

# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn tilbud



**Tilbuddets navn:** Synscenter Refsnæs

**Tilsynet er gennemført:** 28-01-2021

**Status for godkendelse:** Godkendt

**Rapporten er udarbejdet af:** Socialtilsyn Øst

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Selvstændighed og relationer	8
Kriterium 2	8
Målgruppe, metoder og resultater	11
Kriterium 3	11
Sundhed og trivsel	14
Kriterium 4	14
Kriterium 5	15
Kriterium 6	16
Kriterium 7	17
Organisation og ledelse	19
Kriterium 8	19
Kriterium 9	20
Kompetencer	22
Kriterium 10	22
Fysiske rammer	24
Kriterium 14	24
Økonomi	26
Økonomi 1	26
Økonomi 2	26
Økonomi 3	26
Spindelvæv	27
Datakilder	27
Interviewkilder	27
Observationskilder	27

## 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](http://www.socialstyrelsen.dk), hvor der kan findes yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

## Basisinformation

Tilbuddets navn	Synscenter Refsnæs
Hovedadresse	Kystvejen 112 4400 Kalundborg
Kontaktoplysninger	Tlf.: 51231224 E-mail: ksae@regionsjaelland.dk Hjemmeside: <a href="http://www.synref.dk">http://www.synref.dk</a>
Tilbudsleder	Kenn Steen Andersen
CVR-nr.	29190658
Virksomhedstype	Regional
Tilbudstyper	Midlertidigt botilbud, § 107 Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7 Aktivitets- og samværstilbud, § 104 Botilbud målrettet unge mellem 18 og 35 år, §108a, jf. §108
Pladser i alt	48
Målgrupper	Hørenedsættelse Kommunikationsnedsættelse Mobilitetsnedsættelse Multipel funktionsnedsættelse Sjældent forekommende funktionsnedsættelse Synsnedsættelse

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Øst
Tilsynskonsulenter	Lene Smith Skovsen
Dato for tilsynsbesøg	30-11-2020 09:30

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
Fløjen - botilbud til børn og unge med alvorlig synsnedsættelse	5	Midlertidigt botilbud, § 107
	6	Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
Birkehuset - botilbud til unge voksne med synsnedsættelse og yderligere funktionsnedsættelse	2	Midlertidigt botilbud, § 107
	8	Aktivitets- og samværstilbud, § 104
	6	Botilbud målrettet unge mellem 18 og 35 år, §108a, jf. §108
Efterskole - botilbud unge med alvorlig synsnedsættelse	12	Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
Egehuset - botilbud til børn og unge med synsnedsættelse og yderligere funktionsnedsættelse	0	Aktivitets- og samværstilbud, § 104
	5	Åben døgninstitution, § 66, stk. 1, nr. 7
	4	Midlertidigt botilbud, § 107

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

---

Det er socialtilsynets vurdering, at Synscenter Refsnæs samlet set opfylder betingelserne for fortsat godkendelse jf. §§ 6 og 12-18 i lov om socialtilsyn og dermed besidder den fornødne kvalitet der skal til for at sikre at borgerne ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud efter lov om social service.

Det er fortsat Socialtilsynets vurdering, at Synscenter Refsnæs samlet tilbyder en ydelse til børnene og de unge af høj kvalitet, ud fra en specialist viden og en generelt høj faglighed. Det prioriteres at medarbejderne opnår stor viden indenfor det synsfaglige området og at der arbejdes aktivt med at tilbyde børn- og unge aktivitet, sikre trygge og gode relationer og der arbejdes aktivt med ADL træning, for de unge, imod øget selvstændighed.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en relevant opmærksomhed omkring sikkerhed for børn/unge og medarbejderne omkring covid19 og vurderer løbende ud fra givne retningslinjer. Socialtilsynet kunne således konstatere, at der for besøgstidspunktet, var tænkt kreativt i forhold til fortsat at kunne tilbyde børn/unge aktiviteter både i tilbuddet og udenfor tilbuddet, i forhold til hvad der kan lade sig gøre. De unge oplevede også generel tilfredshed med dette.

Socialtilsynet kunne konstatere, et generelt fortsat forsvarlig normering og kompetenceniveau hos medarbejderne. Dog bemærkes, et fortsat stort personaleflow og sygefravær samt at der oplyses om fortsatte rekrutteringsproblemer, i forhold til primært, uddannede pædagoger. Udfordringerne er størst på Egehuset og Birkehuset hvor der ses en stor andel af ikke social- eller sundhedsuddannede medarbejdere. Endvidere er enkelte uddannede skiftet ud med andre uddannelser som pædagogisk assistent og SSA. Der er som nyt ansat ergoterapeuter, hvilket vurderes relevant for tilbuddet. Ledelsen bør dog fremadrettet være opmærksom på balancen af uddannede og ikke uddannede medarbejdere og også at det uddannelsesmæssige fundament ikke forringes, da der er tale om borgere med svære udfordringer, som i en vis grad, kræver uddannet personale.

Tilbuddet er godkendt som socialt tilbud i henhold til lov om social service til følgende: I alt 48 pladser fordelt på 40 døgnpladser og 8 aktivitets- og samværstilbud pladser, efter følgende § er i serviceloven:

Birkehuset: 8 pladser godkendt efter SEL § 107, hvoraf 6 er godkendt til fleksibel anvendelse efter SEL § 108a for borgere i alderen 18-til og med 34 år.

Egehuset: 9 pladser jf. SEL § 66, stk. 1, nr. 7, der alle er godkendt til fleksibel anvendelse efter SEL § 107 for borgere i alderen 6-25 år.

Efterskolen: 12 pladser jf. SEL § 66, stk. 1, nr. 7 for børn og unge i alderen 0 til og med 17 år.

Fløjen: 11 pladser jf. SEL § 66, stk. 1, nr. 7, hvoraf 5 pladser er godkendt til fleksibel anvendelse efter SEL § 107 for borgere i alderen 0-25 år.

Målgruppen for tilbuddet er børn og unge samt unge voksne i alderen 0 til og med 34 år. Synscenter Refsnæs er et landsdækkende tilbud målrettet børn og unge samt unge voksne, der har synshandicap. Synscenter Refsnæs inkluderer også børn, unge og unge voksne, der ud over synshandicap har multiple funktionsnedsættelser. Synscenter kan etablere særlige tilbud i samarbejde med den visiterende myndighed til børn, unge og unge voksne med komplekse problemstillinger, der kræver en særlig tilrettelagt indsats.

## Særligt fokus i tilsynet

---

Sundhed og trivsel, kriterium 5. Organisation og ledelse, kriterium 9. Fysiske rammer.

*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

Socialtilsynet vurderer samlet, at Synscenter Refsnæs i meget høj grad understøtter børnene/de unge i at have et meningsfuldt indhold i hverdagen i form af beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet, tilpasset den enkelte borger.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad samarbejder aktivt med eksterne aktører.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad prioriterer børnenes/ de unges inklusion med det omgivende samfund.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet i meget høj grad dokumenterer og følger op på borgernes mål i forhold til beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen. At Synscenter Refsnæs tilbyder et højt specialiseret skolemiljø, hvor de med udgangspunkt i de mål der er aftalt for den enkelte elev, og under hensyntagen til elevens behov og forudsætninger, motiverer og stimulerer den enkelte elevs udvikling og læring. Det er socialtilsynets opfattelse, at Synscenter Refsnæs i høj grad understøtter elevernes parathed og muligheder for uddannelse og / eller beskæftigelse, så de opstillede mål i videst muligt omfang opnås.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 1

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

#### Bedømmelse af kriterium

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet støtter børnene/de unge i beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen, og at tilbuddet arbejder systematisk og dokumenterende med mål og opfølgning herpå.

At tilbuddet prioriterer inklusion med det omgivende samfund.

At tilbuddet systematisk samarbejder med og inddrager eksterne aktører i tilblivelsen og gennemførelsen af børnenes/de unges beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen.

At tilbuddet det enkelte barns/den enkelte unges beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen er individuelt tilrettelagt.

At det enkelte barn/den enkelte unge inddrages i tilrettelæggelsen.

At børnene/de unge trives i deres beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen.

Det vægtes ikke i bedømmelsen af tilbuddet, at tilbuddets målgruppers funktionsniveau er meget forskelligt.

Andre forhold: At Synscenter Refsnæs tilbyder et specialiseret skolemiljø, hvor eleverne/børnene og de unge støttes i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse. At Synscenter Refsnæs udvikler undervisningsmaterialer og deltager i forskningsmæssige sammenhænge, så de er opdateret på nyeste viden inden for deres speciale. Af det indsendte materiale fremgår det, at Synscenter Refsnæs for at kunne sikre fortsat kvalitetsudvikling- arbejder med ti nationale standarder, her indgår: - Indflydelse på eget liv - Kommunikation og - individuelle planer.

## 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** 5

### **Bedømmelse af Indikator 1.a**

Børnene/de unge inddrages i det omfang den enkeltes udvikling muliggør at sætte egne mål for deltagelse i beskæftigelse- / uddannelses- / samværs- og aktivitetstilbud. Dette bedømmes på baggrund af de unges udsagn om at de inddrages og oplever de har indflydelse. Hvilket understøttes af medarbejdernes beskrivelser af hvordan der er mål for børnene/ de unges skolegang eller beskæftigelse. Hvilket også fremgår af statusbeskrivelserne.

