



# Tilsynsrapport



**Tilbuddets navn:** Café Stolpen  
**Tilsynsbesøg:** 8. oktober 2018  
**Tilsynet er gennemført af:** Socialtilsyn Hovedstaden  
Smallegade 1  
2000 Frederiksberg

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



## Indholdsfortegnelse

<b>Læsevejledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Stamoplysninger om tilbuddet .....</b>	<b>4</b>
<b>Resultat af tilsynet.....</b>	<b>5</b>
<b>Uddannelse og beskæftigelse .....</b>	<b>6</b>
<b>Selvstændighed og relationer .....</b>	<b>8</b>
<b>Målgruppe, metoder og resultater .....</b>	<b>10</b>
<b>Sundhed og Trivsel .....</b>	<b>13</b>
<b>Organisation og ledelse .....</b>	<b>17</b>
<b>Kompetencer .....</b>	<b>20</b>
<b>Fysiske rammer .....</b>	<b>22</b>
<b>Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.....</b>	<b>24</b>



## Læsevejledning

### Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Følgende temaer indgår i tilsynet:

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

Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddet. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

Vurderingen af tilbuddets kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe. Bedømmelsen af indikatorer skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har den fornødne kvalitet.

Bedømmelsen på indikatorniveau er angivet ud fra følgende skala:

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

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

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



<b>Stamoplysninger om tilbuddet</b>				
-------------------------------------	--	--	--	--

<b>Tilbuddets navn:</b>	Café Stolpen			
<b>Hovedadresse:</b>	Stolpegårdsvej 24, st., 2820 Gentofte			
<b>Driftskommune/ Hjemkommune:</b>	Gentofte kommune			
<b>Tilbuddet er af kommunen godkendt til:</b>	Lov om social service § 104			
<b>Afdelinger</b>	<b>Afdeling</b>	<b>Adresse</b>	<b>Pladser</b>	<b>Tilbudstyper</b>
	Café Stolpen	Stolpegårdsvej 24, st., 2820 Gentofte	25	§ 104
<b>Pladser i alt</b>	25 og I 2018 har der været tilknyttet ca. 110 borgere.			
<b>Målgrupper</b>	Tilbuddet henvender sig til borgere med forskellige problematikker. Det kan være borgere med sindslidelse eller som er udsatte/ psykisk sårbare eller med psykosociale problemer.			
<b>Sidste tilsyn</b>	29. juni 2017			




Resultat af tilsynet	
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Marianne Grube og Christina Dahl
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	8. oktober 2018

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Socialtilsynet har været på anmeldt tilsyn den 8. oktober 2018 på vegne af Gentofte kommune. Café Stolpen er et uvisiteret tilbud efter lov om social service § 104, som rummer 25 fuldtidspladser som 110 borgere har anvendt i indeværende år. Tilbuddet har åbent flere dage om ugen med varierende indhold fra motion til spisning og kreativt værksted og enkelte dage målrettet fx unge. Der samarbejdes tæt med sundhedshuset, "Det hvide hus" omkring de fysiske aktiviteter og kost.</p> <p>Borgerperspektivet er inddraget gennem semistruktureret fokusgruppeinterview med tre borgere. Desuden er der foretaget semistruktureret fokusgruppeinterview med henholdsvis ledelsen og medarbejdere.</p> <p>Det er socialtilsynets samlede konklusion, at tilbuddet i høj grad sikrer borgernes trivsel. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat og tilføres løbende kompetenceudvikling ud fra tilbuddets indsats og målgruppens behov. Der pågår projekt omkring udarbejdelse af sanseprofiler og trivselskort, som socialtilsynet finder, at tilbuddet med fordel kan samle op på struktureret, med henblik på at måle effekten og dermed sikre egen læring og forbedring af indsatsen omkring borgerne. På samme måde kan der arbejdes med konkretisering af de mål, som er opsat for arbejdet med borgerne.</p> <p>Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til målgruppen. Målgruppen er bred, hvilket der er en opmærksomhed på fra både ledelsens og medarbejdernes side, men det er vurderingen, at det ikke giver udfordringer i tilbuddet. En af årsagerne til dette er, at der er opsat enkelte regler for adfærd i tilbuddet fx omkring alkohol.</p> <p>Det er endvidere socialtilsynets konklusion, at tilbuddet har fokus på borgeres fysiske og mentale sundhed, gennem tilbud om motion i samarbejde med sundhedshuset samt fokus på KRAM, hvor også kost indgår. Rygning er kun tilladt udendørs, og det er ikke tilladt at møde beruset op i tilbuddet.</p> <p>Endvidere konkluderer socialtilsynet, at borgerne inddrages gennem stolpemøder og brugerbestyrelsen, og borgerne oplever sig hørt, og giver udtryk for, at det altid er muligt at få kontakt til en medarbejder i caféens åbningstid.</p> <p>Det er endelig socialtilsynets konklusion, at de fysiske rammer i meget høj grad er med til at understøtte borgernes trivsel og udvikling, ligesom de imødekommer såvel de behov, som borgere har ift. at være i mindre rum samt de behov, som andre borgere har ift. at være sammen med andre i større sociale fællesskaber.</p>

Særligt fokus i tilsynet
Hele kvalitetsmodellen.

