

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn: Herberget Overførstergården

Dato for generering af rapport: 26-11-2025

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	6
Sanktioner	6
Uddannelse og beskæftigelse	7
Kriterium 1	8
Selvstændighed og relationer	10
Kriterium 2	10
Målgruppe, metoder og resultater	12
Kriterium 3	13
Sundhed og trivsel	16
Kriterium 4	16
Kriterium 5	18
Kriterium 7	20
Organisation og ledelse	21
Kriterium 8	22
Kriterium 9	26
Kompetencer	30
Kriterium 10	30
Fysiske rammer	33
Kriterium 14	34
Økonomi	37
Økonomi 1	37
Økonomi 2	37
Økonomi 3	38
Spindelvæv	38
Datakilder	39
Interviewkilder	39
Observationskilder	39

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om plejefamilien eller 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 der fremgår bl.a. stamoplysninger.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten i plejefamilien eller 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 både et anmeldt og et uanmeldt tilsynsbesøg, eller hos et tilbud med flere afdelinger. Ligeledes kan tilsynet være administrativt og ikke indeholde et konkret tilsynsbesøg. Det fremgår af tilsynsrapporten, hvorvidt der har været et fysisk tilsynsbesøg, på hvilken afdeling, og hvorvidt det var anmeldt eller uanmeldt.

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten og sikrer dialogen med plejefamilien eller tilbuddet med udgangspunkt i kvalitetsmodellen, som beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen giver et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af kvaliteten.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, i Lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i plejefamilien eller 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 en plejefamilie eller et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til plejefamiliens eller tilbuddets godkendelse. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om den fornødne kvalitet er til stede. 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 plejefamilien eller 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. Ved en godkendelse vurderes der ud fra, om Socialtilsynet forventer, at plejefamilien eller tilbuddet kan opfylde indikatorer og kriterier. Ved det driftsorienterede tilsyn bedømmes indikatorerne efter 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.

Bedømmelsen af indikatorerne understøtter vurderingen af kriterierne, hvilket resulterer i en samlet, skriftlig kvalitetsvurdering for hvert tema.

Hver indikator gives i forlængelse af den skriftlige bedømmelse en værdi (score) for opfyldelsesgraden. Ud fra den værdi, som indikatorerne er givet, udregnes der automatisk en samlet værdi for opfyldelsesgraden for henholdsvis hvert kriterium og hvert tema. Værdien udregnes som et gennemsnit af henholdsvis indikatorerne og kriteriernes værdier. Det samlede resultat af denne talmæssige bedømmelse udtrykkes grafisk i form af et "spindelvæv".

Spindelvævet og scorer offentliggøres ikke på Tilbudsportalen. Spindelvæv og scorer giver overblik over kvalitetsbedømmelsen inden for hvert tema og bruges i dialogen med plejefamilien eller tilbuddet om at fastholde og udvikle kvaliteten fremadrettet. Efter endt høringsperiode vil den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår blive publiceret på Tilbudsportalen.

Der henvises i øvrigt til www.socialstyrelsen.dk, hvor der kan findes yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

Basisinformation

Tilbuddets navn	Herberget Overførstergården
Hovedadresse	Jægersborg Alle 139 2820 Gentofte
Kontaktoplysninger	Tlf.: 39763515 E-mail: llo@gentofte.dk Hjemmeside: http://www.overfoerstergaarden.dk
Tilbudsleder	Lonni Lykke Olesen
CVR-nr.	19369609
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Forsorgshjem/herberg, § 110
Pladser i alt	23
Målgrupper	Hjemløshed
Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Bente Kliver Dorthe Perlt
Tilsynsbesøg	13-10-2025 10:00, Uanmeldt, Herberget Overførstergården

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Herberget Overførstergården	Hjemløshed	23	Forsorgshjem/herberg, § 110

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsynets samlede vurdering er, at Herberget Overførstergården har den fornødne kvalitet, jf. lov om socialtilsyn § 6.

Kvalitetsvurdering

Tilbuddet arbejder med en klar målgruppe af hjemløse, hvor borgernes funktionsniveau varierer, idet de er præget af fx en kompleks situation, hvor både misbrug, arbejdsløshed, psykisk og somatisk sygdom kan give udfordringer i forskellig grad.

Tilbuddet har fokus på Housing First-tilgang og kan tilbyde CTI-forløb med støtte i egen bolig efter udskrivning.

Tilbuddet tager udgangspunkt i den enkelte borgers ønsker, når der sammen opstilles mål. Mål og opholdsplan danner således fundamentet for arbejdet med borgerne, der har fokus på stabilisering her og nu. Medarbejderne finder i samarbejde med borgerne de akutte barrierer for, at komme i egen bolig med den rette støtte.

Tilbuddet støtter i adgangen til relevante sundhedsydelse og samarbejder med eksterne aktører på sundhedsområdet. Tilbuddet arbejder med, at engagere borgerne i interne tilbud om daglige gøremål, motion, NADA og tre daglige fælles måltider som sundhedsfremmende indsatser.

Borgerne føler sig generelt støttet i tilbuddet, der dog har været påvirket af turbulente perioder i 2025 med kritik af enkelte medarbejders forskelsbehandling, svindel og trusler. I indeværende år har støtten og stemningen i tilbuddet har været præget af mange medarbejders ophør, sygemeldinger, heats på SoMe om tilbuddet og enkeltpersoner samt mistanke om skjulte mobiloptagelser. Socialtilsynet vurderer en generel potentiel risiko for en forræelse i holdningen til målgruppen, som tilbuddet med fordel fortsat bør have fokus på.

Tilbuddet har pr. 1. juni fået ny forstander og stedfortræder, der begge har både faglig og ledelsesmæssig relevant uddannelse samt erfaring. Den turbulente periode har som nævnt ovenfor, betydet stor udskiftning i medarbejdergruppen i indeværende år, hvor halvdelen er nyansatte. Tilbuddet har desuden været ramt af højere sygefravær. Socialtilsynet vurderer behov for ledelsesmæssigt fokus på konkrete tiltag for kulturforandring og fastholdelse.

Bestyrelsen og en midlertidig konstitueret forstander har i første halvdel af 2025 arbejdet med en strategisk 100-dages plan, som skulle bringe tilbuddet tilbage til fokus på kerneopgaven. Planen lagde særligt vægt på sundhed, trivsel og samarbejdskultur som bærende pejlemærker. Planen vurderes delvist opnået og kan med fordel videreføres i en mere konkret strategiplan (med tids- og handleplan) for borgernes trivsel og tryghed i tilbuddet samt for fælles faglige metoder, inkl. plan for kompetenceudvikling for at bygge videre på de faglige tilgange og sikre en fælles praksis samt kultur i den nye medarbejdergruppe.

Tilbuddet har en veluddannet medarbejdergruppe, som har generelle kompetencer, der modsvarer borgernes behov, men der vurderes behov for drøftelse af aktuelt metodevalg samt plan for kompetenceforløb til den nye medarbejdergruppe. Borgerne i tilbuddet oplever generelt, at modtage den hjælp og støtte, de har behov for, og de beskriver medarbejderne som kompetente, mens enkelte udtrykker kritik heraf. Tilbuddet anvender ekstern supervision.

De fysiske rammer understøtter delvist borgernes trivsel, tryghed og ret til privatliv pga. manglende vedligeholdelse og ikke tidssvarende dobbeltværelser for 14 ud af de i alt 23 pladser. Plan for renovering af tilbuddets fysiske rammer har gennem flere år været i proces. Der ses begyndende oprydning, men få forbedringer og vedligeholdelse af de fysiske rammer siden sidste tilsyn i januar 2025, som fortsat fremstår meget slidte og uden almindelig indvendig vedligeholdelse ift. maling og uafsluttede reparationer. Tidligere oplyst plan for politisk beslutning i 2025 vedrørende renovering af fysiske rammer er udskudt til 2026, hvilket betyder en lav kvalitet i de fysiske rammer for borgerne.

Socialtilsynet vurderer behov for en konkret strategiplan (med tids- og handleplan) fra ledelsen for oplyst behov for almindelig vedligeholdelse, renovering og evt. ombygning af tilbuddet.

Tilbuddet har den delvist fornødne økonomiske kvalitet. Socialtilsynet er oplyst om, at tilbuddet forventer budgetoverskridelse i 2025, der vil påvirke tilbuddets økonomi i kommende år.

Godkendelsens omfang:

Tilbuddet er godkendt til 23 hjemløse borgere i alderen 18-67 år, jf. SEL § 110. Herberget Overførstergården er et privat selvejende midlertidigt botilbud for mænd og kvinder mellem 18 og 67 år, der på grund af forskellige sociale problemer, specielt alkoholmisbrug, ikke har nogen bolig eller ikke kan opholde sig i egen bolig. Tilbuddet modtager ikke aktive stofmisbrugere, og borgerne skal være velbehandlede, hvis de har psykiatiske problemer. Tilbuddet har driftsoverenskomst med Gentofte Kommune.

Særligt fokus i tilsynet

Det har ved det seneste tilsyn den 13. oktober 2025, været fokus på følgende temaer i kvalitetsmodellen: tema 3. "Målgruppe, metoder og resultater", tema 5. "Organisation og ledelse", tema 6. "Kompetencer, tema 7. "Fysiske rammer". samt tema "økonomi".

De øvrige temaer er behandlet ved følgende tidligere tilsyn:

28. januar 2025: tema 4. "Sundhed og trivsel", tema 5. "Organisation og ledelse"

Tilsyn i 2024: tema 1. "Uddannelse og beskæftigelse", tema 2. "Selvstændighed og relationer".

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår

Uddannelse og beskæftigelse

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.

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet delvist arbejder med borgernes beskæftigelsespotentiale. Tilbuddet yder en indsats, der understøtter borgernes motivation, parathed og læring med henblik på at fremme deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse, og inkludere dem i samfundet.

Begrundelse

8 ud af 23 borgerne er i formel uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud.

Tilbuddet opstiller i lav grad konkrete, individuelle mål i samarbejde med borgerne omkring uddannelse og beskæftigelse, da housing first-tilgangen er den primære prioritering. Opsatte delmål ud fra borgernes drømme og håb er primært omkring bolig eller misbrugsbehandling, hvilket vurderes relevant prioriteret med henblik på at stabilisere borgerens akutte situation. Daglig struktur i tilbuddet med tre faste spisetider, huslige gøremål, etablering af døgnrytme og et forsørgelsesgrundlag vurderes, at understøtte borgernes parathed til beskæftigelse.

Tilbuddet arbejder forpligtende med samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte borgernes udtrykte ønsker og behov, og eventuelle mål for borgernes uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud kan opnås.