Tilbuddet opstiller mål for, hvordan børnene/de unge understøttes i deres deltagelse i uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, dokumenterer ikke / delvist og følger ikke / delvist op herpå. Dette bedømmes på baggrund af fremsendte statusbeskrivelser og "virkningsevalueringen af Efterskolens første 3 år".

Tilbuddet har en systematisk praksis for, hvordan der arbejdes med at understøtte børnenes/de unges mål for deltagelse i beskæftigelse / uddannelse / samværs- og aktivitetstilbud. Dette bedømmes på baggrund af Medarbejdernes beskrivelser af deres tilgang til børnene/de unge samt de indsendte statusbeskrivelser.

Andet i forhold til indikator 1.a Ved bedømmelsen er der lagt vægt på, at børnene/ de unge der er i stand til det er blevet inddraget i målsætning for egen skolegang og / eller beskæftigelse. Desuden er der lagt vægt på, at både ledelse og medarbejdere redegør for hvordan der er mål for børnene/ de unges skolegang eller beskæftigelse. Og at der følges op på målene sammen med barnet/ den unge eller den unges forældre på behandlingsmøderne. Men også medarbejdernes beskrivelser af hvordan de i deres aflæsning af børnene/ de unge, måltallet benytter sig af deres tætte kendskab til de enkelte børn/unges ønsker og behov, når der aftales individuelle mål. På afdelingerne Egehuset og Birkehuset er de unge ikke i stand til på grund af deres handicap selv, at kunne give udtryk for mål for skolegang og beskæftigelse - her samarbejdes tæt med de pårørende og sagsbehandlere. På disse afdelinger arbejdes med at give dem valg ud fra hvad medarbejderne ved, at de unge godt kan lide. Man har udarbejdet Kommunikationspas for hver enkelt - disse kommunikationspas følger den unge - de bliver revideret mindst en gang om året. De unge fra henholdsvis Fløjen og Efterskolen har tidligere fortalt om, at de oplever de bliver inddraget i beslutninger omkring dem selv - de har indflydelse på de mål der bliver aftalt - og medarbejderne er gode til at hjælpe dem med at forfølge og få afprøvet deres drømme.

## Indikator 1.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 1.b**

Børnene/de unge i tilbuddet er i uddannelse eller beskæftigelsestilbud. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger om, at hovedparten er afsted dagligt enten i skole eller beskæftigelse/aktivitetstilbud. Pt. er der en ung der afventer afklaring.

Børnene/de unge i tilbuddet er deltagende i uddannelse eller beskæftigelses tilbud. Dette bedømmes på baggrund af Børnene/de unges oplysninger om at de går i skole på Refsnæs.

Andet i forhold til indikator 1.b At det af interview af henholdsvis ledelse, medarbejdere og de unge i tilsyn på stedet fremgår, at alle børn og unge modtager skoletilbud eller er i beskæftigelse. Af beskrivelserne fremgår det endvidere at undervisningen er individuelt tilrettelagt.

## Indikator 1.d

---

*Børnene/de unge i tilbuddet har et stabilt fremmøde i deres dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelsestilbud eller beskæftigelse.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 1.d**

Børnene/de unge i tilbuddet har et stabilt fremmøde i deres grundskoletilbud, uddannelsestilbud eller beskæftigelse. Dette bedømmes på baggrund af børnene/de unges oplysninger om at de er i skole hver dag, og det er kedeligt at være syg.

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 borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv. 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

Socialtilsynet vurderer samlet, at Synscenter Refsnæs i meget høj grad har fokus på børnenes/de unges selvstændighed.

Socialtilsynet vurderer, at børnene/de unge støttes i høj grad i deres relationelle kontakter og færdigheder.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad inddrager og understøtter børnenes/de unges deltagelse i lokalsamfundet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad understøtter børnenes/de unges kontakt til familie og netværk, under hensyn til individuelle ønsker, behov og forudsætninger.

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende: Socialtilsynet har ikke haft et særligt fokus på dette tema i årets tilsyn.

Tidligere er vurderet: Hvordan specielt Egehuset og Birkehuset understøtter børnene/de unges selvstændighed, da borgernes forudsætninger for selvstændighed er meget begrænsede. Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at Synscenter Refsnæs sætter mål for den sociale indsats i tæt samarbejde med barnet/den unge i det omfang barnet/de unge er i stand til dette. Det er socialtilsynets vurdering, at Synscenter Refsnæs understøtter, at børnene/de unge sikres muligheder for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og fællesskaber. Desuden understøtter indsatsen, at børnene/ de unge i videst muligt omfang opnår de sociale kompetencer, som deltagelse i aktiviteter og sociale relationer og netværk kræver. Det er socialtilsynets opfattelse, at Synscenter Refsnæs indsats og aktiviteter er rettet mod styrkelse af barnet/den unges selvstændig og relationer, og at dette afspejles i hverdagens aktiviteter, i medarbejdernes adfærd og de metoder der anvendes.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,8

### Kriterium 2

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

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

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet arbejder systematisk med individuelle mål, der omhandler sociale kompetencer og udvikling af selvstændighed.

At tilbuddet tilbyder aktiviteter, der understøtter børnenes/de unges sociale kompetencer og udvikling af selvstændighed.

At tilbuddet støtter børnene/de unge i at sætte individuelle mål.

At tilbuddet prioriterer samskabelse med det omgivende samfund.

At tilbuddet understøtter børnenes/de unges kontakt til familie og netværk, og at tilbuddet tilbyder faciliteter og aktiviteter, der understøtter børnenes/de unges kontakt til familie og netværk.

Det vægtes ikke i bedømmelsen af tilbuddet, at flere af børnene/de unge er multihandicappede, og derfor dybt afhængige af medarbejdernes kendskab til deres ønsker og behov.

Andre forhold: At Synscenter Refsnæs i deres indsats understøtter at børnene/de unge i så høj grad som det er muligt for den enkelte kan indgå i sociale relationer, både på Refsnæs og udenfor Refsnæs. De unge der er i stand til det lærer, at bevæge sig rundt på egen hånd, flere af de unge har "bykort" eller har ledsager. At Synscenter Refsnæs har udarbejdet retningslinjer / standard beskrivelser, der sikrer at børnene/ de unge, at der foregår en systematisk afdækning af barnet/ den unges forudsætninger for indflydelse, samt løbende afklaring og håndtering af barnets ønsker.



*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

Tilbuddet har opstillet individuelle sociale mål i samarbejde med det enkelte barn/den enkelte unge. Dette bedømmes på baggrund af tidligere interviews med de unge fra Fløjen og Efterskolens beskrivelser af, at de i samarbejde med medarbejderne sætter mål for deres ophold. Af medarbejder interviewene fremgår det, at børnene / de unges forudsætninger er meget forskellige. Det fremgår af beskrivelserne, at de børn og unge, der kan, inddrages via regelmæssige ungesamtaler, disse samtaler er der udarbejdet en skabelon for, så det sikres at barnet/den unge er med til at sætte mål for deres sociale kompetencer og selvstændighed. I ungesamtalerne tages der udgangspunkt i barnet/den unges egne tanker og drømme, sammen afklares og afprøves muligheder. For de svageste børn/unge oplyser medarbejderne, at de i dagligdagen prøver at give barnet/den unge valg - oplyser de ofte ved hvad barnet/den unge er glad for. En hjælp til dette er, at der udarbejdes kommunikationspas der følger barnet/den unge. Kommunikationspasset bliver udarbejdet i tæt samarbejde mellem primær kontakt pædagog, skole og forældre. Kommunikationspasset bliver som minimum revideret hvert år.

Tilbuddet har opstillet individuelle praktiske mål i samarbejde med det enkelte barn/den enkelte unge. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger om at de unge inddrages via ungesamtaler, hvilket også fremgår af statusbeskrivelserne. De unge oplyste i årets tilsyn, som eksempel, at de med til at lave maden via en egentlig maddag og at de også kan indgive ønsker til maden. De er dog ikke med til at lave kostplanen som laves af en økonomi. Socialtilsynet har til spørgsmål på hvorfor de unge ikke er med til at lave kostplanen fået oplyst, "at på Fløjen og efterskolen indgår de unge i køkkenhold og har en egentlig fast maddag". Her er opgaverne tilpasset den enkelte ud fra hvor deres nærmeste udviklingszone er – en individuel tilgang til alle borgere i forhold til ADL ligesom i andre aktiviteter".

Eksempler:

Nogle børn og unge er blot med til f.eks. borddækning og sætte i opvaskemaskinen, nogle træner i at tilberede lette retter f.eks. ved brug af mikroovn, og andre elever har til opgave at tilberede et helt måltid fra bunden. Der er også unge der arbejder med at kunne opregne opskrifter, så der er tilpasset antallet af personer der skal laves mad til, og nogle arbejder målrettet med at lave indkøbslister ud fra den omregnede opskrift og selv at tage på indkøb efter de valgte ingredienser.

Ledelsen har i høringsvar til tilsynsrapporten yderligere bl.a. redegjort for, at: " De borgere der har et mål for ADL vedr. madlavning kan også i det, have et mål om at vælge retter de gerne vil træne deres ADL kompetencer med. Som gruppe har alle borgere mulighed for, at give input og sammensætte menuer på ugemøderne hvor kost og madplan er et fast punkt én gang pr. md. Derudover, kan alle komme med ønsker i hverdagen, som så vil blive imødekommet såfremt det er muligt og relevant i forhold til resten af gruppen, tidsforbrug, sundhed m.m. Det er derfor vores opfattelse, at vi i forvejen imødekommer den del af ADL indsatsen.