Opmærksomhedspunkter



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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Café Stolpen gennem den sociale indsats i aktivitets- og samværstilbuddet inkluderer borgerne i samfundslivet. Der arbejdes med forløbet "Kend din kommune" som introducerer borgerne til Gentofte kommunes institutioner og organisationer fx omkring frivilligt arbejde.</p> <p>Tillige vurderer socialtilsynet, at tilbuddet, for borgere som ønsker det, opsætter mål i forhold til aktivitets- og samværstilbuddet. Målene omhandler fx netværk og sociale relationer, men disse kan konkretiseres yderligere fx gennem opsætning af delmål. Ligesom der for borgere med ønske herom kan opsættes mål, som understøtter anden uddannelse eller beskæftigelse.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter
<p>Konkretisering af mål i samværs- og aktivitetstilbuddet.</p> <p>Opsætning af mål for borgere, som ønsker det med henblik på at understøtte anden uddannelse eller beskæftigelse.</p>

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 støtter borgerne i at udnytte deres potentiale i forhold til uddannelse eller beskæftigelse. Det vægter, at caféen har opmærksomhed på, at borgerne får tilbud som skaber større kendskab til de lokale muligheder i Gentofte kommune fx i forhold til frivilligt arbejde. Desuden er netværk og sociale relationer i fokus gennem opsætning af mål for borgere, som ønsker dette i aktivitets- og samværstilbuddet. Disse kan konkretiseres yderligere, ligesom der for borgere som ønsker det, kan opsættes mål som støtter borgerne yderligere og mere konkret i forhold uddannelse og beskæftigelse.</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	



Der er lagt vægt på, at tilbuddet er et uvisiteret tilbud, hvor der ifølge tilbudsportalen bliver udarbejdet FKO indsatsplaner på borgere, som benytter Café Stolpen, hvis de ønsker dette. I stikprøve i indsatsplan forevises mål for en borger, som understøtter borgerens samværs-og aktivitetstilbud. Målet er at fastholde relationer og udbygge netværk. Det ses ikke konkretiseret i et underliggende delmål. Borger beskriver, at vedkommende har en handleplan med et mål for arbejdet med tøjbytte i caféen.

Medarbejderne fortæller, at de fx anvender trivselskort i målingen af om indsatsen har virket. Desuden beskrives fx opsatte mål i forhold til brug af IT.

Ifølge tilbudsportalen arbejdes der løbende på dokumentation i forhold til det overordnede mål, som bliver beskrevet i indsatsplanen. Der bliver afholdt ugentlige møder med cafémedarbejderne, hvor der bliver drøftet, hvorvidt borgerne som benytter tilbuddet, profiterer af tilbuddet eller evt. har yderligere brug for støtte, som kan gives i andre tilbud i Gentofte kommune. Medarbejderne bekræfter dette.

Tillige vægtes det, at som led i at støtte borgerne i at opnå kendskab til andre tilbud i kommunen, skulle der jf. tilsynsrapport fra 2017 påbegyndes et forløb med "Kend din kommune". Ledelsen fortæller om "Kend din kommune", at det har været udbudt 4 gange fordelt over forår og efterår, faciliteret af cafémedarbejder og ligeledes tilbudt til borgere, som modtager § 85 støtte fx nævnes besøg i frivillighedscenter og biblioteket.

På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren i høj grad opfyldt.



Temavurdering	
	<h2>Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.</i></p> <p><i>Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv.</i></p> <p><i>Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod disse mål, og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at den sociale indsats i Café Stolpen i meget høj grad understøtter, at borgerne indgår i sociale relationer. Tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk i caféens åbningstid samt på de planlagte ture eller arrangementer i lokalsamfundet. Desuden medvirker tilbuddet til personlig udvikling fx gennem brug indsatsplaner og/eller trivselskort for borgere, der ønsker dette. Mål omkring sociale relationer kan konkretiseres yderligere fx gennem brug af delmål.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter
Konkretisering af mål omkring social relationer fx gennem udarbejdelse af delmål.

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed. Det vægter, at caféen tilbyder mulighed for netværksdannelse i åbningstiden over forskellige kreative eller sportslige aktiviteter eller socialt samvær med kaffe og spisning. Desuden arrangeres fælles udflugter med ligesindede. Netværk og sociale relationer er i fokus gennem opsætning af mål for borgere, som ønsker dette. Målene kan konkretiseres yderligere.</p>	
<b>Indikator 02.a</b>	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 02.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at tilbuddet er et uvisiteret tilbud, hvor der ifølge tilbudsportalen bliver udarbejdet FKO indsatsplaner på borgere, som benytter Café Stolpen, hvis de ønsker dette. I stikprøve i indsatsplan forevises mål som understøtter borger i at fastholde relationer og udbygge netværk. Målet ses ikke konkretiseret i et underliggende delmål. En borger nævner, at have en handleplan og beskriver konkret mål for selvstændig varetagelse af caféens tøjbytterum.</p> <p>Ifølge tilbudsportalen arbejdes der løbende på dokumentation i forhold til det overordnede mål, som bliver beskrevet i indsatsplanen. Der bliver afholdt ugentlige møder med cafémedarbejderne, hvor der bliver drøftet, hvorvidt borgerne som benytter tilbuddet profiterer af tilbuddet og danner netværk eller evt. har yderligere brug for støtte. Medarbejderne bekræfter møderne.</p>	





Tillige vægtes, at ledelsen fortæller, at de har fået satspuljemidler til at afvikle gruppeforløb om "Trivsel gennem netværk". Her arbejdes med trivselskort i grupper. I løbet af gruppeforløbet arbejdes der individuelt med trivselskortet. Alle borgere har mulighed for at få et trivselskort, som kortlægger deres netværk og kan bruges til løbende dialog om udviklingen af netværket. Medarbejderne fortæller, at de fx anvender trivselskort i målingen af om indsatsen har virket. Borgerne bekræfter at kende til muligheden for at få lavet et trivselskort, men har ikke haft ønske herom.

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

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

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


#### **Bedømmelse af Indikator 02.a**

Der er lagt vægt på, at det af hjemmesiden fremgår, at Café Stolpen yder støtte til at udvikle og bevare borgeres evner til at deltage i aktiviteter samt fungere i sociale sammenhænge. Fx gennem motivation til at opbygge og bevare et netværk. Der tilbydes forskellige aktiviteter i form af udflugter. Borgerne bekræfter at deltage i ture, fx nævnes tur på Bakken, og en nævner at medarbejderne er gode til at opfordre til deltagelse i arrangementer i lokalmiljøet.

Tillige vægtes, at ledelsen fortæller, at borgerne kan foreslå aktiviteter i nærmiljøet fx loppemarked, julemarked eller aftale med hovedbiblioteket om film. Ledelsen og medarbejderne fortæller, at det oftest er medarbejderne, der gennem samarbejde med andre tilbud, har opmærksomhed på, hvad der kunne være relevante aktiviteter i lokalområdet, og foreslår borgerne at deltage i disse. Borger som sidder i brugerbestyrelsen bekræfter, at de kan foreslå aktiviteter.