Gennemsnitlig bedømmelse 1,5

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet støtter i lav grad borgerne i, at udnytte deres fulde potentiale i forhold til formel uddannelse, beskæftigelse eller aktivitetstilbud.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddet opsætter i høj grad pædagogiske delmål for, at støtte borgerne i at komme i egen bolig med den rette støtte - i forhold til housing first-tilgangen. Herunder inddrages borgerne i målarbejdet i forhold til deres drømme og håb. Målene ses konkrete og kan realiseres inden for en overskuelig fremtid – af hensyn til opholdets midlertidige karakter.
- Tilbuddet opsætter i lav grad delmål direkte for uddannelse og beskæftigelse, men indirekte i forhold til at en bolig og/eller misbrugsbehandling kan føre til ønske og motivation for et arbejde, uddannelse eller aktivitet. Socialtilsynet kan anbefale at beskæftigelse og uddannelse bliver et fast element i tilbuddets udredningskabelon på lige fod med andre livsdimensioner, som der kan arbejdes med under opholdet.
- Tilbuddets målgruppe kan være udfordret af deres misbrug og sociale problemer, og kan derfor være langt fra det ordinære arbejdsmarked.
- Tilbuddet understøtter i lav grad, at borgere er i beskæftigelse/uddannelse eller dagtilbud, men er opsøgende eller støttende i forhold til, fx hjælp til at skrive en ansøgning eller kontakt til jobcenter, når borgerne bliver motiveret herfor. Når en borger er i forløb, så understøtter medarbejderne borgerens forløb ud fra borgerens ønsker og behov.
- Tilbuddet prioriterer borgernes inklusion med det omgivende samfund, hvor det er muligt i forhold til borgernes interesse, udfordringer og hensyn.
- Tilbyder aktiviteter i tilbuddet og samarbejde med frivillige organisationer, der har tilbud til målgruppen.
- Tilbuddet har medarbejdere med relevante kompetencer, fx socialrådgivere med viden om lovgivning og indsatser på beskæftigelsesområdet.
- Tilbuddet har fokus på, at få sikret borgeren et forsørgelsesgrundlag.

Indikator 1.a

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.

Bedømmelse 1

Bedømmelse af Indikator 1.a

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Målostilling, Inddragelse og Opfølgning;** I stikprøver ses i høj grad opstillet delmål, samt notater med opfølgning omkring borgernes egne mål primært omkring, at få egen bolig og/eller gennemføre misbrugsbehandling. Tilbuddet arbejder således med andre delmål end understøttelse af beskæftigelse/uddannelse ud fra "housing first-tilgangen", hvilket vurderes relevant for målgruppen på et herberg. Alle de interviewede borgere kunne huske deres delmål. I stikprøve ses borger inddraget i opsætning af delmål. Dato og beskrivelse af evaluering på delmål ses i fremsendte stikprøver på borger dokumentation.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende forhold:

- **Målostilling, Inddragelse og Opfølgning;** Tilbuddet opstiller ikke konkrete, individuelle mål for den enkelte borger i forhold til uddannelse og beskæftigelse.
- **Beskæftigelses- og uddannelsessituation;** Tilbuddet forholder sig ikke konsekvent til borgerens beskæftigelsesituation og opstiller således ikke et direkte mål herfor.

Indikator 1.b

Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 1.b

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende oplysning i bedømmelsen af indikatoren:

- **I beskæftigelse.** 3 ud af 23 borgere er i uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, jf. fremsendt borgerliste. Aktuelt på tilsynsbesøget er 5 i beskæftigelse iflg. medarbejderne. Herudover har 3 borgere socialt frikort, som blandt andet benyttes i forbindelse med loppemarked som tilbuddets fond driver i følge forstander. Alle borgere i tilbuddet er under folkepensionsalderen. Borgerne deltager altid i de huslige gøremål, beskriver både borgere, medarbejdere og ledelsen. Der kan være enkelte undtagelser, men som udgangspunkt deltager alle.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende oplysning i bedømmelsen af indikatoren:

- **Uden beskæftigelse.** 15 ud af 23 borger er uden beskæftigelse, uddannelse eller lovbestemt aktivitetstilbud.

Selvstændighed og relationer

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. 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 netværk og relationer på sociale medier, samt 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 borgeres 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. 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. 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.

Vurdering af tema

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at Herberget Overførstergården tager udgangspunkt i den enkelte borgers ønsker, når de sammen opstiller mål. Målene danner således fundamentet for arbejdet med selvstændighed og relationer.

Der er fokus på at understøtte borgernes netværk ved udflytning, hvorfor fokus på aktiviteter og socialt liv udenfor tilbuddet er vigtigt for både borgere og tilbud.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet løbende bør forholde sig til de faglige begrundelser for, hvorfor og hvordan praksis understøtter borgernes selvstændighed og sociale relationer. Især vurderer socialtilsynet, at der bør være opmærksomhed på, om og hvordan kostordningen understøtter borgernes selvstændighed på såvel kort som længere sigt.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 2

Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at borgerne generelt set understøttes i at leve et selvstændigt liv. Dagligdagen i tilbuddet byder på huslige pligter, som borgerne også vil skulle varetage, når de flytter i egen bolig. Flere borgere fortæller, at pligterne også er med til at skabe et fællesskab, hvor man yder og hjælper hinanden.

Tilbuddet har en kostordning, som tilbyder varierede måltider 3 gange om dagen. Madlavningen og indkøb varetages af en ansat køkkenmedarbejder.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets kostordning både er en god måde at sikre borgerne måltider og dermed opfylde basale behov. Samtidig kan det være svært at understøtte borgernes kompetencer i forhold til at købe ind og lave mad, som borgerne får brug for, når de flytter i egen bolig. Medarbejdere og ledelse er opmærksomme på dette, og minder om, at borgerne i udslusningen selv skal lave mad. Samtidig anerkender de dilemmaet, og oplyser, at der indgås individuelle aftaler om kostordningen, hvis borgerne ønsker det. Socialtilsynet vurderer, at det er vigtigt for borgernes selvstændighed, at de faglige overvejelser om kostordningen og selvstændighed hele tiden bør holdes i live, så kostordningen ikke bliver en "selvfølge."

Socialtilsynet vurderer, at borgerne har mulighed for at deltage i relevante aktiviteter udenfor tilbuddet. Der er således mulighed for at deltage i fritids- og idrætsforeninger i Gentofte, ligesom der er eksempler på borgere, som også benytter tilbud længere væk.

Socialtilsynet vurderer, at borgernes interne fællesskab medvirker til at skabe relationer, som kan gøre det lettere at opsøge nye aktiviteter udenfor tilbuddet.

Endelig vurderes det, at tilbuddet understøtter, at borgerne har kontakt med familie og netværk. Der er således mulighed for at have gæster på tilbuddet, og borgerne har mulighed for at have børn/unge under 18 år på besøg en enkelt gang for at vise dem stedet.

Indikator 2.a

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.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.a

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad, og socialtilsynet vægter følgende forhold i bedømmelsen:

Der opstilles mål omkring alle borgeres boligsituation, som både er i overensstemmelse med formålet med § 110 og understøtter borgernes selvstændighed. Derudover opstilles der mål om forsørgelsesgrundlag. Dette indgår som en del af visitationssamtalen.

Borgere og medarbejdere udtaler, at de samarbejder om at opstille relevante mål, som tager afsæt i borgernes ønsker og drømme. Der er løbende opfølgning på målene gennem faste månedlige samtaler.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.b

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.

Borgerne fortæller, at der er gode muligheder for aktiviteter udenfor huset. Foruden tilbuddets egne aktiviteter ud af huset, er der mulighed for at deltage i den lokale idrætsforening. Det oplyses, at nogle borgere også finder aktiviteter udenfor lokalområdet. Dette bekræftes af medarbejdere og ledelse.

Medarbejdere og ledelse fortæller, at de har et større lokalt loppemarked i sommerhalvåret, som arrangeres af tilbuddets fond. Borgerne deltager i dette.

Indikator 2.c

Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.c

Indikatoren bedømmes fortsat at være opfyldt i meget høj grad, og socialtilsynet lægger vægt på følgende forhold i bedømmelsen: Borgerne oplyser, at de kan have kontakt med familie og netværk i det omfang, de ønsker.

Både borgere og medarbejdere bekræfter, at medarbejderne gerne hjælper med at etablere kontakt til familie og netværk, hvis borgerne ønsker det.

Som udgangspunkt kan borgerne have besøg af gæster. Unge under 18 år kan ikke være i tilbuddet. Der er fortsat mulighed for, at pårørende også under 18 år kan besøge deres pårørende en enkelt gang, så de kan se stedet, hvor deres pårørende bor.

Målgruppe, metoder og resultater

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. 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 borgeres udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

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

Begrundelse

Tilbuddet har en klar målgruppebeskrivelse og et formål med indsatsen, der resulterer i positive resultater for borgerne med generelt højere trivsel og planlagt udflytning i bolig. Borgernes funktionsniveau varierer, idet de er præget af en kompleks situation, hvor både misbrug, arbejdsløshed, psykisk og somatisk sygdom kan give udfordringer i forskellig grad. Tilbuddets medarbejdere og ledelse har indgående viden om målgruppen og tilbuddets faglige tilgange, men mindre erfaring med tilbuddets faglige metoder pga. høj personalegennemstrømning og fokus på andre ting som de fysiske rammer og oprydning efter en turbulent periode i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer således behov for revidering af tilbuddets faglige metoder, der har været planlagt, men ikke gennemført i flere år, samt behov for en konkret kompetence plan i den nye medarbejdergruppe.

Det bemærkes, at der indimellem indskrives borgere, som ikke matcher målgruppen. I disse tilfælde forsøger tilbuddet, at få vedkommende videre til et andet relevant tilbud. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med opstilling af mål, delmål og opfølgning på målene. Opholdsplanerne oplyses som relevante i forhold til borgernes beskrevne udfordringer. Endelig vurderes det, at tilbuddet generelt samarbejder med eksterne aktører omkring borgeren for at sikre, at alle relevante behov imødekommes.

Enkelte borgere oplever sig dog i lavere grad hjulpet og forskelsbehandlet af tilbuddet og fremhæver manglende opholdsplan samt ønske om, at tilbuddet yder et mere aktivt samarbejde med eksterne aktører.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,7

Kriterium 3

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fem forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddet arbejder ud fra en kendt målgruppebeskrivelse, visiterer generelt inden for målgruppen og anvender relevante faglige tilgange.
- Tilbuddet har løbende udskiftning i borgergruppen, idet borgerne kommer videre til egen bolig eller andet relevant tilbud – ca. 10 siden juni 2025.
- Medarbejderne oplyser, at de sparrer med hinanden, når der indskrives borgere, som over tid viser sig at have andre behov end resten af målgruppen, og der arbejdes på at finde relevante løsninger til alle.
- Borgerne beskriver, at tilbuddets indsats tilrettelægges med afsæt i individuelle behov. Medarbejderne bekræfter, at de arbejder ud fra den enkelte borgers behov.
- Tilbuddet følger løbende op på målene. Lige nu foregår opfølgning i daglige notater og ikke direkte i tilknytning til delmålene. Socialtilsynet bemærker, at borgerne er inddraget i udarbejdelsen af målene. Endelig hører Socialtilsynet eksempler på mål, der er opnået.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende fire forhold i vurderingen af kriteriet:

- Enkelte borgere er uden opholdsplan og kritik af fraværende aktiv støtte til fx samarbejde med eksterne aktører.
- Tilbuddet har behov for revidering af de faglige metoder med ny forstander og høj udskiftning af de borgerrettede medarbejdere med henblik på at sikre et fælles fagligt fundament. Socialtilsynet vurderer herefter behov for en plan for kompetenceudvikling.
- Få borgere har haft ophold i mere end to år, hvilket Socialtilsynet positivt bemærker, at ny forstander har fokus på at opnå positive resultater med, at få disse borgere godt videre.
- Ifølge medarbejderne kommer der oftere end tidligere borgere med væsentlige psykiske udfordringer, som kan udfordre den eksisterende målgruppe og som har behov for anden behandling, end tilbuddet kan yde.