Tilbuddet har en systematisk praksis for, hvordan opnåede sociale og praktiske mål dokumenteres, og der følges op herpå. Dette bedømmes på baggrund af tilsendte statusbeskrivelser, mv.

Andet i forhold til indikator 2a At de unge på Fløjen forbindelse med tidligere tilsyn har oplyst at de altid er med i gennemgang af deres individuelle handleplaner, de oplever, at de i samarbejde med personalet sætter egne mål for deres ophold, og at de i meget høj grad har indflydelse. Flere af de unge har tidligere påpeget, at der er stor forskel på deres økonomiske muligheder alt efter om de er på børneparagrafferne og får lommepege mv. fra Refsnæs, eller de har fået socialpension eller er på kontanthjælp, hvilket giver dem forskellige muligheder og eller begrænsninger i hverdagen. Af interview af de unge fremgår det at de oplever ADL og mobility træningen som en integreret del af hverdagen på Refsnæs.

At det af alle interview fremgår det, at de unge der kan inddrages i målsætningen, og at der sker en kontinuerlig opfølgning. At de unge oplyser, at de lærer at klare sig selv, der arbejdes målrettet med at øge deres muligheder - mobility - De unge har tidligere oplyst, at der er en prøveejlighed på Refsnæs, hvor de kan afprøve, hvor langt de er kommet i forhold til at klare sig selv, de giver udtryk for at det er betrykkende at de har denne mulighed.

Af det tidligere fremsendte materiale fremgår det, at der er udarbejdet retningslinjer/ standard beskrivelser for brugerinddragelsen. aA materialet fremgår det at der foregår en systematisk afdækning af barnet/den unges forudsætninger for indflydelse, samtidig med, at der løbende afklaring og håndtering af barnets ønsker. Desuden udarbejdes der individuelle planer, for at sikre at det enkelte barns ønsker og behov tilgodeses gennem en kontinuerlig, systematisk og målrettet og sammenhængende indsats. Desuden er der udarbejdet standard for kommunikation - børn/unge uden talesprog, et af formålene er at afdække barnet/den unges kommunikative ressourcer - så medarbejdernes muligheder for at forstå og respektere barnet/den unges udtryksmåder samt understøtter at medarbejderne udtrykker sig på en måde som barnet/den unge kan forstå. Af tidligere interview af sagsbehandlere fremgår det, at medarbejderne målrettet arbejder på at finde kommunikationsværktøjer mv. der gør det muligt, at barnet/den unge bliver inddraget i det omfang det er muligt. Det er sagsbehandlernes vurdering, at der arbejdes målrettet på at inddrage barnets/den unges perspektiv.

## Indikator 2.b

---

*Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.*

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 2.b**

Børnene/de unge deltager delvist i sociale aktiviteter i det omgivende samfund. Dette bedømmes på baggrund af de unges oplysninger om at nogle af dem går til aktiviteter udenfor Refsnæs. Socialtilsynet kunne i årets tilsyn konstatere, at der var enkelte aktiviteter som ikke p.t. kan lade sig gøre som f.eks. bagrygsrideterapi og judo sport, som en borger går til normalt. Både borgere, medarbejdere og ledelse beskrev dog, at der bliver søgt at tænke kreativt således at der i stedet tilbydes andre aktiviteter. Der køres og går ture, svømmehal og idrætshal kan fortsat anvendes i hold m.v. Der er ansat ergoterapeut som i stedet for f.eks. rideterapien iværksætter andre tiltag.

Tilbuddet har en inddragende systematisk praksis for at understøtte den enkelte det enkelte barns/den enkelte unges deltagelse i nærmiljøet, med udgangspunkt i børnenes/de unges ønsker og behov. Dette bedømmes på baggrund af medarbejdernes beskrivelser af deres praksis, og de unges forudsætninger for at deltage i aktiviteter udenfor Synscenter Refsnæs. Tilbuddet har en systematisk praksis for samskabelse med nærmiljøet. Dette bedømmes på baggrund af de unge og medarbejdernes beskrivelser af "sommerskolen" på Refsnæs, Hvor der kommer børn og unge fra hele landet. Andet i forhold til indikator 2b Af tidligere interview af de unge fremgår, at de er glade for at lære at færdes udenfor Refsnæs, nogle af de unge har "bykort" dvs. de selv kan tage i byen - for at få "bykort" skal den unge vise at vedkommende er i stand til at bevæge sig/finde rundt på betryggende vis. Ofte ligger der en masse træning bag. De unge fortæller, at de fleste har ledsager - men at de selv bestemmer hvad og hvor de skal hen. De unge giver udtryk for at de oplever de har mange aktivitetsmuligheder i hverdage f. eks motionsdag om tirsdagen, svømning om torsdagen en fortæller om elektron skydning. De unge oplyser, at besøg helst skal aftales - venner og kæresten kan overnatte i weekender og ferier.

## 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**

Tilbuddet har en inddragende systematisk praksis for, hvordan kontakt til og samvær med børnenes/de unges familie og netværk understøttes med udgangspunkt i børnenes/de unges ønsker og behov. Dette bedømmes på baggrund af de unges oplysninger om at de har gode muligheder for at have kontakt med deres netværk, desuden kan de få hjælp til at etablere eller fastholde kontakten. For de svageste af børn/unge fremgår det af statusbeskrivelserne hvem og hvordan kontakten til netværk understøttes.

Andet i forhold til indikator 2c At de interviewede unge giver udtryk for, at de kan have kontakt med familie og netværk i det omfang de ønsker det. Nogle af børnene/de unge er hjemme i weekender og ferieperioder. De interviewede unge i årets tilsyn gav udtryk for, at de synes at det under de perioder i corona nedlukningen hvor der har været besøgsforbud har været hårde. Ligeledes giver de udtryk for at de ikke synes det giver mening at de ikke må besøge hinanden imellem de forskellige afdelinger, da de er sammen i skolen. De oplever sig dog p.t. ikke isoleret mere og oplyser at det er mere normalt nu end det har været under coronaen.

## Indikator 2.f

---

*Børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.f**

Tilbuddet har en inddragende systematisk praksis for at sikre, at børnene/de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv. Dette bedømmes på baggrund af de unges oplysninger om, at de alle har en voksen de har en god relation til og som de oplever de kan snakke med, hvis der er noget de er kede af. De unge i årets tilsyn oplyste, at de både har en kontaktperson på deres botilbud/efterskole og en kontaktlærer i deres skoletilbud. De oplyste alle at være glade for deres kontaktpersoner som de oplever de kan fortælle, også de svære ting til.

*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 borgers 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

---

Socialtilsynet vurderer, at Synscenter Refsnæs i meget høj grad formår at skabe sammenhæng mellem målsætning, målgruppe og metoder.

Socialtilsynet vurderer samlet, at Synscenter Refsnæs i meget høj grad har klare mål for indsatsen, og at disse i meget høj grad har sammenhæng med mål opstillet af visiterende kommune.

Børnene/de unge trives og udvikles i høj grad som resultat af tilbuddets metoder og tilgange.

Tilbuddet redegør i meget høj grad for valgte metoder og tilgange, og tilgange og metoder ses i høj grad at være forankret i praksis.

Det er ligeledes socialtilsynets vurdering, at tilbuddet benytter resultatdokumentation i meget høj grad og dermed sandsynliggør en opnået positiv effekt af indsatsen, og at resultatdokumentation benyttes i høj grad til forbedring af tilbuddets samlede indsats.

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende: Der har ikke været et særligt fokus på dette tema i årets tilsyn.

Tidligere er beskrevet: At Synscenter Refsnæs målgruppe er meget bred spændende fra multihandicappede borgere til mere velfungerende unge med synsnedsættelse, der kan profitere af et efterskoleforløb. At Synscenter Refsnæs metoder og faglige tilgang medvirker til at sikrer børnene og de unges udvikling og trivsel. Synscenter Refsnæs er et højt specialiseret tilbud til børn og unge der står i synsregistret.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### 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

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet arbejder med en tydelig men forholdsvis bred målgruppebeskrivelse.

At tilbuddet anvender relevante metoder og tilgange.

At tilbuddets metoder og tilgange bidrager til børnenes/de unges trivsel og udvikling.

At tilbuddet opstiller konkrete individuelle mål for børnenes/de unges udvikling og trivsel.

At tilbuddet arbejder systematisk og dokumenterende med mål og opfølgning herpå.

Det vægtes ikke i bedømmelsen af tilbuddet, at de har en meget bred målgruppe, hvor børnene/de unges funktionsniveau er meget forskelligt.

Andre forhold: At det for alle afdelingerne på Synscenter Refsnæs gælder at, den pædagogiske tilgang til børnene/de unge er anerkendende og individuelt tilrettelagt. De kommunale handleplaner danner udgangspunkt for indsatsen, der bliver udmøntet i individuelle udviklingsplaner, der systematisk bliver fulgt op med evalueringsplaner og statusbeskrivelser.

## Indikator 3.a

---

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 3.a

Tilbuddets målgruppebeskrivelse svarer til de indskrevne borgere/børn/ unge og tilbuddets godkendelse. Dette bedømmes på baggrund af socialtilsynets egne observationer og de indsendte statusbeskrivelser.

Tilbuddet har veldefinerede relevante metoder og tilgange. Dette bedømmes på baggrund af de unges beskrivelser af hvordan de bliver mødt af medarbejderne, medarbejdernes beskrivelser af deres daglige arbejde med de unge, samt deres redegørelse for faglige tilgange og metoder der anvendes.