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



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>Socialtilsynet vurderer, at Café Stolpen har et klart formål med indsatsen, som er beskrevet i tilbuddets mission og vision. Tilbuddet kan redegøre for målsætningen og har opmærksomhed på den brede målgruppe samt problemstillinger hermed. Medarbejdere og ledelse beskriver tilbuddets metoder, herunder brugen af den løsningsorienterede og anerkendende tilgang og motiverende samtaler. Derudover beskriver borgerne, at medarbejderne er empatiske i deres tilgang, hvilket stemmer overens med tilbuddets værdier.</p> <p>Tillige vurderer socialtilsynet, at tilbuddet, som er uvisiteret, arbejder systematisk med brugen af indsatsplaner for borgere, som ønsker dette. Der foreligger for hovedparten af borgerne ikke en visitation, men nogle af borgerne der bruger caféen er visiteret til en § 85 ydelse, og for de borgere, hvor der er fremsendt indsatsmål fra kommunen, ses disse mål at være inddraget i opsætningen af mål for borgerne. Der udarbejdes status, hvis kommunen eller borger anmoder herom. Der ses ikke i indsatsplanerne konkret opfølgning på effekten af indsatsen med henblik på læring og forbedring af indsatsen i forhold til borgerne, hvilket tilbuddet kan have en opmærksomhed på. Dette både i forhold til målene for de enkelte borgere samt med henblik på opsamling omkring de konkrete projekter, der er iværksat fx omkring brug af trivselskort og udarbejdelse af sanseprofiler.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter
<p>Effektevaluering af indsatser i forhold til de enkelte borgere samt omkring de tiltag, der iværksættes omkring særlige metoder fx sanseintegration og brug af trivselskort med henblik på en mere overordnet resultatdokumentation.</p>

Kriterium 03	Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig, men bred målgruppebeskrivelse, hvilket der fra både ledelse, medarbejdere og borgere er stor bevidsthed omkring. Der anvendes relevante faglige tilgange og metoder i forhold til målgruppen. Metoder og tilgange kan i øget omfang evalueres mere systematisk gennem brug af den løbende opfølgning i indsatsplaner for borgere, der ønsker dette, ligesom der kan ske systematisk opsamling på iværksatte projekter omkring brug af trivselskort og udarbejdelse af sanseprofiler. Da tilbuddet er uvisiteret kan der ikke for alle borgere ses positive resultater, men for borgere, som har mål fra visiterende kommune eller som ønsker status, beskriver tilbuddet dette. Der nævnes flere eksempler på positive resultater også på et mere overordnet plan i forhold til trivslen i tilbuddet.</p>	



<b>Indikator 03.a</b>	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.a</b>	
<p>Målgruppen er, ifølge tilbudsportalen, borgere med forskellige problematikker. Borgerne er mellem 18-70 år med sindslidelse eller som er udsatte/ psykisk sårbare eller har psykosociale problemer. Målgruppen spænder bredt fra personer med angst, depression, forandret virkelighedsopfattelse, personlighedsforstyrrelse, andre psykiske vanskeligheder til personer med alkoholmisbrug eller stofmisbrug, eventuelt med dobbeltdiagnoser.</p> <p>Der er lagt vægt på, at ledelsen bekræfter, at målgruppen er bred. Der laves aktiviteter på enkelte dage, som er aldersbestemt fx en ungegruppe. For så vidt angår misbrugere, nævner ledelsen, at de skal have en acceptabel adfærd for at være i caféen, hvilket vurderes af medarbejderne. Det beskrives, at der kun har været et tilfælde med problematisk adfærd, og generelt oplever medarbejderne, at borgerne ikke kommer, hvis de er for påvirket eller har det for dårligt psykisk. Medarbejderne fortæller, at målgruppen har ændret sig igennem årene, og de har fået flere yngre borgere og ser ikke så meget de ældre alkoholikere, eller de formår at være ædru, når de benytter tilbuddet. Ledelsen fortæller, at medarbejderne er gode til at være observante i forhold til borgeres trivsel m.m., og borgerne er gode til at tale med medarbejderne omkring forskellige problematikker fx nævnes, at en borger kan være psykotisk og højttalende, og her er medarbejderne gode til at guide borge og skærme ved brug af low arousal ved tilbud om brug af sansestol. Borgerne er i øvrigt også gode til at være opmærksomme på hinanden og tager hensyn. Borgerne bekræfter, at de ved, at alle har særlige udfordringer, og der tages en stor grad af hensyn til hinanden.</p> <p>Tillige vægtes, at ledelsen beskriver, at de faglige tilgang, den motiverende samtale, socialfærdighedstræning, den anerkendende, recovery og rehabiliterende tilgang meget gerne skal gennemsyre tilbuddet. Desuden arbejder de narrativt løsningsfokuseret, det er dog lidt forskelligt hvornår medarbejderne bruger dette, ligesom visualiseret vejledning for nogle kan give mening på sigt især for ungegruppen og kan åbne op for muligheder for borgere, der ikke ønsker fysisk kontakt. Det beskrives af ledelsen, at ergoterapeuter laver sanseprofiler på borgerne som ønsker dette. De har særlig uddannelse i dette. Særligt de yngre borgere, der ikke modtager førtidspension motiveres til at få den lavet. Arbejdet med trivselskort beskrives ligeledes, se i øvrigt indikator 05.a. Medarbejder bekræfter, at vedkommende laver sanseprofil og trivselskort, og fortæller i øvrigt, at det meget er den motiverende samtale, der anvendes, og dette ud fra hvad borger ønsker dialog om. Derudover fokuseres det på at understøtte borgernes eget initiativ ud fra den løsningsfokuserede tilgang. Borgerne oplyser, at de har kendskab til muligheden for at få lavet sanseprofil og trivselskort, og en beskriver projekt med livshistorie. Borger nævner, at medarbejderne har en høj grad af empati, hvilket stemmer overens med en del af værdierne nævnt på tilbudsportalen.</p> <p>Målsætningen med tilbuddet er i øvrigt uddybet i værdigrundlaget på tilbudsportalen. Missionen for Socialpsykiatrisk Center er beskrevet med fokus på trivsel, udvikling og samarbejde for medarbejdere og socialt udsatte borgere. Det skaber håb, udvikling og forandring. Visionen er, at borgere gennem en recovery proces formår at tage ansvar for eget liv. Det socialpsykiatriske team støtter den enkelte borger i retten til at leve et meningsfyldt liv ud fra egne ønsker og drømme.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at de beskrevne tilgange og metoder stemmer overens med det på tilbudsportalen og hjemmesiden oplyste, og at de fremstår relevante i forhold til målgruppen og målsætningen med tilbuddet.</p> <p>På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	
<b>Indikator 03.b</b>	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.b</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at tilbuddet er uvisiteret jf. tilbudsportalen, og der bliver udarbejdet FKO indsatsplaner på den enkelte borger som benytter Café Stolpen. Der skal arbejdes løbende på dokumentation i forhold til det overordnede mål, som bliver beskrevet i indsatsplanen. Der bliver afholdt ugentlige møder med cafémedarbejderne, hvor der bliver drøftet, hvorvidt borgerne som benytter tilbuddet profiterer af tilbuddet, danner netværk eller evt. har yderligere brug for støtte som kan gives i andre tilbud i Gentofte kommune. Ledelsen og medarbejderne oplyser, at udarbejdelse af indsatsplan er frivilligt for borgerne. Borgerne bekræfter dette og ikke alle har en indsatsplan, men har kendskab til muligheden herfor samt til muligheden for at få udarbejdet en sanseprofil eller trivselskort.</p>	



