøjs fysiske rammer er velegnede til målgruppen.  
Dette bedømmes på baggrund af observationer og itw med borgere.

Pilehøjs faciliteter er velegnede til målgruppen.  
Dette bedømmes på baggrund af observationer i forbindelse med tilsynet og itw. med borgere, medarbejdere og ledelse.

Pilehøjs beliggenhed er velegnet til målgruppen.  
Dette bedømmes på baggrund af itw. og udsagn fra borgere, medarbejdere og ledelse.

Andet i forhold til indikatoren.

Pilehøj er Det er velkendt at tilbuddet ikke er egnet til borgere med fysiske handicaps.

Pilehøj har fortsat - for at imødekomme en beboers behov - ombygget badeværelse og køkken i en af lejlighederne, så det blev muligt for borgeren at kunne "træne" mere aktivt i at bo alene. Socialtilsynet bifalder fortsat denne tilgang og løsning.

<b>Indikator 14.c</b>	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
-----------------------	--

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

#### Bedømmelse af Indikator 14.c

Borgerne inddrages i indretning af eget værelse / lejlighed.  
Dette bedømmes på baggrund af observationer og udsagn fra borgerne, der kunne fortælle om deres boliger.

Borgerne i udformning og indretning af fællesarealer og faciliteter.  
Dette bedømmes på baggrund af udsagn fra medarbejdere, ledelse og beboere i forbindelse med tilsynet.



**Økonomisk Tilsyn****Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi**

Det er socialtilsynets vurdering, at der ikke er fuld gennemsigtighed i tilbuddets økonomi. Det vurderingen vægtes det, at tilbuddet ikke har indberettet årsrapport 2017 på Tilbudsportalen.

Ud fra de oplysninger, som socialtilsynet er i besiddelse af om tilbuddet, er der ikke noget der indikerer, at tilbuddet ikke er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet er ligeledes ikke i besiddelse af oplysninger der indikerer, at tilbuddets økonomi ikke giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

**Økonomisk bæredygtig?**

Ud fra de oplysninger, som socialtilsynet er i besiddelse af om tilbuddet, er der ikke noget der indikerer, at tilbuddet ikke er økonomisk bæredygtigt.

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

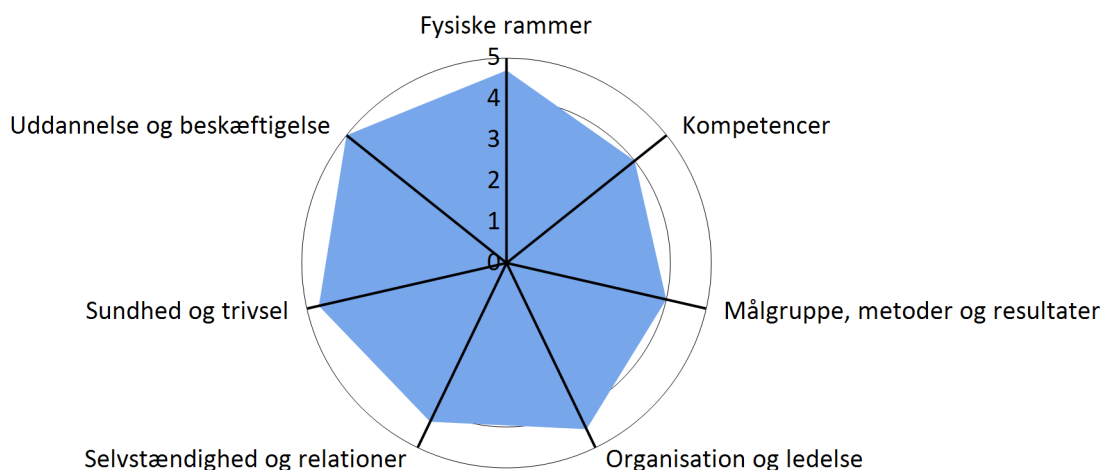
Socialtilsynet er ligeledes ikke i besiddelse af oplysninger der indikerer, at tilbuddets økonomi ikke giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

**Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?**

Det er socialtilsynets vurdering, at der ikke er fuld gennemsigtighed i tilbuddets økonomi. Det vurderingen vægtes det, at tilbuddet ikke har indberettet årsrapport 2017 på Tilbudsportalen.

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

<b>Dokumenter</b>	1. medarbejderkompetencer 2. VUM-planer for 4 beboere 3. Resultatdokumentation 4. Vikarforbrug 5. Fratrådte og nyansatte 6. Nuværende medarbejdere 7. Indskrevne borgere 8. Oplysningskema
<b>Observation</b>	så hele tilbuddet, inkl. afd. Portnerboligen inde i 2 beboeres lejligheder efter aftale med dem
<b>Interview</b>	itw. med 2 borgere itw. med 4 medarbejdere itw. med lederen
<b>Interviewkilder</b>	Beboere Ledelse Medarbejdere

**Tilbuddets bedømmelse**

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