Tilbuddet har en praksis, der svarer til de beskrevne metoder og tilgange og tilbuddets målsætning. Dette bedømmes på baggrund af medarbejdernes beskrivelser af den daglige indsats mv.

Andet i forhold til indikator 3a At det af tidligere interview af leder og driftsaftalen fremgik, at Synscenter Refsnæs har deltaget i: - Aktiviteter i forbindelse med forskningsprojektet vedr. " dokumentation af socialpædagogisk praksis" - Aktiviteter i forbindelse med forskningsprojektet vedr. "narrativ tilgang i socialpædagogisk arbejde". At det af beskrivelserne på "synref.dk" fremgår det, at Synscenter Refsnæs er et landsdækkende specialtilbud for blinde og svagsynede børn, unge og voksne. Alle børn og unge, der er opført i Synsregistret, kan gøre brug af Synscenter Refsnæs tilbud. (citater fra synref.dk). Af tidligere driftsaftale fremgår det, "at Synscenter Refsnæs er det landsdækkende tilbud til børn, unge og voksne (0-35 år), der er blinde eller har synsnedsættelse. Synscenter Refsnæs inkluderer også børn og unge, der udover synshandicap har multiple funktionsnedsættelser". Synscenter Refsnæs kan etablere særlige tilbud i samarbejde med den visiterende myndighed til børn og unge med komplekse problemstillinger, der kræver en særlig tilrettelagt indsats.". At det af interview af ledelse og medarbejdere fra de 2 bo-områder fremgår det, at de mest velfungerende børn og unge bor på henholdsvis efterskolen og Fløjen. Og at de børn, unge og voksne der har multiple funktionsnedsættelser bor på Birkehuset og Egehuset. Fælles for indsatsen er at der arbejdes ud fra blindepædagogiske principper, alle beskriver at de har en anerkende tilgang til børnene, de unge og deres forældre/ pårørende. Desuden arbejdes der med ADL-træning en indsats der er individuelt tilpasset den enkelte unges funktionsniveau. Kommunikationspas, bypas m.v. En af medarbejderne beskriver: " vi løbende forsøger at få viden om det vi ikke ved" (citater medarbejder). Af oplysningerne i Driftsaftalen fremgår det at "Synscenter Refsnæs fortsat arbejder med 10 standarder: - Indflydelse på eget liv - Kommunikation - Individuelle planer - magtanvendelse - medicinhandling - utilsigtede hændelser - faglige tilgange, metoder og resultater - fysisk og mental sundhed og trivsel - forebyggelse af overgreb - kompetenceudvikling".

## Indikator 3.b

---

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 3.b

Tilbuddet har en systematisk praksis for at opsætte, dokumentere og følge op på mål for børnene/de unge. Dette bedømmes på baggrund af indsendte statusbeskrivelser mv. samt medarbejdernes beskrivelser af hvordan de dagligt dokumenterer i Sensum.

Tilbuddet har en praksis for, hvordan der læres af arbejdet med børnenes/de unges mål. Dette bedømmes på baggrund af den indsendte dokumentation, interview af henholdsvis medarbejdere og ledelse.

Andet i forhold til indikator 3b At tilbuddet har ansat en dokumentationsmedarbejder hvis opgave det er at udvikle og højne kvaliteten af dokumentationen og støtte refleksionen. At det af Synscenter Refsnæs egne beskrivelser af indsatsen fremgår det, " At indsatsen er målrettet pædagogisk og uddannelsesmæssigt jf. kommunale handleplaner, der udmøntes i individuelle planer " (citater fra praksis beskrivelse). Af beskrivelser og interview af både ledelse og medarbejdere fremgår det at: Den pædagogiske tilgang er anerkendende og relations pædagogisk funderet. Hvil At tilbuddets fælles forståelsesramme, er implementeret, fremgår af interview af medarbejderne. At tilbuddet vægter et tæt samarbejde med forældre og lokale samarbejdspartnere, fordi en fælles forståelse for barnets udviklingspotentiale er med til at understøtte barnets mulighederne for videre uddannelse og beskæftigelse." Målene dokumenteres dagligt i Sensum og i statusbeskrivelser. Denne beskrivelse bliver i interview bekræftet af både medarbejdere og ledelse. At det af tidligere oplysninger fremgår, at man i særlige tilfælde benytter videodokumentation.

## Indikator 3.c

---

*Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 3.c**

Tilbuddet tager udgangspunkt i mål opsat af visiterende kommune. Dette bedømmes på baggrund af de indsendte statusrapporter, samt ledelse og medarbejderes beskrivelser af hvordan der arbejdes med at omsætte de kommunale handleplaner (bestillinger) til delmål i samarbejde med de unge.

Tilbuddet opnår og dokumenterer positive resultater på individuelt niveau. Dette bedømmes på baggrund af de indsendte statusrapporter, og medarbejdernes beskrivelser af deres daglige dokumentation.

Tilbuddet opnår og dokumenterer ikke positive resultater for den samlede borgergruppe. Dette bedømmes på baggrund af interview af henholdsvis medarbejdere og ledelse fremgår det, at de løbende på personalemøder drøfter og evaluerer på deres indsats ift. den samlede gruppe, men at det ikke er resultater der dokumenteres på gruppe niveau.

Andet i forhold til indikator 3c At socialtilsynet ifm. tidligere tilsyn har fået tilbagemeldinger fra de pårørende, der er meget tilfredse med den indsats der finder sted på Refsnæs, og de oplyser de bliver inddraget i forhold til deres børns udvikling, og de kan se at Refsnæs indsats har en positiv effekt. At det af interview af henholdsvis ledelse og medarbejdere fremgår det, at der arbejdes målrettet pædagogisk - de kommunale handleplaner omsættes til individuelle planer. Indsatsen dokumenteres dagligt i Sensus, desuden benyttes videodokumentation. Den pædagogiske tilgang er anerkendende og relations pædagogisk funderet. Dokumentation af resultater ses i evalueringsplanerne og de individuelle planer. Af interview af de unge fremgår det at de alle oplever, at de på Refsnæs får mulighed for at udvikle sig og få den støtte og hjælp som de hver især har behov for. Og at medarbejderne er fagligt dygtige og tør udfordre dem. De oplyser de kender deres handleplan og at de sammen med medarbejderne har været med til at sætte individuelle mål for egen udvikling. De unge oplyser desuden, at de hvis de ønsker det kan få adgang til det der bliver skrevet om dem i Sensus. At det af tidligere interview af sagsbehandlere fremgår det at Synscenter Refsnæs dokumenterer positive resultater i forhold til opfyldelse af de mål kommunerne har opstillet for børnene/de unges ophold. Sagsbehandlerne oplyser, at de altid får hurtig tilbagemelding på henvendelser, bliver holdt opdateret på indsatsen ved statusbeskrivelser, behandlingsplaner mv.

## Indikator 3.d

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 3.d**

Tilbuddet samarbejder med relevante eksterne aktører. Dette bedømmes på baggrund af det af det fremsendte materiale og tidligere oplysninger fremgår, at Synscenter Refsnæs er VISO leverandør og løser synsfaglige opgaver nationalt i samarbejde med kommuner og kommunikationscentre. Synscenter Refsnæs samarbejder med synskonsulenter i kommuner /regioner i faglige netværk og omkring rådgivning af andre tilbud til det enkelte barn, forældre eller den unge. Synscenter Refsnæs samarbejder med Statens Øjenklinik omkring udredning af synshandicap hos det enkelte barn. Statens Øjenklinik er øjenlægekonsulent på Synscenter Refsnæs

Tilbuddet har en strategi for samarbejdet med eksterne aktører. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger om, at Synscenter Refsnæs samarbejder aktivt med relevante eksterne og interne aktører for at understøtte, at målene for børnene/de unge/ borgerne opnås.

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

Socialtilsynet vurderer samlet, at Synscenter Refsnæs i meget høj grad understøtter børnenes/de unges fysiske og mentale sundhed og generelle trivsel, med forståelse for og med udgangspunkt i det enkelte barns/den enkelte unges fysiske og psykiske forudsætninger.

Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddet i meget høj grad respekterer børnenes/de unges selvstændighed, selvbestemmelsesret og integritet.

Socialtilsynet vurderer ligeledes, at tilbuddet i meget høj grad inddrager børnene/de unge i beslutninger, der vedrører børnenes/de unges liv, og at tilbuddet i meget høj grad tilrettelægger dagligdagen med et hensyn til børnenes/de unges ønsker og behov.

Det er socialtilsynets vurdering, at børnene/de unge i meget høj grad trives i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad samarbejder med sundhedssystemet, med henblik på at hjælpe børn/unge med helbredsudfordringer.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet i meget høj grad forbygger, håndterer og dokumenterer magtanvendelser, vold og overgreb.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i meget høj grad borgernes selv- og medbestemmelse.

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet understøtter børnenes/de unges selvstændighed, selvbestemmelse og integritet.

At tilbuddet prioriterer børnenes/de unges muligheder for at kommunikere ønsker og behov.

Det vægtes ikke i bedømmelsen af tilbuddet, at ikke alle børn/unge selv kan kommunikere deres ønsker og behov. Andre forhold: At Synscenter Refsnæs i deres indsats arbejder systematisk og målrettet på at understøtte, at medinddrage børnene og de unge, så de reelt har indflydelse på eget liv og hverdagen på afdelingen. Det er socialtilsynets opfattelse, at børnene/de unge har indflydelse i forhold til målet for deres ophold, både gennem jævnlige samtaler med deres kontaktpersoner og indflydelse via statusrapporter/pædagogiske handleplaner. Ligesom medarbejderne har fokus på at aflæse de børn/unge, der ikke selv kan kommunikere deres ønsker og behov.

### Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Tilbuddet har en daglig praksis, der afspejler respekt for børnenes/de unges selvstændighed, selvbestemmelse og integritet tilpasset målgruppens og den enkelte borgers forudsætninger. Dette bedømmes på baggrund af interview med 4 unge fra Fløjen og Efterskolen. De unge oplyser, at medarbejderne lytter til dem og de bliver taget alvorligt. På Egehuset og Birkehuset er børnene/de unge meget afhængige af at medarbejdernes kendskab og evne til at aflæse dem.

Andet i forhold til indikator 4a i interview af medarbejderne fra bo-område 2, hvor de unge er multi handicappede - beskriver medarbejderne at de i deres tilgang til de unge udnytter at de kender de unge og de unges ønsker, de ved hvad de unge kan lide, de er meget opmærksomme på børnene- og de unges signaler. Desuden er der udarbejdet kommunikationspas for alle børn og unge på bo-område 2, så medarbejdere og vikarer og andre hurtigt kan sætte sig ind i, hvordan det er muligt at kommunikere med barnet/den unge. I socialtilsynets interview af henholdsvis ledelse og medarbejdere, bliver de unge uanset deres problemstillinger, omtalt med forståelse og respekt for den enkeltes ønsker og behov.

## 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** 5

### Bedømmelse af Indikator 4.b

Børnene/de unge i tilbuddet inddrages systematisk i beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af at det af interview af de unge fremgår, at de i meget høj grad oplever de har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og hverdagen på afdelingen. Det er tidligere oplyst, at der på Efterskolen afholdes ungemøder en gang om ugen hvor B.la trivsel, madønsker og aktiviteter er faste punkter. Desuden har de unge individuelle samtaler med deres kontaktpædagoger og kontaktlærer i deres skoletilbud.

Børnene/de unge i tilbuddet inddrages i beslutninger vedrørende egne målsætninger. Dette bedømmes på baggrund af de unges oplysninger om at de har individuelle samtaler med deres kontaktpædagog.

Andet i forhold til indikator 4b Af den tidligere indsendte dokumentation fremgår det, "at medarbejderne på Synscenter Refsnæs arbejder efter det retningsgivende dokument "indflydelse på eget liv" og "kommunikation". Dokumentation i Sensum "resultatdokumentation og effektmåling" er under udvikling. Der afholdes børn/unge samtaler individuelt samt børn/unge møder på de enheder hvor det er relevant. På bo-område 2 arbejdes der med at skabe valgmuligheder, der kan håndteres af den enkelte unge ud fra det konkrete udviklingsniveau."

## Kriterium 5

---

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

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

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet har en praksis, der afspejler forståelse for det enkelte barns/den enkelte unges og målgruppens trivsel.

At tilbuddet har en praksis, der understøtter og prioriterer børnenes/de unges adgang til sundhedsydelser.

At tilbuddet prioriterer indsatser, der modsvarer børnenes/de unges behov i forbindelse med udvikling og/eller opretholdelse af børnenes/de unges fysiske og mentale sundhed.

Andre forhold: At den pædagogiske indsats understøttes og sikres gennem retningsgivende dokumenter for de enkelte indsatser. Desuden er det socialtilsynets opfattelse, at medarbejdernes viden holdes opdateret via kurser/ efteruddannelse og deltagelse i relevante forskningsprojekter, desuden har de som noget nyt fælles supervision mellem afdeling og skole.

Se endvidere temaet vedr. selvstændighed og relationer i forhold til kost/madplaner.

## Indikator 5.a

---

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.a

Børnene/de unge trives i tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af de interviewede unges udsagn om at de er glade for at bo på Refsnæs, de føler sig trygge og der bliver lyttet til dem og de bliver taget alvorligt. Flere af de unge beskriver, at de tidligere har oplevet at blive mobbet i folkeskolen. Og at det af interview af medarbejderne specielt fra Egehuset og Birkehuset - fremgår det, at de er meget opmærksomme på om de enkelte børn/unge trives og er glade. Og at de med deres tætte kendskab til børnene/de unge er hurtige til at observere og sætte ind hvis et barn/ung mistrives.

Tilbuddet har en praksis, der afspejler forståelse for de elementer og forhold, der skal til for at skabe trivsel for målgruppen, den samlede gruppe af børn/ unge og for det enkelte barn/den enkelte unge i tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af de interviewede unges beskrivelser af deres dagligdag og hvordan medarbejderne støtter dem, fx ved sygdom mv.

Andet i forhold til indikator At det af tidligere oplysninger fra de unge fremgår, at de unge på Fløjen og efterskolen giver udtryk for, at de trives på Refsnæs. Af beskrivelserne fremgår det, at de oplever de har rimelige og frie rammer og at det er et krav at de opfører sig ordentligt, de kan have venner på besøg, de kan overnatte hvis det aftales, og det samme gælder kærester. Et krav til de unge er at de siger hvor de går hen. De unge beskriver at det bedste ved at bo på Refsnæs er: - at der er mange erfarne folk, - at de unge er ligestillede, - at de unge er gode venner, - at stedet er egnet og de fysiske rammers indretning kompenserer for deres synshandicap, - at pædagogerne hjælper os til at snakke sammen, hvis vi bliver uvenner. - at de kan få relevant it-support - at det er et rart sted, hvor der er en god tone. - at det er hyggeligt - man får lov til at være sig selv og være social på en anden måde Under tilsynet observerede socialtilsynet, at der er en god og hyggelig stemning mellem de unge, og mellem de unge og medarbejderne. Og at medarbejderne omtaler de unge med respekt og anerkendelse.

*Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.*

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 5.b

Børnene/de unge i tilbuddet har relevant adgang til nødvendige sundhedsydelser. Dette bedømmes på baggrund af interview af medarbejderne hvor det fremgår, at børnene/de unge på tilbuddet altid får støtte til at få adgang til relevante sundhedsydelser. Af beskrivelserne fremgår det desuden at Synscenter Refsnæs i driftsaftalen desuden kommitter sig på at have fokus på borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel, som indgår i de nationale standarder.

Tilbuddet har mulighed for at ledsage børnene/de unge til nødvendige sundhedstilbud. Både de unge og medarbejderne oplever at de har mulighed for at ledsage de unge efter behov.

Andet i forhold til indikator 5b At det af tidligere indsendte materiale "Praksis på Synscenter Refsnæs boområder" fremgår det, "at retningsgivende dokument vedr. borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel er implementeret i den daglige praksis. At det af interview af henholdsvis ledelse, medarbejdere og de unge fremgår, at børnene/de unge i det daglige støttes i lægebesøg, undersøgelser, medicinering, kontakt til behandlere efter behov. - Alle børn og unge har egen læge. Alle børn og unge støttes og motiveres i at gøre brug af sundhedssystemet. Af de unges beskrivelser fremgår det desuden, at de støttes i selv at kunne tage kontakt til henholdsvis læge og tandlæge. Ligeledes fremgår det, at de unge opfordres til at spise sundt og dyrke motion dagligt. På Synscenter Refsnæs er der ansat sygeplejersker, en ergoterapeut og en fysioterapeut. Børnene og de unge har adgang til ernæringsvejleder, specialtandlæge og øjenlæge. Af beskrivelserne af den pædagogiske indsats fremgår det at børnene/de unge motiveres til at spise sundt og dyrke motion. På Synscenter Refsnæs er der svømmehal, gymnastiksal, fodboldbane og motionsrum. De unge oplyste i årets tilsyn, at der var lukket ned for svømmehallen under coronaen og en de unge oplyste ikke at kunne gå til Judo p.t., men både de unge og medarbejdere oplyste at de arbejdede med at tilbyde andre fysiske aktiviteter og at der f.eks. bliver lavet goalball nu i stedet for at de går til det i Roskilde m.v. Der søges også at bruge naturen og lave aktiviteter der.

## Indikator 5.c

---

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 5.c

Tilbuddet har en praksis, der afspejler viden og forståelse for børnenes/de unges mulighed for fysisk og mental sundhed. Dette bedømmes på baggrund af de unges udtalelser i interviewet, hvori det bl.a. fortæller at mange af dem har haft det svært med deres lærer i skolen inden de kom til synscenter refsnæs. De oplever at medarbejderne her forstår deres udfordringer. De er "mega rutinerede" her, menneskelige og gode at snakke med. Endvidere ud fra medarbejdernes tidligere beskrivelser af deres pædagogiske indsats i forhold til de unge - er hjælp til selvhjælp i forhold til aftaler med læge/tandlæge, sagsbehandler, jobcenter og andre - her sidder medarbejderne ved siden af - og støtter den unge - men det er meget individuelt hvor meget støtte og hjælp den unge har behov for. Desuden fremgår det, at de i deres indsats har fokus på sund kost og motion, men også individuelle samtaler om drømme og mål for fremtiden, og hvordan den unge kan støttes i at nå sine mål o. lign. Og af interview af medarbejderne fra Egehuset og Birkehuset fremgår det, at medarbejderne har et tæt samarbejde med de pårørende - hvor det er muligt - Her lægges der meget vægt på barnet / den unges reaktioner og om de er glade og vil deltage i aktiviteter - mange af de unge har en medarbejder på til hver.