Tillige vægtes det, at det af tilbudsportalen fremgår, at der bliver udarbejdet statistik over fremmøde i Café Stolpen. Ledelsen og medarbejderne bekræfter brugen af statistik over fremmøde. Medarbejdere og borgere nævner, at der i en periode har været lavet målinger over hvor god dagen har været. Dette anvendes ikke længere, da der i udpræget grad var positive tilbagemeldinger. Dette var ikke specifikt med henblik på evaluering af den pædagogiske indsats.

Endvidere vægtes, at der ved stikprøve i indsatsplan vedrørende en borger ses beskrevet metoden motiverende samtale samt brug af skriftlig visualisering. Medarbejderne beskriver, at der anvendes løbende evalueringsskemaer sammen med borgerne, som indeholder både borgers og medarbejders vurdering af status på planen. Medarbejderne oplyser, at der ikke bliver noteret i planen, hvordan de anvender de enkelte metoder eller effekten heraf, og at dette i høj grad fremstår i den mundtlige formidling mellem medarbejderne. Det nævnes, at der ved behov for overlevering af særlige tiltag omkring enkelte borgere laves notater i platformen til de øvrige kolleger, hvilket borgerne altid er informeret om, da de vægter åbenhed.

Medarbejderne nævner fx, at der gennem brug af trivselskortet ses dokumentation på udvikling hos borgerne. Desuden nævnes, at der på overordnet plan laves statistik omkring brugen af sanseprofiler af hensyn til afrapportering af de ansøgte midler.

På baggrund af ovenstående, og med særligt vægt på, at der ikke dokumenteres direkte resultater i borgernes status eller planer til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen, bedømmes indikatoren i høj grad opfyldt.

<b>Indikator 03.c</b>	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 03.c

Der er lagt vægt på, at det i fremsendte oplysninger beskrives, at det er et uvisiteret tilbud, hvilket også fremgår af tilbudsportalen. Her uddybes, at da tilbuddet er uden visitation, er der ikke udarbejdet VUM/FKO fra myndighed. Der bliver udarbejdet FKO indsatsplaner på den enkelte borger som benytter Café Stolpen.

Ledelse, medarbejdere og borgere oplyser, at det er frivilligt om borger ønsker udarbejdet en indsatsplan.

Tillige vægtes, at i forevist stikprøve i indsatsplan for en borger ses angivet visiterende kommunes mål omkring sociale relationer, som er anvendt i borgers indsatsplan. Der har endnu ikke været opfølgning herpå. Medarbejder oplyser, at der ved kommunens anmodning udarbejdes status sammen med borgerne. Der beskrives flere positive resultater både af medarbejderne og borgerne særligt omkring de sociale relationer.

På baggrund af ovenstående, med vægt på at tilbuddet er uvisiteret og af den grund ikke for alle borgere kan beskrives resultatet, bedømmes indikatoren i middel grad opfyldt.

<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

Der er lagt vægt på, at det af tilbudsportalen fremgår, at der foreligger en samarbejdsaftale med Distrikpsykiatrien og Psykiatrisk Center Ballerup. Samarbejdsaftalen beskriver retningslinjer for indlæggelser og udskrivelse samt opfølgning på et sygeforløb. Socialpsykiatrisk Center og Sundhedscenter Hvide Hus har indgået partnerskabsaftale omhandlende sundhedsfremmende aktiviteter på tværs af tilbud i Gentofte Kommune. Ledelsen og medarbejdere bekræfter dette samarbejde og supplerer med, at der er samarbejde med biblioteket, idrætsforeninger, Vangede kirke, Netværkshuset og frivilligcentret.

Tillige vægtes det, at det af tilsynsrapport fra 2017 fremgår, at der er samarbejde med bostøtten, hvilket medarbejderne og ledelsen bekræfter både i forhold til borgere i eget hjem samt borgere som bor i botilbud.

Endvidere indgår, at der ikke af fremvist stikprøve ses beskrevet et samarbejde med eksterne aktør for at understøtte, at målet for borgere opnås. Dette er vægtes, og indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt, da der i øvrigt er et aktivt samarbejde med eksterne aktører.



## Sundhed og Trivsel

*Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet.*

*Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Der arbejdes ud fra KRAM. Der tilbydes sund kost i tilbuddet flere gange ugentligt, og rygning må kun foregå udendørs og der møder aldrig berusede borgere op. Der er tilbud om forskellige typer af motion fx fodbold og cykling, og der er en boksebold i et af lokalerne. Trivsel måles løbende både i forhold til tilfredsheden med tilbuddets aktiviteter samt borgernes individuelle trivsel gennem brug af trivselskort.