Indikator 3.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 3.a

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende fem oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Målgruppe:** Tilbuddet er et midlertidigt botilbud for mænd og kvinder mellem 18 og 67 år, der på grund af forskellige sociale problemer, specielt alkoholmisbrug, ikke har nogen bolig eller ikke kan opholde sig i egen bolig. Aktive stofmisbrugere er ikke i målgruppen, og borgerne skal være velbehandlede, hvis de har psykiatriske problemer jf. godkendelsesbrev. Ovenstående målgruppe er kendt af både medarbejdere og ledelse. Tillige kan borgere bekræfte, at de indskrevne borgere generelt matcher den godkendte målgruppe. Tilbuddets medarbejdere forholder sig fagligt relevant til borgere, som over tid viser sig at have andre behov eller væsentlige psykiske udfordringer, som kræver en anden indsats, end tilbuddet er gearret til, jf. borgerinterviews.
- **Målsætning:** Målet er at få borgerne tilbage til et så "normalt" liv som muligt og tilskynde til, at de bliver i stand til at tage ejerskab for eget liv, indgyde håb og hjælpe dem med at få en bedre livskvalitet, jf. beskrivelse på Tilbudsportalen. Udredning og opholdsplan udarbejdes efter de første 6 uger i samarbejde med borgeren og kontaktpersonen og indeholder mål, delmål og handleplan på forskellige områder, fx arbejde, bolig, økonomi. Opholdsplanen afstemmes med kommunens myndighedsplan, ressourceprofil og jobplanen.
- **Metode og tilgange:** Tilbuddet har fokus på faglig tilgang med Housing First, jf. medarbejderinterview, hvilket vurderes relevant for målgruppen og i forhold til hjemløserereformen. Tilbuddets onboarding handler om menneskesyn og har en socialfaglig vinkel med beskrevne tilgange i forhold til fx visitationssamtale, overlap eller opfølgningssamtale, fortæller medarbejderen og oplyser videre, at de primært anvender faglige tilgange frem for metoder. En fælles tilgang drøftes, og det er meget få ting, der bliver efterladt til individuelle vurderinger ifølge medarbejderen. Ifølge forstanderen er medarbejderne professionelle i deres tilgang til borgerne og er gode til at konfliktnedtrappe, have fokus på borgernes udviklingsmuligheder samt holde håbet for øje.
- **NADA:** Anvendes af én medarbejder, der kommer i tilbuddet to gange om ugen – denne medarbejder har også en hund med sig, hvilket giver en beroligende effekt, jf. medarbejder udsagn.
- **CTI-forløb:** Fire forløb oplyses aktuelt tilbudt til borgere, der er flyttet ud i egen bolig. Indsatsen ydes af en medarbejder med uddannelse heri, jf. interview med forstander.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Metode:** Tilbuddet anvender ikke de metoder, som er opført på Tilbudsportalen, fx Per Revstedt-metoden eller kognitiv adfærdsterapi, jf. interview med forstander og medarbejder. Tilbuddet kan med fordel igangsætte drøftelser af metodevalg samt opdatere Tilbudsportalen. Et behov, som Socialtilsynet har hørt om siden 2022. Socialtilsynet bemærker positivt, at ny forstander ser behovet for ovenstående.
- **Ingen opholdsplan:** Borger oplyser at være uden opholdsplan i 6 ugers ophold.
- **Lav anciennitet i tilbuddet:** Fire nye kontaktpersoner er ansat i 2025 ud af tilbuddets i alt seks kontaktpersoner, hvilket vurderes at påvirke kendskabet til tilbuddets målgruppe og faglige tilgange samt mulighed for fælles fagligt fundament. En af de nye har dog været ansat som ikke-fastansat i tilbuddet og har således et kendskab.

Indikator 3.b

Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.b

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende tre forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Konkrete og klare mål:** I alle opholdsplanerne er der opstillet mål og delmål med afsæt i den enkelte borgers ønsker, drømme og behov. Borgerne har været inddraget heri, jf. medarbejder- og borgerinterview.
- **Dokumentationspraksis:** Der foregår løbende opfølgning på målene i samarbejde mellem socialrådgiver, kontaktperson og borger, jf. medarbejder- og borgerinterview.
- **Læring og forbedring af indsatsen:** Socialtilsynet noterer sig, at medarbejderne mundtlig deler viden og erfaring på møder med henblik på at lære og forbedre indsatsen.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende to forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Læring og forbedring af indsatsen:** Tilbuddet dokumenterer ikke helt tydeligt i forhold til brug for egen læring og forbedring af indsatsen, jf. medarbejderinterview.
- **Manglende opholdsplan:** En borger er uden opholdsplan og delmål, jf. interview.

Indikator 3.d

Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.d

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Aktivt samarbejde:** Tilbuddet samarbejder endvidere tværfagligt med Jobcenteret, Psykiatrisk Center, sagsbehandlere i borgernes hjemkommuner, Novavi, KABS, læger, psykologer, psykiatere m.m., jf. både borger- og medarbejderinterview. Der er flere eksempler på borgere, der bliver hjulpet til psykiatrisk behandling og herefter videre fra herberget til at søge egen bolig. Borgerne oplever, at de kan søge hjælp om relevante forhold i deres liv, og at hjælpen generelt er nærværende og individuel.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- **Manglende samarbejde:** Enkelte borgere oplyser til Socialtilsynet, at tilbuddet enten ikke rettidigt har fulgt op på et samarbejde eller har afvist at hjælpe.

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 samt uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det kan også være i forhold til færden på sociale medier. 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

Kvalitetsvurdering:

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel med relevant viden, og med indsatser der modsvarer målgruppens behov.

Begrundelse:

Tilbuddet tilrettelægger og udvikler fortløbende en anerkendende og inddragende praksis, hvor borgerne respekteres og støttes i deres egne mål og ønsker samt med hensyntagen til deres behov. Tilbuddet har et beboerråd, hvor borgerne har mulighed for indflydelse.

Tilbuddets viden modsvarer målgruppens behov. Borgerne støttes i adgangen til relevante sundhedsydelse, og tilbuddet samarbejder med eksterne aktører på sundhedsområdet. Tilbuddet arbejder med, at engagere borgerne i interne tilbud om motion, NADA og kostordning som sundhedsfremmende indsatser.

Færden på sociale medier har været i fokus i tilbuddet, hvor tidligere borger har kritiseret og hængt både andre borgere, medarbejdere, leder og bestyrelse ud. Ageren og tiltag herfor har været drøftet med borgerne.

Tilbuddets omgangstone og forskelsbehandling er blevet kritiseret. Det pædagogiske miljø har efterfølgende været udfordret, og der er nu iværksat tiltag for forbedringer af kulturen og samarbejdet, samt få genoprettet roen med fokus tilbage på borgerne.

Tilbuddets pædagogiske indsatser forebygger vold og overgreb, og der ageres med relevant faglig viden om konflikter, vold og overgreb. Der kan til tider forekomme verbale konflikter, hvor medarbejderne kan være behjælpelige med at løse. Der er udarbejdet en beredskabsplan for håndtering af vold og overgreb.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,7

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i middel til høj grad borgernes selv- og medbestemmelse.

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende to forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddet understøtter samlet set borgernes selv- og medbestemmelse. Borgerne inddrages i egne planer for opholdet og har gennem beboerrådet indflydelse på fællesskabet.
- Nuværende medarbejdere beskrives af borgerne i positive vendinger som imødekommende, og oplyser at vægte respekt i samarbejdet med borgerne.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddets pædagogiske praksis for selv- og medbestemmelse tager delvis udgangspunkt i tilbuddets værdigrundlag. Manglende respektfuld og anerkendende tilgang fra alle medarbejdere til alle borgerne har været rejst i 2024, hvilket der i 2025 er igangsat konsulent forløb for at løse og få fokus tilbage på at understøtte borgerne. Socialtilsynet vil følge de iværksatte tiltag, og om de har den ønskede positive udvikling for en mere ensartede indsats.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 4.a

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- Borgerne udtaler sig generelt positivt om de nuværende medarbejderne, som de oplever som imødekommende, hjælpsomme og anerkendende. Borgerne oplever i mødet med medarbejderne, at blive forstået og respekteret.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- Opråb fra tidligere og nuværende borgere om kritik og forræelse i tilbuddet var længe undervejs, herefter forsøgt afvist og til sidst forsøgt undskyldt på et beboermøde med lovning om forbedring, jf. oplysninger til Socialtilsynet. Den voldsomme måde og ikke hensigtsmæssige fremførelse af kritikken kom til at skygge for, at der skulle handles på problematikkerne. Tilbuddet bør drøfte, hvordan de fremadrettet sikrer, at borgernes evt. kritik bliver taget alvorligt, fx med en procedure for klager.
- Gennemslag af ændring af tidligere privatpraksis om forskelsbehandling i forhold til, hvad en borger kan få af praktisk støtte eller af inventar ved udflytning til egen bolig.
- Forrælseskultur med negative reaktioner som "skældud", "vredesudbrud" eller "udskrivninger", der i følge tidligere borgere har floreret i tilbuddet, bør bidrage til fælles læring og løsninger med en mere anerkende metode fremadrettet.

Indikator 4.b

Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 4.b

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende seks forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- De interviewede borgere giver udtryk for, at de har selv- og medbestemmelse i det omfang, de ønsker det. De oplever, at medarbejderne er lyttende overfor deres ønsker og hjælper dem til at omsætte dem til konkrete mål i opholdsplan.
- Tilbuddet har et beboermøde med en valgt formand. Ønsker fra beboermødet bringes videre af formanden i en efterfølgende drøftelse med forstander.
- Borger fremviser opslag, hvor borgerne selv kan vælge deres huslige "pligter" i tilbuddet.
- Borgere, medarbejdere og forstander oplyser, at tilbuddets kostordning er frivillig.
- Borgere beskriver i interview, at medarbejderne og tilbuddet motiverer borgerne til at involvere sig i dagligdagen i og udenfor tilbuddet.
- Medarbejderne giver eksempler på, at borgerne er inddraget i den dokumentation der journaliseres ved opfølgning på handleplansmøder, og i de løbende beboerrådsmøder.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Borgerne oplyser, at husorden udarbejdes af ledelse og medarbejder.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i middel til høj grad borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddet støtter i adgangen til relevante sundhedsydelse, såvel internt på tilbuddet som eksternt ved borgernes behov herfor.
- Tilbuddets opmærksomhed på sociale og mentale aktiviteter, samt tilbud om kost og motion i tilbuddet eller det omgivende nærområde.
- Tilbuddet samarbejder med eksterne aktører på sundhedsområdet.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende forhold:

- Der er ikke sundhedsfaglige medarbejdere i medarbejdergruppen, men medarbejderne vurderes at have kendskab til medicinbehandling og vigtigheden af, at borgeren kommer i lægelig behandling.
- Manglende mulighed for privatliv på dobbeltværelser, der påvirker borgernes trivsel.
- Tilbuddet har skabt begyndende ro og øget tilstedeværelse efter turbulent periode i medarbejdergruppen i efteråret 2024. Der er igangsat arbejdsmiljøforløb for medarbejdergruppen, som vurderes at kunne få positiv betydning for borgernes trivsel, men som først skal gennemføres før effekten kan vurderes.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.a