Tilbuddet opstiller i samarbejde med børnene/de unge sundhedsfaglige mål, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af de tidligere indsendte statusrapporter, og medarbejdernes beskrivelser af deres pædagogiske praksis.

Andet i forhold til indikator 5c: At det af medarbejdernes beskrivelser af deres praksis fremgår det, at medarbejderne har den nødvendige viden og at indsatsen er individuelt tilrettelagt.

## Kriterium 6

---

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

#### Bedømmelse af kriterium

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet sikrer opdateret viden om lov og regler om magtanvendelser. At tilbuddet har procedurer for forebyggelse, håndtering og læring af magtanvendelser.

At tilbuddet har en pædagogisk praksis, der forebygger magtanvendelser.

Andre forhold: At Synscenter Refsnæs gennem deres pædagogiske indsats håndterer og forebygger magtanvendelser. At der foreligger et retningsgivende dokument der beskriver procedure i forhold til eventuelle magtanvendelser. At de unge oplyser, at der sjældent er magtanvendelser, og at medarbejderne går ind og hjælper dem med, at snakke om og løse indbyrdes konflikter eller uenigheder.



## Indikator 6.a

---

*Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 6.a

Tilbuddet har opdateret viden, der understøtter at magtanvendelser undgås. Dette bedømmes på baggrund af de unges oplysninger om, at de ikke oplever magtanvendelser.

Tilbuddets medarbejdere er uddannet i at håndtere magtanvendelser. Dette bedømmes på baggrund af medarbejdernes oplysninger om, at Forebyggelse af magtanvendelser er en del af hele den pædagogiske indsats, konflikt nedtrapning frem for konflikt optrapning. Den pædagogiske, etiske tilgang til børnene og de unge tager afsæt i det pædagogiske grundlag. Flere medarbejdere har været på kurser i Low arousal og vold og konflikthåndtering.

Tilbuddet har en strategi for at sikre, at medarbejderne har den nødvendige viden og færdigheder i forhold til at forebygge magtanvendelser. Dette bedømmes på baggrund af ledelse og medarbejders oplysninger om, at de løbende får opdateret viden indsats der kan forebygge at der sker magtanvendelser. Desuden er der udarbejdet stressprofiler og den daglige indsats tager afsæt i en risikovurdering.

Andet i forhold til indikator 6a At det af Refsnæs egne beskrivelser fremgår at: "Anerkendende tilgang. For os betyder en anerkendende pædagogisk tilgang, at vi møder børn og unge med respekt, tillid, og åbenhed og er parate til at lytte og søge at forstå barnets perspektiv. Vi viser respekt for barnets følelser og bevæggrunde og stiller krav og forventninger, der er afpasset alder og udviklingstrin. Individuel tilgang. Vi søger at finde individuelle løsninger, der er tilpasset det lokale miljø, med udgangspunkt i børnenes og de unges synsfunktion og kompetencer. Indsatsen tilpasses den enkeltes forudsætninger og det lokale læringsmiljø. Samarbejde. Vi vægter et tæt samarbejde med forældre og lokale samarbejdspartnere fordi en fælles forståelse for barnets udviklingspotentiale er med til at understøtte barnets mulighederne for videre uddannelse og beskæftigelse." (citater fra beskrivelsen af den pædagogiske tilgang). Disse oplysninger er tidligere bekræftet af de interviewede sagsbehandlere. At det af interview af medarbejderne fra Egehuset/Birkehuset fremgår det, at de udarbejder stressprofiler på alle, der arbejdes med at afdække hvad der trækker den enkelte og der arbejdes med risikovurderinger. Af medarbejdernes beskrivelser fremgår det også at de har fokus på de helt små ændringer, fx blink med øjet, det kan også medføre, at de giver de barnet/den unge ekstra tid. På Fløjen og efterskolen forebygges magtanvendelser ved samarbejde og anerkendelse, ingen tvang tilpasser hellere pædagogikken. Disse oplysninger bekræftes i interview af de unge. Alle medarbejdere kender proceduren når der har været foretaget og indberettet magtanvendelse, så drøftes situationen og muligheder for at have ageret anderledes med henblik på at undgå magtanvendelse. Magtanvendelser dokumenteres i Sensus under det enkelte barn/den unge og behandles efter retningsgivende dokument.

## Indikator 6.b

---

*Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 6.b

Børnene/de unge i tilbuddet inddrages i efterbearbejdning af magtanvendelser. Dette bedømmes på baggrund af Det fremgår at det er meget sjældent at der forekommer magtanvendelser, og at man har fokus på i den daglige indsats via dialog og kendskab til den enkelte barn/ung at forebygge at magtanvendelser er nødvendige.

Medarbejderne modtager supervision som en del af efterbehandlingen af magtanvendelser. Dette bedømmes på baggrund af medarbejdernes oplysninger om, at de har mulighed for at få supervision eller sparring i forhold til evt. voldsomme episoder.

Tilbuddet har en praksis for registrering og dokumentering af magtanvendelser, der hviler på en fast procedure. Dette bedømmes på baggrund af medarbejdernes oplysninger om, at magtanvendelser altid registreres og indberettes.

Tilbuddet har en praksis for, hvordan der tages ved lære af magtanvendelser med henblik på forebyggelse. Dette bedømmes på baggrund af medarbejdernes oplysninger om at magtanvendelser altid bliver drøftet, med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen overfor den enkelte.

## Kriterium 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet forebygger vold og overgreb i meget høj grad.

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet sikrer opdateret viden om forebyggelse, håndtering og læring i forhold til vold og overgreb.

At tilbuddet har en pædagogisk praksis, der forebygger vold og overgreb.

At tilbuddet har en systematisk praksis for registrering og dokumentering af vold og overgreb.

Andre forhold: At Synscenter Refsnæs arbejder målrettet på at forebygge overgreb, de har Ups skemaer til at registrere overgreb i forhold til medarbejderne. Desuden har de udarbejdet et retningsgivende dokument "forebyggelse af overgreb" dokumentet handler om hvordan Synscenter Refsnæs arbejder med at undgå overgreb og hvordan de håndterer situationen hvis det skulle ske.

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 7.a**

Børnene/de unge i tilbuddet inddrages i forebyggelse og efterbearbejdning af episoder med vold og overgreb. Dette bedømmes på baggrund af de unges oplysninger om, at medarbejderne hjælper dem med at få løst eventuelle konflikter.

Tilbuddet har en pædagogisk praksis, der er forebyggende i forhold til vold og overgreb. Dette bedømmes på baggrund af de unges beskrivelser af, at uoverensstemmelser søges løst via dialog.

Tilbuddet har en systematisk praksis for efterbehandling af voldsomme episoder. Dette bedømmes på baggrund af medarbejdernes beskrivelser af, at de forebygger vold ved udarbejdelse af risikovurderinger på alle børn/unge, og at den pædagogiske tilrettelæggelse af indsatsen understøtter det enkelte barns/unges behov.

Tilbuddet har en systematisk praksis, der sikrer forebyggelse, håndtering, registrering og læring af vold og overgreb. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger om, at tilbuddet har implementeret det retningsgivende dokument "forebyggelse af overgreb".

Andet i forhold til indikator 7a At det af tidligere interview af medarbejderne fremgår det, at de alle er meget opmærksomme på hvordan de unge har det med hinanden. Af beskrivelserne fra Fløjen og efterskolen fremgår, at de ikke oplever, der forekommer overgreb, de snakker med de unge om, at det er ok at sige nej - og at det er vigtigt at respektere hinandens grænser. De unge må gerne have samvær på kryds og tværs - medarbejderne beskriver, at de unge er gode til at passe på hinanden. - Refsnæs har udarbejdet en seksuel politik. At det af interview af medarbejderne fra Egehuset og Birkehuset fremgår det, at børnene/de unge er multi handicappede - de kan finde på at bide eller slå hinanden, men medarbejderne er meget opmærksomme på hvordan de har det og ved hvad de hver især kan li og ikke li. Af beskrivelserne fremgår det, at en del af børnene/de unge har 1 til 1 grundet særlig bevilling samt at der er udarbejdet risikovurderinger på alle, for at kunne tilpasse den pædagogiske praksis individuelt.

*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.*

### Vurdering af tema

---

Socialtilsynet vurderer samlet, at Synscenter Refsnæs drift i høj grad varetages forsvarligt af en kompetent og ansvarlig ledelse, og at ledelsen i middel til høj grad har fokus på tilbuddets strategiske udvikling.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets organisering i middel til høj grad er hensigtsmæssig og understøtter, at borgerne trives i tilbuddet.

Ledelsen prioriterer i middel til høj grad relevant uddannede medarbejdere og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.

Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddets ledelse i middel grad prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel hos medarbejderne..

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende: Tilbuddets personalegennemstrøming og sygefravær da fortsat er højt og særligt på afdelingerne Egehuset og Birkehuset er der udfordringer, hvilket også skyldes problemer med rekruttering af uddannet pædagogisk personale. Dette søges p.t. løst via ansættelse af pædagogiske assistenter og ergoterapeuter samt sundhedsfagligt personale.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,9

### Kriterium 8

---

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddet har i meget høj grad en kompetent ledelse.

Det vægtes i bedømmelsen:

At ledelsen har relevant uddannelse og erfaring

At vedligeholdelse og opkvalificering af ledelsens kompetencer prioriteres

At tilbuddet prioriterer supervision af både medarbejdere og ledelse.

At tilbuddet prioriterer interne fora til faglig og personalemæssig sparring.

At tilbuddet har en ledelse, der har et unikt kendskab til målgruppens udfordringer og behov.