Tillige vurderes det, at tilbuddet inddrager borgerne gennem stolpemøder og brugerbestyrelsen, hvor der sker indflydelse på tilbuddet drift og indretning samt tilbud om aktiviteter.

Endvidere er der i den pædagogiske indsats fokus på at forebygge magtanvendelser og vold og overgreb, og der har ingen hændelser været. Der arbejdes systematisk med risikovurderinger, som sammen med kendskabet til borgerne og brug af skærmning, er med til at forebygge hændelser.

**Gennemsnitlig vurdering** 4,9

### Udviklingspunkter

#### Kriterium 04

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse. Det vægter, at borgerne føler sig hørt, respekteret og anerkendt. Borgerne inddrages gennem information på stolpemøder samt i arbejdet i brugerbestyrelsen, hvor der træffes flere beslutninger omkring tilbuddets drift og indretning.



<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>Der er lagt vægt på, at ledelsen oplever, at borgerne føler sig hørt og anerkendt. Tilbuddet brugte i en periode farvede bolde for at mål trivsel, men gør ikke dette længere, i stedet er der en brevkasse, som borgerne kan skrive til, hvis de ønsker, noget skal gøres anderledes.</p> <p>Tillige indgår, at tilbuddets værdigrundlag jf. tilbudsportalen vægter rummelighed, respekt og anerkendelse, tiltro, håb, empati og ærlighed, hvilket i samtalen med borgerne kommer til udtryk enten ved direkte italesættelse af fx empati hos medarbejderne og udsagn om, at der er en stor aldersspredning, og det nævnes at borgerne hver især har forskellige udfordringer.</p> <p>På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	
<b>Indikator 04.b</b>	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 04.b</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at borger fortæller, at vedkommende deltager i stolpemøder hver måned og brugerbestyrelse hver 3 måned. Borger oplever gennem bestyrelsesarbejdet at have betydning og indflydelse på tilbuddets indhold. Fx nævner vedkommende, at der er øremærket penge til bestyrelsen som er med til at beslutte indkøb af inventar og vedligeholdelse. De har også været med til at udarbejde ordensregler. Medarbejderen bekræfter dette. Ledelsen og medarbejderne beskriver, at stolpemøder benyttes til at oplyse om arrangementer, den vedtagne sorgpolitik har været drøftet, og dilemmaer kan bringes videre til brugerbestyrelsen. Medarbejderne fortæller, at brugerbestyrelsen også deltager i ansættelsessamtaler med nye medarbejdere. Der har ikke været valg til posterne i bestyrelsen, da ganske få ønsker at deltage.</p> <p>Ydermere indgår, at ledelsens, medarbejderes og borgers udsagn stemmer overens med det på hjemmesiden beskrevne om, at brugerbestyrelsen på tilbuddene i Social &amp; Handicap Drift er en vej til at fremme den enkelte brugers selvbestemmelse og selvstændighed gennem indflydelse på tilrettelæggelsen af det tilbud og den service, vedkommende modtager.</p> <p>På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	

<b>Kriterium 05</b>	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets samlet set understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det vægter, at borgerne giver udtryk for, at de trives, og at der er fokus på trivsel gennem brug af trivselskort og målinger i tilbuddet. Der er mulighed for at deltage i flere fysiske sportsaktiviteter i GIF, hvor en medarbejder koordinerer dette, og KRAM er i tilbuddets bevidsthed. En borger udtrykker ønske om mere sund kost og vil tage dette op på stolpemødet.</p>	





<b>Indikator 05.a</b>	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at borgerne fortæller, at de generelt har det godt sammen, og at de trives i tilbuddet. Dette kommer til udtryk i højt fremmøde til spisning og de tilbudte aktiviteter i øvrigt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det generelle indtryk er, at borgerne har det fint. Ledelsen og medarbejdere beskriver samstemmende arbejdet med brug af trivselskort samt baggrunden for den tidligere trivselsmåling med bolde, som nu er erstattet af andre tiltag og løbende udvikles. Borgerne bekræfter muligheden for at få udarbejdet et trivselskort, men har ikke haft ønske herom endnu. Trivselskortet kortlægger borgernes netværk og udarbejdes individuelt med en kontaktperson og efterfølgende tilbydes gruppesamtaler omkring betydningen af forbindelserne i den enkelte borgers liv.</p> <p>På baggrund af dette bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	
<b>Indikator 05.c</b>	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.c</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at ledelse, medarbejdere og borgere samstemmende fortæller om mulighederne for deltagelse i idræt i GIF, hvor der tilbydes aktiviteter på tværs af de socialpsykiatriske tilbud fx nævnes fodbold og cykling. I følget tilbudsportalen er dette samarbejde om sundhedsfremmende aktiviteter på tværs i tilbud i Gentofte kommune jf. partnerskabsaftale med Sundhedscenter Hvide Hus, hvilket ledelsen bekræfter. Det oplyses, at en medarbejder er idrætskoordinator og nævnes, at fx mulighed for fast at spille fodbold har haft betydning for borgergruppen. I ferieperioden, hvor der ikke var personale, havde borgerne fx selv taget initiativ til at mødes. Borger fortæller under rundvisning, at vedkommende anvender den ophængte boksebold.</p> <p>Endvidere indgår det i bedømmelsen, at medarbejderne fortæller, at de har noget jord i Nymosehave, som de anvender sammen med borgere, som har interesse for dette. Borgerne beskriver, at haveprojektet har trukket lidt lang tid ud, hvilket er grundet flere aktiviteter ligger på samme dag.</p> <p>Tillige vægtes det, at tilbuddet i følge medarbejderne fortsat har en fast sundhedsuge, hvor borgerne deltager i planlægningen og evaluering heraf er foretaget på stolpemøder og i arbejdsgruppen. Ledelsen beskriver, at de har opmærksomhed på KRAM. Rygere er fx henvist til at ryge udendørs. Ligesom borgere aldrig møder beruset i tilbuddet.</p> <p>Ydermere indgår det, at en borger efterlyser mere sund mad, frugt og friske råvarer. Anden borger henviser til, at de har en kagebog som Det hvide hus har udarbejdet og det i øvrigt kan tages op på stolpemøder, hvilket de overvejer.</p> <p>På baggrund af ovenstående, og med vægt på borgernes udsagn, bedømmes indikatoren i høj grad opfyldt.</p>	
<b>Kriterium 06</b>	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger magtanvendelser gennem relevant pædagogisk intervention. Der har ikke været situationer, hvor magtanvendelser har været nødvendig i indeværende år. Medarbejderne har kendskab til regler og procedurer på området. Der ses ikke kontinuerlige drøftelser om eventuelle gråzoner, men der er løbende drøftelser omkring risikovurderinger.</p>	