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende fem forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Borgerne giver i interview udtryk for, at være glade for at bo på tilbuddet, også i sammenligning med deres erfaringer fra ophold på andre herberger. Borgerne beskriver, at de får den støtte, som de efterspørger. Borgerne fremhæver, at enkeltværelser er med til at skabe god trivsel ift. ro og privatliv. Endvidere oplyser borgerne, at opsigelse af medarbejder ultimo 2024 har medvirket positivt hertil i 2025, efter en turbulent tid i slutningen af 2024.
- Nye borgere tages i mod af en anden borger - særligt den første uge, hvor der er mange nye ting at vænne sig til, fortæller en borger.
- Medarbejderne vurderer, at borgerne er trygge og at den aktuelle borgergruppe er meget rolige.
- 6-7 ud af 21 borgere er aktuelt i arbejde eller praktik. Medarbejderne oplyser, at de forsøger at motivere borgerne til at snakke med jobcentret og anvende de ressourcer de har. Forstander nævner, at det fortsat er en drøm at kunne åbne værkstedet på tilbuddet igen. Dette vil kunne give borgerne et tilbud om aktiviteter, som både kan fylde dagen ud og måske også være en måde at inspirere og motivere borgerne til beskæftigelse.
- Socialtilsynet møder borgere, der efter udflytning besøger tilbuddet og arrangerer aktivitet.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende tre forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Borgerne oplyser samstemmende, at manglende privatliv på dobbeltværelser ofte er årsagen til, at borgerne ikke trives. Samt den manglende vedligeholdelse og stand af de fysiske rammer, jf. indikator 14a i denne rapport.
- En kultur med forråelse har skabt en turbulent tid med samarbejdsproblemer og kan efter Socialtilsynets vurdering ikke undgå, at have negativ betydning for borgernes trivsel. Socialtilsynet bemærker, at alle interviewede kilder oplyser, at borgergruppen har været meget rolig, hvilket kan indikere at uroen i medarbejdergruppen og "stormvejret" på de sociale medier, har skabt behov for en overlevelsesstrategi om, "at forholde sig i ro" mere end at det er tegn på trivsel.
- Kulturændring skal opbygges og grundfæstes over tid.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende to forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Adspurgt beskriver borgerne, at de støttes af tilbuddet i kontakten med relevante sundhedsydelse. Der gives eksempler på støtte til aftaler med, og i nogle tilfælde ledsagelse til, læge, tandlæge og misbrugsbehandling.
- Medarbejderne giver i interview eksempler på, at støtte borgerne til kontakt med, fx social tandpleje, psykiatrien, KABS, læge etc. Psykiatrisk sygeplejerske kommer fast i tilbuddet og her kan borgerne selv henvende sig. I samtale med medarbejderne aftales det, hvilken hjælp borgeren skal have, og så samarbejdes der omkring det. De ting borgerne selv kan, klarer de selv.

Indikator 5.c

Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed modsvarer borgernes behov.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.c

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende seks forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Tilbuddets kostordning har til formål, at sikre borgernes behov for mad, ligesom måltiderne er med til at strukturere hverdagen.
- Tilbuddet har opmærksomhed på, at et meningsfuldt indhold i hverdagen medvirker til at øge den mentale trivsel, og dertil er tilbuddets huslige pligter med til at give borgerne en følelse af fællesskab, som alle bidrager til.
- Borgerne oplever, at de modtager en relevant hjælp, og beskriver i lighed med medarbejderne, at strukturen og de interne pligter er med til at holde dem i gang. Enkelte borgere efterlyser mere struktur.
- Tilbuddet tilbyder NADA en gang om ugen, hvilket en del borgere anvender i følge medarbejderne.
- Medarbejdere og borgere beskriver, at der er mulighed for at dyrke motion i Gentofte idrætsforening, hvor der bl.a. er yoga, svømning og andet. Tilbuddet har desuden et motionsrum i kælderetagen, som er planlagt flyttet op i en pavillon, der fremstår mere indbydende til at benytte.
- Brætspil, bordtennis og billard forefindes i fællesrum og om sommeren anvendes haven til fx spil, dyrkning af grønt, samtaler og rekreation.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende tre forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Tilbuddet har ingen medarbejderne med sundhedsfaglige kompetencer, jf. fremsendt medarbejderliste. Dette betyder, at tilbuddet er afhængig af samarbejdet med eksterne aktører for, at imødekomme somatiske behov og evt. medicinbehandling. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddet har relevant samarbejde omkring relevante sundhedsydelse, jf. indikator 5b ovenfor.
- Samarbejdsproblemer i medarbejdergruppen fjerner opmærksomhed på efterdønningerne af turbulent tid med forråelse og hvordan det har påvirket borgernes mentale tilstand.
- Tilbuddets fysiske rammer og manglende vedligeholdelse vurderes ikke, at modsvarer borgernes behov for et sundt indeklima.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet lægger vægt på følgende seks forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddet anvender pædagogisk tilgang med konfliktnedtrapping, der har forebyggende effekt overfor vold, overgreb og potentielle konflikter.
- Tilbuddets pædagogiske praksis er kendetegnet ved medarbejdernes brug af faglige indsatser i form af observationer, synlighed og deeskalering.
- Tilbuddet har støttet individuelt i en turbulent tid, hvor borgere, medarbejdere og leder er blevet hængt ud og kritiseret på de sociale medier.
- Tilbuddet bortviser borgere ved fx trusler mod andre, har drukket heftigt eller der er fundet stoffer på værelse - ca. 10 er blevet bortvist i 2024.
- Tilbuddet har ambulanceplaner, såfremt der skulle ske overfald på medarbejderne.
- Tilbuddet har en beredskabsplan for håndtering af episoder med overgreb, ligesom tilbuddets pædagogiske tilgang er beskrevet heri. Fx opfølgning på borgere, som har overværet eller overhørt en voldsom episode

Indikator 7.a

Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 7.a

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Tilbuddet har ikke haft voldsomme episoder, jf. fremsendt oplysningsskemaet.
- Borgerne giver udtryk for, at tilbuddet igen er blevet et roligt sted at bo, og at de er glade for bo på tilbuddet.
- Medarbejderne beskriver, at de ikke oplever trusler eller vold mellem borgerne, men der kan være verbale skænderier eller konflikter om fx gøremål. Medarbejderne forsøger, at deeskalere evt. konflikterne, og er bevidste om ikke at tage konflikter med borgerne ude i det fælles rum, men fx efterfølgende eller på kontoret.
- Borgere oplyser, at have fået støtte af medarbejdere til konkrete handlinger efter at være blevet hængt ud på de sociale medier af tidligere borgere.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- På beboerrådsmøde efterlyser borgerne, at medarbejderne følger mere op på, når "folk" ikke ordner deres pligter, så der ikke kan opstå indbyrdes konflikter.

Organisation og ledelse

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. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse.

Begrundelse

Den selvejende institution Overførstergården består af to selvstændige enheder: Herberget Overførstergården og Fonden Overførstergården. Fonden driver loppemarked og andre aktiviteter, som ikke er omfattet af Lov om Socialtilsyn. Socialtilsynet fører tilsyn med Herberget Overførstergården. De to enheder har samme bestyrelse og leder, men adskilt økonomi.

En turbulent periode sidst i 2024 med kritik fra tidligere borgere mod tilbuddets ledelse og medarbejdere – især på sociale medier – har betydet iværksatte handlinger for forandringer, som Socialtilsynet fortsat følger udviklingen af. Endnu en turbulent periode i september 2025 med politianmeldelser af fem borgere for mistanke om skjulte mobiloptagelser af medarbejdere vurderes, at have påvirket samarbejdet mellem medarbejdere og borgere. Samt har skabt utryghed for nogle borgere.

Tilbuddet har fået ny forstander pr. 1. juni 2025, der både fagligt og ledelsesmæssigt har relevant uddannelse og erfaring i forhold til opgaven. Stedfortræderfunktion er etableret, og en driftsleder på fuld tid i tilbuddet er ansat.

Tilbuddets bestyrelse er uændret og fremstår med relevante kompetencer og delvist aktiv. Bestyrelsen er aktuelt i gang med at rekruttere nye medlemmer efter to medlemmers ophør i 2024. Krav om en medarbejderrepræsentant og krav om sammensætning i § 14 i Lov om Socialtilsyn vurderes opfyldt. Aktuelt skal der vælges ny medarbejderrepræsentant, og vedtægterne skal opdateres med lovændringen i Lov om Socialtilsyn pr. 1.1.2025 om medarbejderrepræsentant i bestyrelsen.

Andelen af faguddannede medarbejdere er høj, men med lav anciennitet i tilbuddet, da halvdelen af medarbejdergruppen er udskiftet i 2025.

Socialtilsynet vurderer behov for ledelsesmæssigt fokus på konkrete tiltag for kulturforandring og fastholdelse.

Tilbuddet anvender ekstern supervision til medarbejderne, hvilket vurderes at bidrage til den faglige udvikling.

Den samlede ledelse udarbejdede en 100-dages plan for strategiske indsatser i starten af 2025, som tilbuddet har arbejdet med, men som vurderes at have været påvirket af den store udskiftning i både ledelse og medarbejdergruppen samt et højt sygefravær. Dette har tilsammen betydet primært fokus på genetablering af medarbejdergruppen og ledelsen, hvilket er gennemført. Ikke færdigafsluttede strategiske indsatser i tilbuddets 100-dages plan kan med fordel videreføres i en konkrete tids- og handleplan for den faglige udvikling af tilbuddet samt for tilbuddets almindelige vedligeholdelse af de fysiske rammer – begge dele med fokus på borgernes trivsel, således at de oplever rimelig behandling og ikke oplever uhensigtsmæssig forskelsbehandling.

Socialtilsynet er oplyst om, at tilbuddet forventer budgetoverskridelse i 2025, der vil påvirke tilbuddets økonomi i kommende år.

Tilbuddet mangler en strategisk plan for udvikling.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,1

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i middel til høj grad en kompetent ledelse.