### Indikator 8.a

---

*Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 8.a**

Tilbuddets ledelse har relevant uddannelse og erfaring. Dette bedømmes på baggrund af tidligere oplysninger om ledergruppens uddannelsesniveau.

Tilbuddets ledelse opdateres løbende med nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af ledelsens oplysninger om de udviklingsprojekter mv. som de løbende deltager i.

Tilbuddets ledelse udøver en ledelsesmæssig praksis, der afspejler de nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af tidligere oplysninger om, at den samlede ledelse på Synscenter Refsnæs har et højt uddannelsesniveau og i interview afspejles faglig viden og erfaring samt et unikt kendskab til målgruppens udfordringer og behov.

### Indikator 8.b

---

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

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 8.b**

Tilbuddet har supervision både for ledelse og medarbejdere. Dette bedømmes på baggrund af medarbejdere og ledelses oplysninger om at de får supervision. Ledelsen oplyser at der tidligere var supervision i de enkelte enheder, nu er det hele personalegruppen.

Tilbuddet har en fast praksis for faglig og personalemæssig sparring for ledelse og medarbejdere. Dette bedømmes på baggrund af medarbejdere og ledelses oplysninger om at de har gode muligheder for at trække på ekspertviden.

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### **Bedømmelse af kriterium**

Det vægtes i bedømmelsen:

At ledelsen sikrer vedligeholdelse og udvikling af medarbejdernes kompetencer.

At ledelsen delvist sikrer den enkelte borgers/det enkelte barns/den enkelte unges kontakt og adgang til professionelle omsorgspersoner.

At ledelsen delvist prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel og minimal personalegennemstrømning og sygefravær.

Andre forhold: Socialtilsynet kan konstatere, at sygefravær ikke er arbejdsrelateret og at tilbuddet er udfordret i forhold til den særlige situation p.t. med covid19 testning. Samtidigt er tilbuddet udfordret af, ikke at kunne rekruttere pædagogisk uddannet personale til særligt afdelingerne Egehuset og Birkehuset.

### **Indikator 9.a**

---

*Borgerne har, i forhold til deres behov, tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.*

### **Bedømmelse** 3

#### **Bedømmelse af Indikator 9.a**

Tilbuddets ledelse sikrer, at borgerne/børnene/de unge har mulighed for tilstrækkelig og stabil personalekontakt svarende til deres behov. Dette bedømmes på baggrund af medarbejdernes beskrivelser fremgår det, at hvis borgeren/barnet eller den unge har behov for 1 til 1 kontakt, sørger ledelsen for at ansøge om særbevillinger.

Tilbuddets ledelse sikrer delvist at fast personale og vikarer har relevante kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af medarbejdernes oplysninger om, at medarbejderne får de nødvendige kompetencer enten via uddannelse eller sidemand's oplæring.

Andet i forhold til indikator 9a At det af interview af henholdsvis, ledelse, medarbejdere, de unge og sagsbehandlere - fremgår det, at der i indsatsen er fokus på det enkelte barns/unges behov, flere af børnene/de unge har en til en normering. At det af beskrivelserne fremgår, at medarbejdere på Refsnæs er veluddannede og der bliver løbende fulgt op med undervisning, temadage, kurser og efteruddannelse - desuden er Synscenter Refsnæs VISO- leverandør.

Socialtilsynet bemærker dog, at der ses, en meget stor overvægt, af ikke pædagogisk- eller sundheds fagligt uddannet personale særligt i Egehuset og Birkehuset. I Egehuset ses således at være 13 pædagogmedhjælpere, 4 pædagoger og 4 pædagogiske assistenter. I Birkehuset er 12 pædagogmedhjælpere, 4 pædagoger og 1 pædagogisk assistent. Der er i stedet ansat 1 ergoterapeut og en SSA ´er.

Ledelsen har i høringsvar til tilsynsrapporten oplyst, at: "som I bemærker har både medarbejdere og ledelse en stor interesse i og er aktive i forhold til at få ansat flere pædagoger. Således er der med tiltrædelse pr. 1.2.2021 ansat en pædagog på fuld tid til Egehuset. Der er slået en pædagogstilling op til Birkehuset med samtaler i januar og ønsket ansættelse pr. 1. marts.

## Indikator 9.b

---

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 9.b

Tilbuddets personalegennemstrømning er på et højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger i seneste årsrapport hvoraf det fremgår at personalegennemstrømningen har været på 26,00%. I sidste tilsynsrapport er angivet en gennemstømning på 24,3 % og der har således siden sidste tilsyn været yderligere en stigning i gennemstømningen. Både ledelse og medarbejdere oplyser, at der har været et stort flow, herunder en del vikarer. Der er p.t. 3 stillinger slået op. De oplyser alle, at det særligt til boområde 2 er svært at fastholde og rekruttere. Medarbejderne oplyser, at det her er både er tungt i forhold til de fysiske og psykiske, da borgerne har tunge udfordringer og der er en del pleje i arbejdet. Selv om at der er en stor vægt på det pædagogiske, er der en del af de pædagoger der søger jobbet, som måske havde forestillet sig noget andet. Ligeledes skræmmer det nogen væk med skiftende vagter. Der er også vikarer hvor der er udfordringer med sygefraværet indimellem. Dette giver også et stort flow. Ledelsen oplyser i tilsynet endvidere, at antallet af børn og unge på Egehuset er steget fra sommer 2020 og til nu – hvorfor der også har været behov for at ansætte nye medarbejdere. I sommeren 2020 var belægningen (og efterspørgslen på pladser) på Egehuset for lav i forhold til antallet af godkendte pladser.

Tilbuddet ledelse prioriterer personalemæssige tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel og minimal personalegennemstrømning. Ledelsen oplyser, at der pt. er ansat flere i forhold til de ledige stillinger og man nu forsøger at supplere med pædagogiske assistenter og SSA uddannede pga. rekrutteringsproblemerne. Socialtilsynet vurderer, at denne ordning kan være i orden pt., men at der fortsat må søges fremadrettet at holde fokus på at ansætte uddannede pædagoger, da en pædagogisk assistent, netop er en assistent til pædagogen. Socialtilsynet ser en forringelse af uddannelsesniveaet i tilbuddet, men det kan også give mening, særligt for botilbudsområde 2 med de plejeopgaver der er, at have en balance i forhold til socialfagligt- og sundhedsfagligt. Der bør dog fortsat være fokus på det socialfaglige, hvilket socialtilsynet også ser at medarbejdere og ledelse er meget opmærksomme på.

Således ses det af opgørelse over til- og fratrådte medarbejdere, at der er fratrådt 3 pædagoger, men kun ansat 1 ny pædagog. Der er fratrådt 2 pædagogiske assistenter, men ansat 3 nye. Således er der fratrådt i alt 5 pædagogisk uddannede medarbejdere, men kun tiltrådt 4. Der er endvidere fratrådt 5 pædagogmedhjælpere og er ansat 5 nye. Der er endvidere fratrådt 2 sygeplejersker og er ansat 2 nye og en SSA uddannet. Endvidere er der ansat 2 ergoterapeuter. Stillinger som ikke tidligere har været der.

## Indikator 9.c

---

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

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 9.c

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

Oplysninger i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har indikeret et højt sygefravær. Dette da det af den fremsendte opgørelse over fravær for 2020 fremgår at der indtil oktober 2020 var et sygefravær på 7,68 %. Herunder var langtidssygefraværet 3,5 % indtil ultimo 3 kvartal. En del af fraværet er grundet covid19 testning. Jf. opgørelse skyldes hverken langtidssygefraværet tidligere på året eller p.t., hvor der er 2 langtidssygemeldte, arbejdsrelaterede forhold.

På baggrund af tilsynsbesøget vurderes det at sygefraværet medfører p.t. en lav til middel risiko for tilbuddets kvalitet. Dette bedømmes på baggrund af at de interviewede borgere ikke vurderede sygefravær som et problem, men at medarbejderne oplevede at vikarerne ofte var syge og at der indimellem er langtidssygemeldinger som dækkes ind af vikarerne. Særligt under coronaen er det en udfordring. Egehuset og Birkehuset vurderes særligt udsatte, da der er en lavere del af uddannede medarbejdere og med sygefravær og rekrutteringsproblemer til disse afdelinger, kan det få betydning på sigt i tilbuddets kvalitet.

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer. 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 møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at synscenter refsnæs medarbejdere i høj grad har relevante faglige, relationelle og personlige kompetencer.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad har strategisk fokus på udvikling og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad møder borgerne med respekt for den enkeltes behov, forudsætninger og retssikkerhed.

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende: Der har ikke været et særligt fokus på temaet i dette tilsyn.

Det er dog konstateret ændringer i personalesammensætningen via indhentet dokumentation, i årets tilsyn.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,5

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet særligt på Egehuset og Birkehuset er opmærksom på balancen i personalesammensætningen ved fremtidige ansættelser. Dette både i forhold til uddannet/ikke uddannede medarbejdere og at der ikke sker yderligere udskiftning med anden faggruppe med mindre uddannelse.

### Kriterium 10

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

#### Bedømmelse af kriterium

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

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet har delvist relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov.

At tilbuddets metoder og tilgange afspejles i praksis.

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

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

Det vægtes ikke, med afgørende vægt i bedømmelsen pt., at der er en overvægt af ikke pædagogisk eller sundhedsfagligt uddannet personale, da der fortsat er en del uddannede medarbejdere med lang erfaring med målgruppen.