<b>Indikator 06.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 06.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at det fremgår af fremsendt materiale, at der ingen magtanvendelser har været. Ledelsen og medarbejderne bekræfter dette. Ledelsen nævner, at de ikke har målgruppen, og forebygger gennem brug af skærmning og opmærksomhed på at nedtrappe konflikter ved fx at være på forkant. Medarbejderne oplyser, at de aldrig har problemer med, at borger som bedes gå, ikke forlader stedet ved uhensigtsmæssig adfærd, og de har derfor aldrig været nødsaget til at anvende fysisk magt.</p> <p>På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	
<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>	
<p>Der er lagt vægt på, at medarbejderne fortæller, at de kender til proceduren i tilfælde af indberetning af magtanvendelse. Ledelsen nævner, at de ingen gråzoner har og ej heller har kontinuerlige drøftelser herom, men der drøftes risikovurderinger.</p> <p>På baggrund heraf bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	
<b>Kriterium 07</b>	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger vold og overgreb gennem brug af skærmning både under og efter en eventuel hændelse. Der arbejdes systematisk med risikovurderinger og der sker løbende introduktion til området. Der har ikke været hændelser indeværende år.</p>	
<b>Indikator 07.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 07.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at det i fremsendt materiale er oplyst, at der ikke har været vold eller overgreb i tilbuddet. Ledelsen oplyser, at der løbende sker introduktion til kradseskemaer vedrørende fysisk og psykisk vold, hvilket AMR (Arbejds miljørepræsentanten) oplyser at have opmærksomhed på og løbende tager op på MED.</p> <p>Tillige vægtes det, at både ledelsen og medarbejdere oplyser, at de arbejder med risikovurderinger ud fra en vurdering af adfærd; rød/gul/grøn, i forhold til nogle borgere. Medarbejderen uddyber, at de indeholder beskrivelser af borgers adfærd, personalets adfærd i situationen samt handling, der fører borger tilbage til fx grøn.</p> <p>Endvidere beskriver borgerne, at der aldrig sker overgreb mellem borgerne. Dette bekræfter medarbejderne, og de oplyser i øvrigt, at de skærmer borgere, for at forebygge vold mellem borgerne. I tilfælde af en hændelse, ville de il tage en samtale med de involverede borgere umiddelbart efter situationen.</p> <p>Medarbejderne har udarbejdet risikovurderinger på nogle borgere – og det er for hele huset og ikke kun cafeen – men gælder ikke for alle borgere. Medarbejderne er usikre på om de har sikret samtykke fra borger omkring konkret støtte i cafeen. Medarbejderne fortæller, at der altid er to til stede i caféen, og de har en ringeklokke, der kan anvendes, hvis de har behov for ekstra hjælp. I tilfælde af hændelser drøftes det efterfølgende på MED.</p> <p>På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	





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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad har en kompetent og ansvarlig ledelse. Ledelsen dækker andre indsatser i kommunen, og ledelsen af tilbuddet er derfor i høj grad baseret på selvledelse hos medarbejderne. Samtidig sikres faglig sparring gennem kontinuerlige møder mellem leder og medarbejdere ligesom borgerne giver udtryk for at blive hørt fx på brugerbestyrelsesmøder af leder. Leder har strategisk blik for igangsættelse af projekter, som er relevante for målgruppens udvikling, og faciliterer særlige medarbejderkompetencer til dette, fx pågår proces om udarbejdelse af sanseprofiler og trivselskort.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter

Kriterium 08	Tilbuddet har en kompetent ledelse
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at ledelsen er kompetent. Det vægter, at lederne har relevante kompetencer, og der er samstemmende oplysninger omkring ledelsesstil fra medarbejdere og ledelsen, hvor selvledelse kommer til udtryk, men samtidig er ugentlig faglig sparring på faste møder. Desuden er der for medarbejderne kontinuerlig mulighed for eksternt supervision.</p>	
<b>Indikator 08.a</b>	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 08.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at ledelsen består af leder for socialpsykiatrien Charlotte Nylykke som er uddannet sygeplejerske og har arbejdet i psykiatrien i 23 år i Gentofte kommune, som værestedsmedarbejder i mange år. Har siden 2008 arbejdet i socialpsykiatrisk team og som leder af Stoplegårdsvej. Har gennemført diplom i ledelse for 5 år siden. Souschef er uddannet social- og sundhedsassistent og har arbejdet 17 år i Gentofte kommune. Er desuden daglig leder af den bolig social indsats på Broholmsallé. Har gennemført diplom i ledelse for 5 år siden. Ifølge tilbudsportalen er der ansat 1 leder på 37 timer.</p> <p>Tillige vægtes, at ledelsen adspurgt til deres ledelsesstil fortæller, at de er tilgængelige, inddragende og vægter selvledelse, og områder som bemanning er uddelegeret. Leder deltager ugentligt i møde med medarbejderne for faglig eller anden sparring. Medarbejderne bekræfter, at der afholdes ugentlige møder med leder, og at ledelsen har en flad ledelsesstruktur. De oplever, at de er selvledende og kan få sparring, hvilket er samstemmende med ledelsens oplysninger. Borger, som har kontakt med leder via brugerbestyrelsen, oplever at leder handler, når borgerne giver udtryk for ønsker.</p> <p>På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	