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende ti forhold i vurderingen af kriteriet:

- Ny forstander pr. 1. juni 2025 besidder relevant sundhedsfaglig grunduddannelse samt ledelsesmæssige kompetencer og erfaring.
- Forstanderen af Pilekrogen har i perioden 17. februar til 31. maj 2025 været konstitueret tilbudsleder og været ca. tre dage om ugen i tilbuddet. Bestyrelsen har i denne periode taget sig af økonomien i tilbuddet.
- Tilbuddet drives af en ledelse og en bestyrelse, som ses at indgå i et samarbejde, hvor formelle krav om medarbejderrepræsentant er opfyldt, men som skal indskrives i den igangværende opdatering af vedtægterne.
- Bestyrelsen vurderes aktiv og delvist kompetent. Bestyrelsen er i gang med at rekruttere nye medlemmer – herunder ny medarbejderrepræsentant.
- 100-dages plan er udarbejdet og i høj grad gennemført. Punkter, som oplyses som fortløbende, kan med fordel gøres konkrete i en ny handleplan.
- Tilbuddet har haft et positivt forløb med arbejdsmiljøkonsulent iværksat af Gentofte Kommune, bestyrelsen og ledelsen af Overførstergården - både med individuelle interviews og fælles temadage for de daværende medarbejdere og ledelsen i perioden december 2024 til maj 2025. Nyt forløb med den nuværende medarbejdergruppe kan med fordel overvejes.
- Løbende eksternt supervision til medarbejderne.
- Organisering med en socialfaglig koordinator, der også er stedfortræder, og som har ansvaret for det socialfaglige, herunder at følge op på opholdsplaner og kontaktpersonernes arbejde, vurderes relevant.
- Tilbuddet vil overgå til Gentofte Kommunes systemer for både løn og økonomistyring.
- Regnskab 2024 viser et underskud på 460.353 kr., svarende til 3,84 % i forhold til omsætningen.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende syv forhold i vurderingen af kriteriet:

- Midlertidig og delt ledelse vurderes at have haft betydning for, hvor hurtigt udviklingen og genopretningen af tilbuddets krise har kunnet foregå.
- Den nye ledelse har begyndende følgeskab af medarbejderne, der over tid skal opbygges i forhold til retning, kendskab, psykologisk tryghed og tillid.
- Ledelsesmæssige handlinger i konkrete situationer ifm. borgernes indbyrdes beskyldninger om mobiloftagelser af medarbejdere kan med fordel evalueres og udtrages læring af.
- Socialtilsynet vurderer på baggrund af borgerinterview behov for konkrete tiltag i forhold til at undgå unødigt brug af strukturel magt og sikre lige behandling af borgerne.
- Ingen vedligeholdelsesplan for de fysiske rammer. Ny fuldtidsansat pedel/driftschef pr. 1. juni 2025 er gået i gang med oprydning og gennemgang af bygningerne. Det forventes at kunne øge fokus på almindelig vedligeholdelse ved kun at have herberget som arbejdsopgave. Gentofte Kommune er fortsat i gang med at udarbejde en tiårs vedligeholdelsesplan for de fysiske rammer, som oplyst ved sidste tilsyn, samt et forslag til, hvordan en renovering af de eksisterende bygninger og mulighed for at bygge nyt evt. kan lade sig gøre.
- Tilbuddet oplyses, at forvente budgetoverskridelse på tre millioner kr. i 2025 – svarende til 22 % af forventet omsætning.
- Den samlede ledelse (forstander og bestyrelse) kan med fordel udarbejde en strategi for tilbuddets faglige udvikling.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende seks oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Kompetencer:** Ledelsen består af ny forstander og stedfortræder. Forstander er tiltrådt den 1.6.2025 og har en faglig uddannelse som social- og sundhedsassistent samt diplom i ledelse. Forstander har siden 2016 været botilbudsleder forskellige steder og har lang erfaring med borgere med psykiatriske, psykosociale og misbrugsproblematikker, jf. CV. En medarbejder er udpeget til ny socialfaglig koordinator og er også blevet stedfortræder, hvilket er en ny organisering. Stedfortræder har været ansat siden september 2022 i tilbuddet, er uddannet socialpædagog og har diplomuddannelse i ledelse, jf. medarbejderoversigt.
- **Organisering:** Forstander oplyser, at have den overordnede ledelse. Stedfortræder har ansvar for det socialfaglige, og en anden medarbejder står for opgaven med arbejdsplanen.
- **Mødestruktur:** Tilbuddet holder personalemøder tre til fire gange om måneden i to timer. Visitationssamtaler foregår ad hoc og med deltagelse af en til to faste medarbejdere – en socialrådgiver og en kontaktperson. Socialfaglig koordinator og forstander deltager også ved disse samtaler jf. eftersendt hørings svar til denne rapport.
- **Ledelsens tilgængelighed og tilstedeværelse:** Forstander er kendt af borgerne og indgår i dagligdagen i tilbuddet, fx omkring frokosten, hvilket observeres under rundvisningen. Medarbejdere oplyser, at forstander primært er til stede i dagtimerne og til beboerrådsmøder.
- **Ledelsesstil:** Forstander oplyser, at fokus er at få ryddet op i tilbuddet i 2025 og fra 2026 have fokus på udvikling – herunder kompetenceudvikling. På baggrund af forstanders ansættelse i 4½ måned vurderer en medarbejder, at forstander er mere tydelig, men ikke autoritær. Klar på hvilken retning og den etisk korrekte måde, som det skal køre på, hvilket medarbejder finder positivt, jf. interview på uanmeldt tilsyn.
- **Følgeskab:** Oplyses generelt at have medarbejdernes følgeskab på den korte tid, forstander har været ansat, jf. medarbejder- og ledelsesinterview.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende to oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Forråelse eller værdiskred:** Tegn herpå høres fortsat fra både borgere, medarbejdere og ledelse, jf. interview med Socialtilsynet. Løsninger hertil bør søges for at undgå unødigt strukturel magt eller et forrået menneskesyn over for målgruppen.
- **Følgeskab:** Kan være udfordrende med to ledelseskift i 2025 og ny forstander, jf. medarbejder- og borgerinterview. Tilbuddet har dels haft en konstitueret forstander efter ophør af tidligere forstander primo 2025 og dels været uden ledelse i en periode indtil 1.6.2025, hvor nuværende forstander tiltrådte. En ny forstander, som træffer beslutninger, hvor ikke alt er oppe at vende, hvilket nogle kan slå sig på, jf. interview med borgere og medarbejdere.

Indikator 8.b

Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.b

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende to oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Ekstern supervision:** Tilbuddet har ekstern supervision ca. 6 gange årligt. Medarbejdere oplyser, at det er brugbart, og senest har det været vægtet at få fokus tilbage på borgerne efter den turbulente periode.
- **Eksternt APV-forløb:** Forløbet med organisationspsykolog fra december 2024 til maj 2025 oplyses som vellykket, jf. medarbejderinterview. Forløbet er evalueret af den daværende medarbejdergruppe, som var glade for forløbet – der er lavet skriftlige aftaler, og medarbejderne besluttede: *“Nu skal vi videre og ikke hænge i gammel kultur, men være en professionel institution.”* Erhvervspsykolog kan genoptage forløbet, hvis nødvendigt, jf. interview med forstander.
- **Anden form for intern ledelses sparring:** Forstanden deltager i ledersupervision med den samlede ledergruppe i Gentofte Kommune og har individuel supervision ved behov jf. høringsvar til denne rapport.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende to oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Ekstern ledelsessupervision:** Forstander har ikke ledelsessupervision lige nu, jf. 100 dags plan.
- **Anden form for ekstern sparring:** Socialtilsynet er ikke bekendt med, at tilbuddet anvender anden form for ekstern sparring for ledelse og medarbejdere.

Indikator 8.c

Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 8.c

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Kompetent bestyrelse:** Bestyrelsen består aktuelt af fire medlemmer, jf. oplysninger på Tilbudsportalen. Forstander deltager i bestyrelsesmøder, men har ikke stemmeret i bestyrelsen. Bestyrelsen besidder bl.a. ledelsesmæssige, økonomiske og sundhedsfaglige kompetencer, jf. bestyrelsesliste på Tilbudsportalen.
- **Aktiv bestyrelse:** Forstander og borgere tilkendegiver, at det er en aktiv bestyrelse. På baggrund af fremsendte bestyrelsesmødereferater fra de sidste tre afholdte møder den 20. marts, 16. maj og 10. september 2025 fremgår bestyrelsens indsigt i og vidensdeling omkring tilbuddets drift, genopretning og borgernes trivsel. Bestyrelsen har bl.a. samarbejdet med Gentofte Kommune omkring driften af tilbuddet.
- **Bestyrelsesansvar:** Det vægtes, at bestyrelsen har udarbejdet en 100-dages plan for strategiske indsatser, som oplyses opfyldt – dog med enkelte punkter, som er fortløbende. Disse kan med fordel gøres mere konkrete af den samlede ledelse. Af fremsendt bestyrelsesmødereferat fra 16. maj 2025 fremgår, at ny forstander vurderes at være den rette til at lede tilbuddet ud af "krisen". Det vægtes, at bestyrelsen har understøttet adskillelsen og gennemsigtigheden mellem Herberget og Fonden. Socialtilsynet bemærker, at bestyrelsen har været inddraget i anmeldelsen af bekymrende forhold til politiet, jf. interview med forstander.
- **Økonomi:** Det vægtes, at tilbuddet vil overgå til Gentofte Kommunes systemer for både løn og økonomistyring, jf. forstanders oplysninger til Socialtilsynet.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende fem oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Medlemmer:** Nye bestyrelsesmedlemmer ses ikke fundet efter, at tidligere forperson og næstforperson stoppede i bestyrelsen af private årsager i 2024. Rekruttering af nye bestyrelsesmedlemmer skal drøftes på næste bestyrelsesmøde ultimo 2025, hvor bestyrelsens medlemmer opfordres til at gøre sig overvejelser om dette. Medarbejderrepræsentant er fratrådt tilbuddet 1. juli 2025, og ny skal vælges. Ny medarbejderrepræsentant oplyses valgt til altid at være AMIR-repræsentanten, jf. interview med forstander. Dette er dog ikke foreneligt med, at medarbejderrepræsentanten skal vælges af medarbejderne og have stemmeret, jf. Lov om Socialtilsyn § 14, stk. 4.
- **Vedtægter:** Bestyrelsen er, jf. referat fra den 17. december 2024, i gang med at opdatere vedtægterne. Ny lovgivning i Lov om Socialtilsyn pr. 1.1.2025 om medarbejderrepræsentant skal således medtages i opdateringen af vedtægterne, idet det fortsat ikke fremgår af de nuværende vedtægter.
- **Økonomi:** Tilbuddet forventer yderligere budgetoverskridelser i 2025, jf. mødereferat 10. september, med forventning om underskud på ca. tre millioner kr. ved udgangen af 2025 pga. dobbelt lederlønnings, højt sygefravær samt mange opsigelser og fratrædelser. Bestyrelsen har gjort Gentofte Kommune bekendt med dette, og proces er i gang ift. det fremadrettede. Socialtilsynet bemærker herunder bestyrelsens beslutning om øgede økonomiske dispositioner i en periode med budgetoverskridelser.
- **Fysiske rammer:** Konkret tids- og handleplan for almindelig indvendig vedligeholdelse ses ikke udfærdiget af tilbuddet, ej heller plan for etablering af enkeltværelser. Langsigtet plan for ombygning ses fortsat ikke udfærdiget eller politisk besluttet. Socialtilsynet er bekendt med, at sidstnævnte plan er under udarbejdelse i Gentofte Kommune, men evt. effektivering af planen vurderes at have lange udsigter.
- **Bestyrelsesansvar:** Ledelseskift bemærkes først besluttet efter kritik fra Gentofte Kommune og Socialtilsynet, jf. bestyrelsesreferat fra 20. marts 2025.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets daglige drift varetages i lav til middel grad kompetent.