Der ses at være skiftet pædagoger ud med pædagogiske assistenter og ergoterapeuter og sygeplejersker ud med SSA´ere.

### Indikator 10.a

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

**Bedømmelse** 4

#### Bedømmelse af Indikator 10.a

Tilbuddets medarbejdere har relevant uddannelse, erfaring og opdateret viden. Dette bedømmes på baggrund af tidligere fremsendte cv´er for medarbejdere og oversigt over ansatte medarbejdere i dette års tilsyn. Der bedømmes delvist da en stor del af medarbejderne på Egehuset og Birkehuset er ikke pædagogisk eller sundhedsfagligt uddannede og da disse afdelinger samtidigt huser borgere som har brug for meget støtte på psykisk og fysisk. Endvidere er der sket udskiftning ved at der er fratrædt 3 pædagoger som i stedet er udskiftet med 1 pædagog og 2 pædagogiske assistenter. Der er endvidere fratrædt sygeplejerske som er udskiftet med SSA.

Tilbuddets medarbejdere kan redegøre for anvendelse af tilgange og metoder i praksis. Dette bedømmes på baggrund tidligere interviews af tidligere medarbejdere og socialtilsynets observationer under overlap samt dette års interviews af medarbejdere.

Tilbuddet har kompetenceudviklingsplan der sikrer, at tilbuddet opdateres med nødvendige kompetencer.

Dette bedømmes på baggrund af at ledelsen oplyser at nye medarbejdere får uddannelser som er besluttet som udgangspunkt, herunder synsfaglig uddannelse på diplomniveau, ADL- og mobility instruktøruddannelse. Medarbejderne oplyser, at de sidder i faggrupper på tværs bl.a. i ADL-grupper, forflytningsgruppe m.v. Socialtilsynet kunne endvidere konstatere, at der har været uddannelse indenfor mange relevante områder. Ledelsen oplyser dog at tilbuddet har været udfordret i forhold til at sende medarbejdere på uddannelse grundet covid19.

*Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 10.b**

Det er afspejlet i samspillet med børnene/de unge, at medarbejderne har relevante kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af tidligere beskrivelser samt bekræftet i årets interviews, at medarbejderne er gode til at støtte og forstå dem, de føler sig hørt, set og forstået - medarbejderne kender deres udfordringer og de oplever at medarbejderne er dygtige til at hjælpe dem.

Grundet covid19 interviewede Socialtilsynet de unge i mødelokale i årets tilsyn og har derfor ikke haft mulighed for at foretage observation på afdelingerne. Socialtilsynet kunne dog konstatere, at de unge talte frit til medarbejderne som fulgte dem til mødet og gav udtryk for, at kunne tale med dem om alt.

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

---

Socialtilsynet vurderer samlet, at Synscenter Refsnæs fysiske rammer i middel til høj grad understøtter børnenes/de unges udvikling, tryghed og trivsel ved i høj grad på relevant vis at understøtte formålet med tilbuddets indsats.

Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddet i høj grad tilgodeser børnenes/de unges behov for både fællesskab og privatliv, og at tilbuddets værelser, fællesarealer og faciliteter i middel grad fremtræder velholdte, hjemlige og velegnede til målgruppen.

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende: Der har ikke været et særligt fokus på dette tema i årets tilsyn. Renovering i forbindelse med den væsentlige ændring er ikke besigtiget i dette års tilsyn, grundet vurdering i forhold til målgruppen på denne afdeling i forhold til covid19.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,7

### Kriterium 14

---

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddets fysiske rammer understøtter i middel til høj borgernes udvikling og trivsel.

Det vægtes i bedømmelsen:

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

At tilbuddet sikrer og respekterer børnene/de unges selvbestemmelse og selvstændighed i brug og indretning af egne værelser.

At de fysiske rammer og faciliteter delvist fremstår velholdte og hjemlige.

Det vægtes ikke i bedømmelsen af tilbuddet, at borgerne på § 108a pladserne ikke har eget toilet/bad, idet dette ikke er relevant henset til målgruppens behov. Andre forhold: At de fysiske rammer på Synscenter Refsnæs både indendørs og udendørs understøtter børnene og de unges muligheder for udvikling og trivsel. Der er i indretningen taget højde for i så høj grad det er muligt, at kompensere for børnenes og de unge manglende synsevne, ved at de kan orientere sig ved brug af andre sanser.

### Indikator 14.a

---

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 14.a**

Børnene/de unge er tilfredse med de fysiske rammer og faciliteter. Dette bedømmes på baggrund af de interviewede unges oplysninger om at de er glade for at bo på Refsnæs og er tilfredse med deres værelser. Socialtilsynet observerede at værelserne er individuelt indrettet og afspejler den enkeltes interesser og behov.

Børnene/de unge anvender de fysiske rammer og faciliteter. Dette bedømmes på baggrund af de unge beskriver at de er rigtig glade for de faciliteter der er på Refsnæs, hvor de har mange forskellige muligheder for aktiviteter.

Andet i forhold til indikatoren: Repræsentanter for de unge i de fleste tilbud er interviewet i årets tilsyn, dog ikke borgere fra Egehuset og Birkehuset hvor det ikke blev vurderet forsvarligt at gå ind grundet covid19.



## Indikator 14.b

---

*De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.*

### Bedømmelse 3

#### Bedømmelse af Indikator 14.b

Tilbuddets fysiske rammer er delvist velegnede til målgruppen. Dette bedømmes på baggrund af socialtilsynets observationer hvor Fløjen og Efterskolens fysiske rammer er top moderene og i meget høj grad er velegnede til målgruppen, hvorimod de fysiske rammer på Egehuset og Birkehuset er nedslidte og utidssvarende.

Tilbuddets faciliteter er velegnede til målgruppen. Dette bedømmes på baggrund af socialtilsynets observationer af at der i indretning af de fysiske rammer er taget hensyn til børnene og de unges synshandicap. f.eks. er indgang til spisestuen markeret med Bestik de enkelte værelser er markeret med. f. eks en bamse, en bil o. lign andre steder er der skilte med punktskrift og i fortovsbelægningen er det markeret at der eksempelvis sker ændringer, at fortovet drejer eller lignende, så de unge kan finde rundt på egen hånd.

Andet i forhold til indikator 14b At Synscenter Refsnæs har egen svømmehal og gymnastiksal som de unge normalt kan benytte, med alle de nødvendige hjælpemidler. Desuden er store udenoms arealer, som de unge kan benytte. At der overalt er taget hensyn til at børnene og de unge har et synshandicap og derfor har behov for at kunne orientere sig på anden måde.

Socialtilsynet kunne i årets tilsyn konstatere, at svømmehallen bl.a. ikke benyttes grundet covid19 men at det fortsat var muligt at benytte idrætshal og benytte udendørs aktiviteter m.v. under hensyn tagen til covid19 retningslinjer. Borgerne udtrykte tilfredshed generelt med deres muligheder, men udtrykte noget irritation over ikke pt. at kunne bevæge sig imellem hinandens afdelinger.

## Indikator 14.c

---

*De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.*

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 14.c

xBørnene/de unge inddrages i indretning af eget værelse. Dette bedømmes på baggrund af de unges tidligere oplysninger om, at de selv har haft indflydelse på indretning af deres værelser, og dem der ikke selv er i stand til at give udtryk for hvad de ønsker, her har de pårørende eller medarbejderne indrettet værelset ud fra deres kendskab til den enkeltes interesser og behov.

Børnene/de unge inddrages delvist i udformning og indretning af fællesarealer og faciliteter. Dette bedømmes på baggrund af de unge oplysninger om at de har haft indflydelse og kan komme med ønsker til ændringer. På Egehuset og Birkehuset er det medarbejderne der står for indretning.

Børnenes/de unges værelser fremstår hjemlige. Dette bedømmes på baggrund af socialtilsynets observationer under rundvisningen. Tilbuddets fællesarealer fremstår delvist hjemlige. Dette bedømmes på baggrund af socialtilsynets observationer af at der i indretningen er taget hensyn til at børnene og de unge skal kunne komme rundt, hvorfor det umiddelbart kan opleves at specielt Birkehuset og Egehuset er sparsomt møbleret.

### Vurdering af tema

---

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set rummer den fornødne økonomiske kvalitet, da vi ikke har konstateret væsentlige kritiske forhold.

Vi har vurderet tilbuddet på baggrund af revisionspåtegning på årsregnskab, årsrapport på Tilbudsportalen og budget.

I vurderingen har vi taget stilling til:

- om tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.
- om tilbuddets økonomi kan give mulighed for den fornødne kvalitet til tilbuddets målgruppe i forhold til prisen.
- om der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi

### Økonomi 1

---

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer på baggrund af revisors påtegning på årsregnskabet, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

### Økonomi 2

---

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har mulighed for at levere den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe, da vi ikke har konstateret væsentlige kritiske forhold.

### Økonomi 3

---

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi, da vi ikke har konstateret væsentlige kritiske forhold.



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

- Medarbejderoversigt
- Kompetence og anciennitetsoversigt

### Beskrivelse

Liste over nuværende ansatte.

Liste over fratrådte- og tiltrådte ansatte.

Dokument med oplysninger om sygefravær samt beskrivelse af ADL/madlavning.

## Interviewkilder

### Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

### Beskrivelse

Der er interviewet i alt 4 borgere fra afdelinger med undtagelse af Egehuset og Birkehuset.

## Observationskilder

### Kilder

- Andet

### Beskrivelse

Der er ikke foretaget observation på afdelingerne grundet covid19.