<b>Indikator 08.b</b>	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 08.b</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at medarbejderne fortæller, at de får månedlig ekstern supervision. Dette efter fast årshjul med to gange i gruppen med kolleger fra Bostøtten og en gang med kolleger fra caféen. Der er stor tilfredshed med forløbet og variationen ud fra ønsker i medarbejdergruppen. Ledelsen oplyser, at de ikke får fast supervision, men kan anmode om det og i øvrigt kan sparre med HR i Gentofte kommune.</p> <p>På baggrund heraf bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	
<b>Kriterium 09</b>	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent. Det vægter, at borgerne oplever at have tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer. Medarbejderne er en tværfagligt sammensat gruppe, som kan imødekomme borgernes behov for social-, sundheds- og pædagogfaglig indsats samt understøtter tilbuddets igangsatte projekter omkring udarbejdelse af saneprofiler og arbejde med netværk gennem trivselskort.</p> <p>Der er lagt vægt på, at personalegennemstrømning og sygefravær er lavt set i forhold til sammenlignelige arbejdspladser.</p>	
<b>Indikator 09.a</b>	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 09.a</b>	
<p>Ifølge tilbudsportalen er Café Stolpen normeret til 7,2 timer pr. uge pr. plads. Dette tal ses i forhold til de angivne 25 pladser, som reelt er fordelt på 110 borgere som er tilknyttet på deltid jf. ledelsen. Kompetencerne blandt medarbejdere er ifølge tilbudsportalen fordelt med 14 timer til socialrådgiver, 63 timer til fysio- og ergoterapeuter, 41 timer til socialpædagogisk arbejde, 32 timer til pædagogisk medhjælper og 30 timer til social- og sundhedsassistent.</p> <p>Det vægter, at medarbejderne generelt oplever, at borgerne har mulighed for kontakt. Det beskrives, at det en gang imellem ikke kan lade sig gøre at få en personlig samtale med det samme, men da tilbydes alternativ mulighed efter lukketid. Leder oplyser, at fx projekt omkring udarbejdelse af sanseprofil foretages som led i særskilt projekt og midler og kan laves udenfor åbningstiden. Medarbejderne fortæller, at der altid er mulighed for at søge ekstra hjælp fra kolleger i Bostøtten, som har kontorer i nærliggende lokaler. Borgerne fortæller, at de altid i åbningstiden kan få kontakt til en medarbejder. Medarbejderne beskrives som imødekommende, flinke, har tid til at snakke og er hjælpsomme. Borgerne har oplevelsen af, at de bekymrer sig om fx når de har været fraværende en periode, hvilket de sætter stor pris på.</p> <p>Det indgår, at medarbejderne fortæller, at de har et introprogram for nye medarbejdere. De vægter ved introduktion, at de møder borgerne, der hvor de er så de får mulighed for at danne sig et eget billede af borgeren. Dog informeres der særskilt, omkring borgere, der har særlige behov. Medarbejderne er kontaktperson for borgerne, der dog kan ønske anden kontaktperson.</p> <p>I øvrigt sker der løbende introduktion via Gentofte platformen, vor fx personalereferater og information om borgerne er tilgængelige. Desuden er aktiviteter m.m. tilgængelig på IBG skærmen, som også er borgerens. Her ligger fx referater fra stolpe- og brugerbestyrelsesmøder og er ligeledes kommunikation med sundhedshuset omkring aktiviteter af fysisk karakter.</p> <p>Tillige vægter det, at ledelsen oplyser, at de aldrig bruger vikarer.</p> <p>På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	



<b>Indikator 09.b</b>	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 09.b</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at det i fremsendt materiale oplyses, at der er ophørt og påbegyndt en medarbejder i 2018 ud af 10 ansatte incl. leder. Hvilket svarer til ca. 10 %, der ikke er højere end på sammenlignelige arbejdspladser.</p> <p>På baggrund heraf bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	
<b>Indikator 09.c</b>	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 09.c</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at der i fremsendt materiale oplyses om et sygefravær i 2017 på 4,16 %. Første halvår 2018 er sygefraværet på 1,66 %, hvilket er lavt i forhold til sammenlignelige arbejdspladser. Ledelsen oplyser, at sygefraværet ikke er højt og de anvender med baggrund i dette, aldrig vikarer.</p> <p>På baggrund heraf bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	



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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne har den uddannelse og erfaring, der er nødvendig for at imødekomme borgernes behov og understøtte udvikling og trivsel.</p> <p>Tilbuddets medarbejdere er tværfagligt sammensat og tilføres løbende relevant viden omkring målgruppen og relevante metoder fx pågår proces omkring udarbejdelse af sanseprofil og trivselskort, hvilket medarbejdere har særlig uddannelse i. Borgerne oplyser, at have en god relation til medarbejderne, som beskrives som empatiske.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder. Det vægtes, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat og imødekommer borgernes behov for en social-, sundheds-, og pædagogfaglig indsats. Der afvikles projekter i afgrænsede perioder med henblik på udvikling af indsatsen i tilbuddet og fx pågår proces omkring udarbejdelse af sanseprofiler og arbejde med netværk gennem trivselskort. Medarbejderne, som varetager disse funktioner, har gennemgået særlige kurser herom, ligesom der i øvrigt er mulighed for kompetenceudvikling. Borgerne beskriver, at medarbejderne er kompetente.</p>	
<b>Indikator 10.a</b>	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 10.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at medarbejdergruppen jf. tilbudsportalen er tværfagligt sammensat af socialrådgiver, ergoterapeut, socialpædagoger, pædagogisk medhjælper og social- og sundhedsassistent. Ledelsen bekræfter dette, og oplyser at medhjælper fx har mange års erfaring fra arbejdet med målgruppen.</p> <p>Tillige vægtes, at ledelsen fortæller, at ergoterapeut laver sanseprofiler og har særlig uddannelse heri. Der er påbegyndt et pilotprojekt med særlige midler fra handicappuljen. De foreløbige tilbagemeldinger har været gode fra borgernes og jobcenterets side.</p>	



Endvidere vægter, at medarbejderne fortæller, at de har mulighed for kompetenceudvikling, og vidensdeling er der strammet op på formen omkring, for at sikre at alle for del i den viden enkelte medarbejder tilegner sig. Det beskrives, at der er en overordnet kompetenceudviklingsplan, men den enkelte medarbejder bliver ikke bremset i forhold til særlige ønsker for udvikling. Ledelsen bekræfter dette. Desuden opfordres til deltagelse i det af kommunen udbudte.