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende tre forhold i vurderingen af kriteriet:

- Høj grad af faguddannede medarbejdere.
- Tilbuddet har haft et aftaleforløb med Arbejdstilsynet i 2025 omkring at sikre, at arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres, så risikoen for vold i arbejdstiden eller uden for arbejdstid er effektivt forebygget. Ved seneste tilsyn den 30. september 2025 oplyses aftalen opfyldt.
- 12 borgere oplyses flyttet videre til anden boform eller egen bolig til dato i 2025 jf. høringssvar til denne rapport. 24 borgere oplyses flyttet i egen bolig i 2024, jf. fremsendt redegørelse fra bestyrelsen af 12.12.2024.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende tre forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddet har en meget høj personalegennemstrømning på 50 %, hvilket ligger væsentligt over gennemsnittet på sammenlignelige tilbud. Socialtilsynet vurderer behov for ledelsesmæssigt fokus på konkrete tiltag for kulturforandring og fastholdelse.
- Tilbuddet forventer ligeledes et højere sygefravær i 2025 pga. turbulent tid og ophør af medarbejdere i tilbuddet.
- Ledelse og medarbejdere oplyser, at der er tilgængelige medarbejdere ud fra borgernes behov, men at der fortsat skal genoprettes tillid, tryghed og fokus på borgerne efter en turbulent periode med kritik og beskyldninger. Enkelte borgere kritiserer tilbuddet for at afvise eller ikke at være tilgængelige i at støtte dem. Vellykket forløb med arbejdsmiljøkonsulent fra december 2024 til maj 2025 kan anbefales videreført i den nye medarbejdergruppe, fx med et fælles forløb med deltagelse af både medarbejdere og borgere omkring tilbuddets værdigrundlag om Ordentlighed, Fællesskab og God stemning.

Indikator 9.a

Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Tilstrækkelig kontakt:** Normering af borgerrettede timer pr. borger pr. uge er 7,52 timer, jf. Tilbudsportalen. Medarbejdere oplyser i interview, at borgerne får den nødvendige støtte. I perioder med mange ud- og indskrivninger oplever medarbejderne mere travlhed. Der er fire medarbejdere til stede ad gangen om dagen og to om aftenen samt en sovende nattevagt. Det oplyses, at forstander er i tilbuddet i dagtimerne. Medarbejderne fortæller ved sidste tilsyn, at de registrerer, om alle borgere er set i løbet af dagen, og der tages kontakt, såfremt dette ikke er tilfældet. Socialtilsynet vurderer, at dette matcher den generelle målgruppes behov. Samtidig vidner normeringstallet om, at borgerne har plads til at være selvstændige og leve deres eget liv. Tidligere forstanders overvejelser om, at nedlægge den sovende nattevagt i efteråret 2025 er ikke oplyst, om det fortsat er aktuelt.
- **Relevante kompetencer:** Medarbejdergruppen har i høj grad en relevant faglig grunduddannelse, idet otte ud af ti borgerrettede medarbejdere er uddannet på eller over bachelorniveau som enten antropolog, socialrådgiver eller socialpædagog. Borgerne oplyser sig generelt hjulpet af medarbejderne med enkelte undtagelser og oplyser til Socialtilsynet, at medarbejderne er fagligt dygtige og søde.
- **Frivillige:** Tilbuddet anvender aktuelt en enkelt frivillig i tilbuddet, der kommer og afholder banko. Aktuelt er brugen af øvrige frivillige sat på pause ift. tidligere beboere, oplyser forstander.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Relevante kompetencer:** Lav anciennitet i tilbuddet og høj personalegennemstrømning vurderes, at have betydning for graden af relevante kompetencer. Samt muligheden for sammenhængskraft og fælles fagligt fundament
- **Forråelse:** Samarbejde, tryghed, tillid og fokus på indsatser til borgerne fra medarbejdergruppen skal ifølge ny forstander genoprettes efter en turbulent tid i tilbuddet – især i perioden ultimo 2024 til start 2025, men senest igen i september 2025 med beskyldninger om skjulte mobning af medarbejdere. Her er fem borgere blevet politianmeldt af tilbuddet på baggrund af tilbuddets nye instruks for chikane/mobning af medarbejdere, jf. interview med forstander. Forstander og interviewede medarbejdere oplyser, at have fokus på ikke at være den dømmende faktor, men overlade dette til politiet, samt have fokus på ikke at forskelsbehandle borgerne ved fx, at skabe rammer for at sikre alle, fx ved at to medarbejdere deltager i sensitive samtaler med borgere, eller at samtalen foregår et GDPR-sikkert sted. Flere borgere oplyser imidlertid til Socialtilsynet, at de enten selv er blevet eller har hørt om afvisning af støtte eller har følt sig truet til tavshed af tilbuddets ledelse og medarbejdere på baggrund af mobilepisoden. Desuden oplyser borgere ikke at være mødt i forhold til egen retssikkerhed af tilbuddet. Socialtilsynet vurderer på baggrund af disse divergerende oplysninger fortsat behov for fokus på, at trusler og afpresninger ikke fortsætter og præger tilbuddets tilgange og indsatser. Oplyst vellykket forløb med arbejdsmiljøkonsulent fra december 2024 til maj 2025 kan anbefales videreført i den nye medarbejdergruppe, fx med et fælles forløb med deltagelse af både medarbejdere og borgere omkring tilbuddets værdigrundlag om Ordentlighed, Fællesskab og God stemning.
- **Medarbejderressourcer til CTI-forløb:** En medarbejder anvender ca. halv tid på fire-fem CTI-forløb, jf. tidligere forstanders oplysninger. Ved ca. otte forløb forventes det, at der skal anvendes et årsværk og ansættes en mere. Anvendte timer til CTI-forløb for borgere i egen bolig skal sikres tilført i tilbuddet, således at der ikke tages medarbejderressourcer fra Herberget.

Indikator 9.b

Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Bedømmelse 1

Bedømmelse af Indikator 9.b

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to oplysning i bedømmelsen af indikatoren:

- **Personalegennemstrømning:** Tilbuddets personalegennemstrømning er lidt lavere end på sammenlignelige arbejdspladser. Personalegennemstrømningen i 2024 er oplyst til 10 %, jf. nøgletal i årsrapport på Tilbudsportalen, mens det blev oplyst til 14,2 %, jf. fremsendt oplysningsskema ved tilsyn i januar 2025. 0 % i 2023 og 41,7 % i 2022, jf. årsrapport på Tilbudsportalen. Den gennemsnitlige personalegennemstrømning på tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, var i 2023 på 18,2 %.
- **Aktuel personalegennemstrømning:** Oplysningerne i forbindelse med dette uanmeldte tilsyn i oktober 2025 indikerer en højere personalegennemstrømning, da seks er fratrådt og syv er tiltrådt i 2025, jf. fremsendt medarbejderliste, hvilket indikerer en gennemstrømning på knap 50 %.

Indikator 9.c

Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.c

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Sygefravær:** Tilbuddets sygefravær er ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger om 14 fraværsdage i 2024, jf. indberetning af nøgletal på Tilbudsportalen, som dog ved sidste tilsyn i januar 2025 blev oplyst til 18,5 fraværsdage, jf. fremsendt oplysningsskema. I 2023 havde tilbuddets medarbejdere i gennemsnit 14 fraværsdage og 8,9 dage i 2022, jf. årsrapporter på Tilbudsportalen. Sammenholdt med det gennemsnitlige sygefravær på tværs af de tilbud, som Socialtilsyn Hovedstaden fører tilsyn med, som i 2023 var 18,3 dage. Det skal bemærkes, at der i opgørelsen af gennemsnitligt sygefravær også indgår fravær pga. barsel, hvilket gør det muligt at sammenligne med data fra tilbuddets årsrapport.
- **Aktuelt sygefravær:** Oplysningerne i forbindelse med det seneste uanmeldte tilsyn i oktober 2025 indikerer, at der har været et højere flow og sygefravær på tilbuddet, da tilbuddet har været under massivt pres ved bl.a. en hård SoMe-sag samt et pludseligt lederskifte. Dette har bevirket, at flere medarbejdere har været sygemeldte og herefter enten opsagt deres stilling eller indgået en frivillig fratrædelsesaftale, jf. mini-oplysningsskema oktober 2025.

Indikator 9.d

Brugen af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.d

Socialtilsynet lægger vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af denne indikator:

- **Omfanget af brug af ikkefastansatte:** Tilbuddet oplyser at have anvendt 0 kr. i 2024, 0 kr. i 2023 og 355.101 kr. i 2022 til ikkefastansatte, jf. Tilbudsportalen. Tilbuddet har ikke afsat midler i budget 2025, 2024 eller 2023 hertil. Tilbuddet har aktuelt deltidsansatte, som tager ekstra vikararbejde, jf. fremsendt medarbejderliste til tilsynet i oktober 2025. Desuden er det tidligere oplyst, at medarbejderne primært har dækket ind for hinanden. Aktuelt fremgår ingen ikkefastansatte af den fremsendte medarbejderliste. Det aktuelle sygefravær oplyses som højere, jf. fremsendt minioplysningsskema, hvilket må betyde, at omfanget af brugen af ikkefastansatte har været stigende i 2025. En borger nævner i interview, at dette har betydning for den mere individuelle støtte, mens vikarerne i øvrigt oplyses som hjælpsomme.
- **Oplæring af ikkefastansatte:** Vikarer "klædes på" gennem følvagter, gennemgang af borgere samt adgang til tilbuddets dokumentationssystem.
- **Kompetencer:** En deltidsansat/vikar er uddannet pædagogisk assistent, og en er ufaglært, jf. fremsendt medarbejderliste.

Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere, herunder ikkefastansatte 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. 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. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Tilbuddets medarbejdere har relevante og nødvendige kompetencer for, at støtte borgerne frem til positive resultater, trivsel og udvikling.

Begrundelse

Socialtilsynet vurderer fortsat, at Herberget Overførstergården har en veluddannet medarbejdergruppe, som har generelle kompetencer, der modsvarer borgernes behov, mens der vurderes behov for drøftelse af aktuelt metodevalg samt plan for kompetence forløb til den nye medarbejdergruppe, som pga. høj personalegennemstrømning er udskiftet. Borgerne i tilbuddet oplever generelt at modtage den hjælp og støtte, de har behov for, og de beskriver medarbejderne som kompetente, mens enkelte udtrykker kritik heraf. Tilbuddet anvender ekstern supervision.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets medarbejdere besidder i middel grad relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende to forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddets medarbejdergruppe har i høj grad relevant faglig grunduddannelse både inden for det pædagogiske og socialfaglige område. Kollegial tværfaglig sparring er mulig i den daglige praksis samt ved teammøder eller i ekstern supervision. Her drøftes alle borgere og den faglige indsats løbende.
- Tilbuddet udbyder CTI-forløb i egen bolig samt metoden NADA i tilbuddet.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende fem forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddet har i 2025 haft en høj personalegennemstrømning og sygefravær, hvilket betyder, at viden og erfaring med tilbuddets faglige tilgange og metoder er blevet mindre. Samt muligheden for fælles fagligt fundament og sammenhængskraft.
- Tilbuddet anvender ikke metoderne Peer Revsted eller kognitiv adfærdsterapi som nævnt på Tilbudsportalen.
- Tilbuddet har ikke tilført medarbejderne nye kompetence forløb de sidste par år. Socialtilsynet vurderer således behov for drøftelse af valg af metoder samt opdatering heraf på Tilbudsportalen. Ligesom vurderes behov for en konkret plan for kompetenceudvikling i den nye medarbejdergruppe.
- En kultur med forråelse blandt enkelte medarbejdere i tilbuddet tilbage i ultimo 2024 har skabt en turbulent tid med samarbejdsproblemer og udskamning på sociale medier. Dette kan efter Socialtilsynets vurdering ikke undgå, at have haft negativ betydning for medarbejdernes fokus på målgruppens behov. Forløb med erhvervspsykolog primo 2025 oplyses som vellykket og foreløbig afsluttet. En kulturændring skal efter Socialtilsynets vurdering vedligeholdes for, at kunne grundfæste sig over tid, hvilket tilbuddet med fordel kan have fokus på.
- Seneste episode med mistanke om borgeres skjulte mobiloptagelser har skabt ny uro og efter Socialtilsynets vurdering igen skabt behov for, at borgerne søger en overlevelsesstrategi om "at forholde sig i ro og gå under radaren" med risiko for ikke, at blive mødt i deres behov.

Indikator 10.a

Medarbejdergruppen, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 10.a

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende fem oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Andel af uddannet personale:** Tilbuddet har en høj andel af faguddannede medarbejdere. Otte ud af ti borgerrettede medarbejdere er uddannet på eller over bachelorniveau som enten antropolog, socialrådgiver eller pædagog. Borgerne oplyser generelt, at de føler sig hjulpet af medarbejderne, med enkelte undtagelser, og oplyser til Socialtilsynet, at medarbejderne er fagligt dygtige og søde.
- **Metode og tilgange:** Tilbuddet har fokus på Housing First, jf. medarbejderinterview. Tilbuddets onboarding handler om menneskesyn og har en socialfaglig vinkel med beskrevne tilgange i forhold til fx visitationsamtale, overlap eller opfølgningssamtale, fortæller medarbejderen og oplyser videre, at de anvender mere de faglige tilgange end metoder. En fælles tilgang drøftes, og det er meget få ting, der bliver efterladt til individuelle vurderinger ifølge medarbejderen.
- **NADA:** Anvendes af én medarbejder, der kommer i tilbuddet to gange om ugen – denne medarbejder har også en hund med sig, hvilket giver en beroligende effekt. jf. medarbejder interview.
- **Supervision:** Ekstern supervision anvendes med godt fagligt udbytte, jf. medarbejdernes oplysninger.
- **CTI:** Fire forløb oplyses aktuelt tilbudt af en medarbejder med uddannelse heri, jf. interview med forstander.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende fire oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Viden:** Flere borgere oplyser til Socialtilsynet ikke at være mødt af kompetente medarbejdere, der har kunnet hjælpe med fx kontakt til det offentlige system.
- **Metode:** Tilbuddet anvender ikke de metoder, som er opført på Tilbudsportalen, fx Per Revstedt-metoden eller kognitiv adfærdsterapi, jf. interview med forstander og medarbejder. Tilbuddet kan med fordel igangsætte drøftelser af metodevalg samt opdatere Tilbudsportalen. Et behov, som Socialtilsynet har hørt om siden 2022.
- **Kompetenceudvikling:** Tilbuddet har ingen aktuelle planer om kompetenceudvikling før 2026, jf. interview med forstander. Ledelsen kan derfor med fordel udarbejde en plan for kompetenceudviklingen i tilbuddet.
- **Lav anciennitet i tilbuddet:** Fire nye kontaktpersoner er ansat i 2025 ud af tilbuddets i alt seks kontaktpersoner, hvilket vurderes at påvirke kendskabet til tilbuddets målgruppe og faglige tilgange. En af de nye har dog været ansat som ikkefastansat i tilbuddet og har således et kendskab.

Indikator 10.b

Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har relevante kompetencer.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Samspil:** Flere borgere fremhæver faglighed, nærvær og empati som væsentlige faktorer hos medarbejderne. Adspurgte til ufrivillige udskrivninger oplyser flere borgere, at disse opleves kompetente fra tilbuddets side, og der gives advarsler og klagevejledning.
- **Social færdighedstræning:** Fælles gøremål og fælles måltider i huset bidrager til at være en del af et fællesskab og skabe daglige rutiner, hvor borgerne mødes på forskellige tidspunkter, jf. interview med borgere og medarbejdere. Kammeratskab, støtte og at gøre noget godt for hinanden indbyrdes bliver en styrke i perioder, mens det kan være svært i andre perioder alt efter sammensætningen i borgergruppen, jf. medarbejderinterview.
- **Inddragelse/demokrati:** Tilbuddet afholder løbende beboermøder og har udpeget en beboerrådsformand, jf. interview.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Samspil:** Flere borgere oplyser, at tilbuddets reaktion i forbindelse med mistanke om mobiloptagelser af samtaler med medarbejdere – ift. politianmeldelse, nedlukning af kontoret og fælles aktivitetsrum – har påvirket samspillet med medarbejderne og forstanderen. Enkelte borgere oplever sig truet til tavshed, afvist i at få hjælp og ikke mødt ift. retssikkerhed, jf. interview. Andre borgere oplyser, at det har påvirket stemningen i tilbuddet, hvor borgerne har forsøgt at gå under radaren for at undgå yderligere konflikter. Medarbejderne fremstår i interviews og rundvisning delvist med respekt og anerkendelse for borgerne. Nedsættende og generelle negative vendinger om forventninger til målgruppens negative adfærd kan med fordel udryddes.

Fysiske rammer

De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, 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.

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fysiske rammer, der delvist kan danne grundlag for borgernes privatliv, trivsel, tryghed og udvikling. Borgerne har i højere grad mulighed for at indgå i et fællesskab i tilbuddets fællesarealer.

Begrundelse

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer kun delvist understøtter borgernes trivsel, tryghed og ret til privatliv, idet 14 ud af 23 borgere bor i dobbeltværelser. Der er i alt fire fælles badeværelser på gangen, som deles af de 23 borgere, hvilket ligeledes vurderes kun delvist at understøtte borgernes privatliv i en § 110-boform – uagtet at borgerne får det til at fungere. De fysiske rammer vurderes ikke almindeligt vedligeholdt. Afskallet maling og fugt i de gamle bygninger ses fortsat flere steder i tilbuddet – særligt på badeværelser og på 1. sal i begge bygninger.

Renovering af tilbuddets fysiske rammer oplyses fortsat, at være i proces ift. renovering af de nuværende bygninger og evt. ombygning eller tilbygning i forhold til eneværelser. Undersøgelse for en langsigtet plan er forsinket i forhold til det tidligere oplyste til Socialtilsynet. Konkret forslag forventes ultimo 2025, herunder at der træffes en politisk beslutning i 2026 af Gentofte Kommune, som ejer bygningen og har driftsoverenskomst med tilbuddet.

Tilbuddet har gode fællesarealer både indendørs og udendørs samt en god beliggenhed i forhold til at kunne benytte lokale foreninger, offentlig transport og tilbud om behandling eller aktiviteter.

Tilbuddet er ikke velegnet til borgere i kørestol eller med nedsat gangfunktion grundet trapper i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer behov for en konkret strategiplan (med tids- og handleplan) fra ledelsen for oplyst behov for almindelig vedligeholdelse, renovering og evt. ombygning af tilbuddet.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,5

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets fysiske rammer understøtter i middel grad borgernes udvikling og trivsel.

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende tre forhold i vurderingen af kriteriet:

- Tilbuddets omgivelser, dvs. udendørs faciliteter og fælles faciliteter, understøtter borgernes trivsel og sociale fællesskab. De indendørs fællesområder understøtter fællesskab og social trivsel, bl.a. i form af en stue med tv og mulighed for at spille kort samt læse avis. Der er endvidere en fællestue/sportsstue med billard og bordtennis. Derudover er der en spisestue, hvor borgerne tilbydes tre fælles måltider. Udendørs "Dome" er opsat i haven og anvendes til NADA. Træningsrummet er flyttet fra kælder til midlertidig pavillon, hvilket vurderes at øge antallet af brugere.
- Tilbuddet har haft gennemgang af alle bygninger i 2025 med byggesagkyndige fra Gentofte Kommune og ny driftsleder i tilbuddet, jf. oplysningsskema. Nyt alarmsystem og brandalarm er opsat. Ventilation og en skotrende er udskiftet. Nyt rengøringsfirma er indgået aftale med, som varetager rengøringsopgaver, herunder daglig rengøring af bad og toiletter. Oprydning og systematisering på hele matriklen ses igangsat.
- Tilbuddet vil jf. strategiplan for 2025 og 2026 have et særligt fokus på at udvikle og forbedre de fysiske rammer med henblik på at styrke både trivsel, fleksibilitet og differentierede tilbud til borgerne. Der planlægges etablering af dobbeltværelser i de største rum og enkeltværelser i de små rum. Tilbuddet ønsker, at etablere et særskilt kvindeafsnit i anneks/udslusningen. Tilbuddet er desuden i gang med at udarbejde et oplæg til det politiske niveau i forhold til nybyggeri og renovering i samarbejde med BYG-afdelingen i Gentofte Kommune og et eksternt arkitektfirma.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende fire forhold i vurderingen af kriteriet:

- Hovedparten af tilbuddets værelser i hovedhuset er dobbeltværelser (14 pladser ud af 19), hvor borgerne bor sammen to og to. Borgerne har dermed ikke mulighed for at være private, og set i forhold til at målgruppen kan have sociale og/eller psykiske udfordringer udover hjemløshed, vurderes det, at dobbeltværelser ikke understøtter en tidssvarende tilgang og indsats. Det bemærkes, at der i tilbuddets udslusning er enkeltværelser. Fokus for en § 110-boform er en stabilisering nu og her, og på at samarbejde med og motivere borgeren om de akutte barrierer for, at komme i bolig med rette støtte eller egen bolig – ud fra intentionen om at nedbringe opholdstiden. Uro og manglende privatliv i tilbuddet kan således efter Socialtilsynets vurdering blive en barriere for udvikling.
- Tilbuddet er indrettet med fire fælles toiletter og badeværelser på gangen til 23 borgere, hvilket Socialtilsynet vurderer kun delvist understøtter trivsel og privatliv for borgerne.
- Tilbuddet har en del trapper, hvilket betyder, at det ikke er egnet til borgere i kørestol eller som er gangbesværede.
- Rundvisning i tilbuddet viser, at de gamle smukke bygninger fortsat fremstår slidte og ikke almindeligt vedligeholdte. Bygningerne er ejet af Gentofte Kommune og udlejet til tilbuddet, jf. forstanders oplysninger. Af budget 2024 fremgår vedligeholdelse med lidt over 200.000 kr. og i 2025 med 243.611 kr. Mug og sorte pletter i de fælles badeværelser ses nedvasket ved indeværende tilsyn i oktober 2025, mens afskallet maling på vægge i både hovedbygningen og i udslusningsbygningen ikke ses udbedret. Skimmelsvamp oplyses udbedret på 1. sal i udslusningen – nu kaldet Annexet. Socialtilsynet er bekendt med igangværende dialog mellem tilbuddet og Gentofte Kommune omkring vedligeholdelse og udbedring af de fysiske rammer, men afventer fortsat konkret plan herfor.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 14.a