Ydermere indgår, at ledelsen fortæller, at de på årlig temadag, hvor mange deltager, har emner af bred relevans for alle, fx nævnes den motiverende samtale. Der har været drøftet et behov for viden omkring personlighedsforstyrrelser

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

<b>Indikator 10.b</b>	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)


### Bedømmelse af Indikator 10.b

Der er lagt vægt på, at borgerne beskriver medarbejderne som imødekommende, empatiske, hjælpsomme og at de bekymrer sig om borgerne. Fx ved at spørge til, når de er fraværende i længere tid.

Det var ikke under tilsynet muligt at observere samspillet mellem borgere og medarbejdere, da caféen i perioden med rundvisningen ikke var åben.

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



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Fysiske rammer</h2> <p style="margin: 0;"><i>De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Café Stolpen med sin centrale placering og indretning i handicaptilgængelige lyse lokaler, tilgodeser borgernes trivsel og tryghed. Dette sker gennem mulighed for ophold i mindre rum samt at deltage i større sociale sammenhænge. Lokalerne fremstår velholdte inde, og der er desuden udefaciliteter med mulighed for ophold på to terrasser, som ligeledes er der borgerne henvises til at ryge. Der er faciliteter i form af flere rum med både caféområde til spisning samt kreativt rum til aktivitet, træning eller hvile samt mulighed for at anvende nærliggende mødelokale til bordtennis eller anden gruppeaktivitet, hvilket understøtter borgernes behov og formålet med indsatsen. Desuden er der toilet, bade- og vaskefaciliteter som borgerne kan anvende.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel. Det vægter, at borgerne giver udtryk for, at de trives med de fysiske rammer. Indretningen med flere rum og mulighed for forskellige aktiviteter og møbler efter rummets formål vurderes at understøtte borgernes udvikling og forskelligartede behov.</p>	
<b>Indikator 14.a</b>	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 14.a</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at borgerne fortæller, at de er tilfredse med de fysiske rammer. De fortæller, at der er mulighed for at sidde i det større rum og spise og det mindre rum anvendes til særlige interesser. Ledelsen og medarbejderne beskriver en udvikling i indretningen og brugen af lokalerne i forhold til for år tilbage, og beskriver betydningen af lyset for borgerne trivsel.</p> <p>På baggrund heraf bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.</p>	
<b>Indikator 14.b</b>	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 14.b</b>	
<p>Der er lagt vægt på, at Cafe Stolpen ifølge tilbudsportalen er beliggende tæt på offentlige transportmidler samt gode indkøbsmuligheder, hvilket har betydning for tilgængeligheden til caféen.</p>	



Café Stolpen har ifølge tilbudsportalen god handicaptilgængelighed og er placeret i stueplan i 2 meget store lyse lokaler, som er ombygget i 2015. Der er i forbindelse med ombygningen etableret nyt køkken samt bedefaciliteter. I forbindelse med cafeen er der etableret krea - værksted, hvor det samtidig er muligt at se tv, internetcafé, spille bordtennis og have alenetid. Der er 2 udendørs terrasser. Der er mulighed for at få vasket tøj med hjælp fra medarbejderne. Oplysningerne på tilbudsportalen stemmer overens med det foreviste på dagen for tilsynet. I caféområdet, som også indeholder køkkenet, er der indrettet med mindre spiseborde, som kan arrangeres efter borgerne behov for at spise ved langt bord eller i mindre grupper. Der er mindre kreative aktiviteter og fx altid et puslespil i gang, ifølge ledelsen. Der er et mindre sofaarrangement i begge rum.

I det kreative rum er der mindre borde placeret op til væg eller midt i rummet, en boksebold, som borger beskriver at bruge samt en kuglestol. Ledelsen beskriver, at stolen har god effekt på borgere, som har behov for low arousal og hvile. Ledelsen og borgerne bekræfter brugen af det kreative rum til forskelligartet aktivitet og alene tid/hvile eller træning.

Desuden forevises nærliggende mødelokale som kan anvendes til bordtennis eller gruppeaktivitet samt rum udviklet til genbrugstøj. En borger fortæller, at vedkommende har ansvar for rummet til genbrugstøj, og har faste åbningstider, så andre borgere kan komme forbi og få gratis tøj, hvis de mangler.

Borgerne beskriver en udfordring med stolene i tilbuddet og har et ønske om nogle nye. De er opmærksomme på at kunne bringe dette emne op på stolpemødet.

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


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

<b>Dokumenter</b>	Tilbudsportalen Hjemmeside Mail af 24. september 2018 med svar jf. brev om varsling af besøg Sygefraværstatistik 2017 og første halvår af 2018 Tilsynsrapport fra 29. juni 2017 Notatskabelon til høringsvar af 14.11.-18
<b>Observation</b>	Under rundvisning i caféens køkken, hvor flere borgere drikker kaffe og snakker.
<b>Interview</b>	Ledelse Medarbejdere Borgere
<b>Interviewkilder</b>	<p>Ledelse:</p> <p>Charlotte Nylykke uddannet sygeplejerske, arbejdet i psykiatrien i 23 år i Gentofte, som værestedsmedarbejder i mange år. Siden 2008 i socialpsykiatrisk team og leder af Stoplegårdsvej. Diplom i ledelse for 5 år siden.</p> <p>Souschef uddannet social- og sundhedsassistent, arbejdet 17 år i Gentofte. Desuden daglig leder af bodelen på Broholmsallé. Diplom i ledelse for 5 år siden.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Social og sundhedsassistent ansat i 13 år primært i caféen.</p> <p>Ergoterapeut, AMR ansat i 18 år primært i caféen og GIF.</p> <p>Borgere:</p> <p>Borger, kommet 3 - 4 år i caféen.</p> <p>Borger, kommet 3 år i caféen og formand for brugerbestyrelsen.</p> <p>Borger, som er begyndt at bruge det indenfor det sidste ½ år.</p>