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Borgertrivsel:** Borgerne trives delvist i de fysiske rammer, jf. samstemmende oplysninger fra borgere, medarbejdere og ledelse. Det er primært enkeltværelserne, fællesstuerne og udenomsarealet, der fremhæves som understøttende for trivsel og socialt fællesskab, bl.a. i form af spisestue, en stue med tv og mulighed for at spille kort, deltage i banko samt læse avis, og en anden fællesstue/sportsstue med billard og bordtennis. Tilbuddet har fået opsat en kuppel kaldet en "Dome" som en ekstra vinterstue ude i haven til borgerne, fx til at give NADA.
- **Beliggenhed og adgang til det omgivende samfund:** Tilbuddet er beliggende naturskønt med en stor park omkring i Jægersborg og med muligheder for offentlig transport tæt på.
- **Mug og skimmel:** Tidligere sorte aftegninger af mug i de fremviste fælles badeværelser ses nedvasket under rundvisningen. Skimmelsvamp i væg på 1. sal pga. vandskade fra en skotrende i annexet ses ligeledes udbedret. Rengøringsfirma oplyses tilkøbt med daglig rengøring af toilet og badeværelser.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Manglende privatliv:** 14 af tilbuddets 23 pladser er på små dobbeltværelser adskilt af et gardin, hvilket ikke giver mulighed for privatliv, jf. borgere, medarbejdere og ledelsens udsagn. Desuden oplyser borgerne, at der er meget støj i det gamle hus, og det er svært, hvis en borger i misbrugsbehandling kommer til at bo på værelse sammen med en aktiv misbruger. Der ses tre fælles badeværelser til 19 borgere. Borgerne udtrykker reduceret trivsel pga. værelsernes størrelse, dobbeltværelserne samt for få fælles bade- og toiletfaciliteter, men de forsøger at få det til at fungere. Socialtilsynet er bekendt med, at tilbuddet undersøger mulighed for at få nedlagt dobbeltværelser, idet der i 2025 er afsat 300.000 kr. til at få lavet en undersøgelse af, hvordan en renovering af eksisterende bygninger samt evt. mulighed for at bygge nyt kan lade sig gøre.
- **Sorte pletter i badenicher / afskallet maling / uafsluttede istandsættelser:** Ses fortsat i de fremviste fælleslokaler i både hovedbygningen og i annexet/udslusningsbygningen og fremstår ikke vedligeholdt.
- **Begrænset mulighed for køkkenfaciliteter:** Borgerne i hovedbygningen kan i begrænset omfang anvende tilbuddets fælleskøkken indtil kl. 19, såfremt der er plads i køkkenet, når der laves mad til fællesspisningen. Køkkenet oplyses aflåst om natten pga. brandsikkerhed ved fare for uhensigtsmæssig brug af fx komfur, jf. tidligere oplysninger fra daværende tilbudsleder.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet lægger positiv vægt på følgende fire oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Basale behov for en seng og tag over hovedet:** I forhold til målgruppen ses dette imødekommet.
- **Tilbuddets fysiske organisering:** Tilbuddet er delt op i hovedbygningen med 19 pladser (7 dobbeltværelser og 5 enkeltværelser) og en udflytningsbygning med 4 pladser (enkeltværelser), beliggende på en stor parklignende grund i rolige omgivelser. Særligt enkeltværelserne fremhæves som imødekommende for borgernes behov for ro og privatliv – af både borgerne, medarbejderne og forstanderen.
- **Botræning i annexet (tidligere kaldt udflytningsboligen):** Der forefindes fælles køkkenfaciliteter til de fire borgere i udflytningen, der selv har mulighed for at lave mad, som en del af botræningen.
- **Fælleskøkken:** Et fælleskøkken er indrettet i hovedbygningen, hvor der tilberedes tre måltider af tilbuddets kok og serveres til borgerne som en del af opholdet. Denne indsats understøtter et basalt behov for fast kost til målgruppen samt en struktur på dagen, ifølge medarbejder interview.

Socialtilsynet lægger negativ vægt på følgende tre oplysninger i bedømmelsen af indikatoren:

- **Privatliv, tryghed og ro:** Dermed stilles der store krav til borgernes funktionsniveau og sociale kompetencer, når de skal bo to og to. Målgruppen kan være borgere med mange udfordringer og med behov for ro og tryghed i et privat rum jf. udsagn fra borgere og medarbejdere.
- **Begrænset mulighed for botræning:** Der er begrænset mulighed for at træne færdigheder til at bo i egen selvstændig bolig, idet borgerne bor på små værelser, hvoraf størstedelen er dobbeltværelser, samt har begrænset adgang til køkkenfaciliteter eller køleskab, jf. rundvisning på tilsynsbesøget.
- **Handicaptilgængelighed:** Tilgængeligheden er udfordret af trapper til værelserne på 1. sal i begge huse, jf. rundvisning.

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Tilbuddet har delvist den fornødne økonomiske kvalitet. Socialtilsynet er oplyst om at tilbuddet forventer budgetoverskridelse i 2025, der vil påvirke tilbuddets økonomi i kommende år.

Begrundelse

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt til trods for at tilbuddet forventer budgetoverskridelse i 2025, der vil påvirke tilbuddets økonomi i kommende år.

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe. Der er gennemsnitlighed i tilbuddets økonomi.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt. Socialtilsynet er orienteret om at tilbuddet forventer budgetoverskridelse i 2025 grundet personalesag der involverer tilbudsleder og vil påvirke tilbuddets økonomi i kommende år.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to forhold i vurderingen:

Budget 2025 I tilbuddets årsbudget er der et rimeligt forhold mellem den forventede omsætning og omkostningerne. De enkelte omkostninger fremstår retvisende. Den budgetterede belægningsprocent udgør 96 %.

Drift Det realiserede underskud i 2024 udgør -3,84 %. Driften for 2023 har ikke givet anledning til efterregulering af tilbuddets takst i 2025, hvilket vurderes at være i overensstemmelse med bekendtgørelse om takstfinansiering. Socialtilsynet er orienteret om, at tilbuddet forventer budgetoverskridelse i 2025 grundet personalesag der involverer forhenværende tilbudsleder. Tilbuddet har driftsaftale Gentofte Kommune, med mulighed for fortsat drift i det omfang, det er politisk besluttet.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende fire forhold i vurderingen:

Budget 2025 Tilbuddets årsbudget afspejler tilbuddets målgruppe og metoder og tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer. Det er godkendt d. 10.03.2025.

Pris og kvalitet De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer svarer til 7,5 timer pr. borger pr. uge. Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 1.506 kr., hvilket er højere end andre tilbud i Socialtilsyn Hovedstaden og vurderes at bero på at tilbuddet har høje omkostninger til ejendomme og administration. Prisen er udregnet på baggrund af tilbuddets budgetterede omkostninger delt med oplyste borgerrettede timer på Tilbudsportalen Den socialfaglige kvalitet ligger på et middel til højt niveau.

Årsrapport 2024 De økonomiske nøgletal på Tilbudsportalen er retvisende.

Revisionspåtegning er indberettet på Tilbudsportalen, og taksten stemmer med den oplyste i budgettet.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

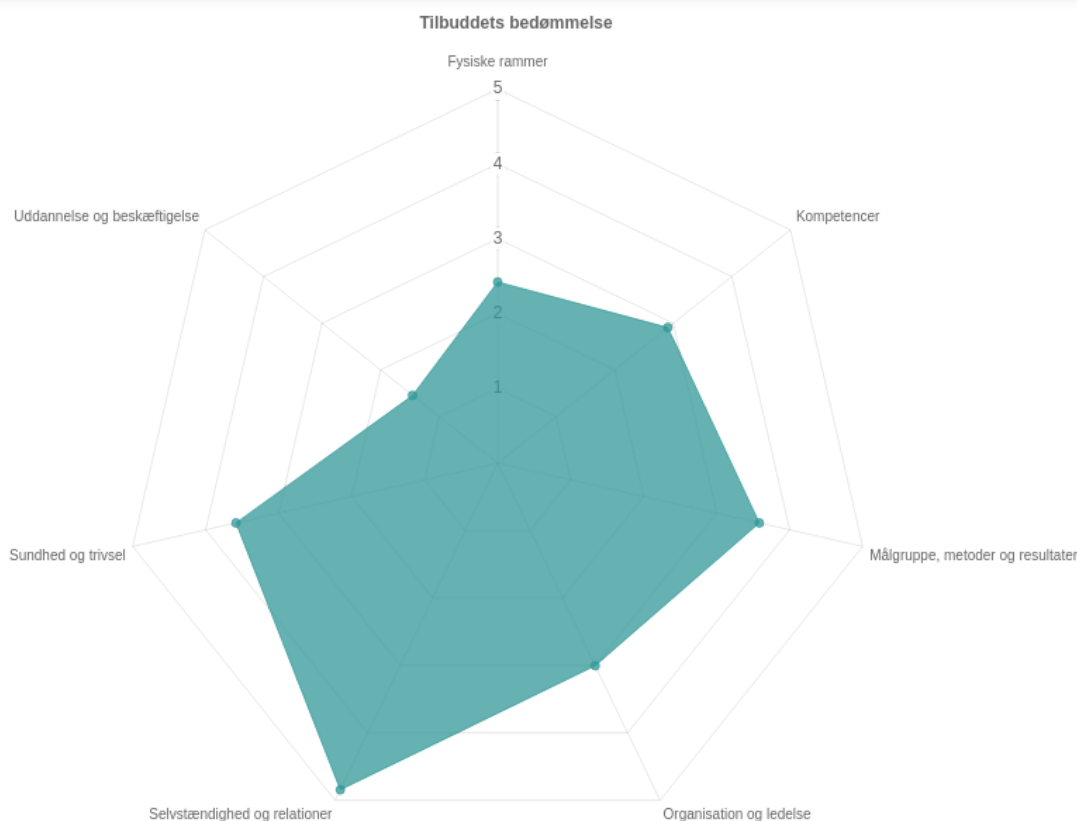
Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i vurderingen:

Budget 2025 Det sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer. Det indeholder ikke udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed. Det giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler. Det er godkendt d. 10.03.2025.

Årsrapport 2024 Der er intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal for realiseret økonomi i 2024.

Supplerende oplysninger Tilbuddets ledelse udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i overensstemmelse med gældende regler for området.

Spindelvæv



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.

Datakilder

Kilder

- Godkendelsesbrev
- Borgeroversigt
- Medarbejderoversigt
- Budget
- Høringssvar
- Tilbuddets vedtægter
- Bestyrelsesoversigt
- Tilbudsportalen
- Tidligere tilsynsrapport
- Øvrige dokumentkilder
- CV på ledelse/medarbejdere

Beskrivelse

Høringssvar fra tilbuddet jf. mail fra den 26.11.2025.

I mail af den 14.10.2025 til Socialtilsynet er fremsendt; tillæg til driftsoverenskomst, besøgsrapport fra Arbejdstilsynet, orienteringsmail fra 19.9.2025 om anmeldelse og nye rammer på OFG.

I mail af den 7.10.2025 til Socialtilsynet er fremsendt; Mini oplysningsskema, bilag til Oplysningsskema, personalemøde referater, bestyrelsesmøde referater fra marts, maj og september 2025, status på tilbuddets 100 dages plan, status på renovering, strategiplan.

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Borgere
- Ledelse

Beskrivelse

Individuelle samtaler med syv forskellige borgere under det uanmeldte tilsyn.

Interview af en medarbejder

Interview af forstander

Observationskilder

Kilder

- Andet
- Borgere
- Medarbejdere

Beskrivelse

Kort observation af borgere og medarbejderes samspil ved uanmeldt ankomst samt ved rundvisning i tilbuddet.