



Tilsynsrapport

Oktober 2025

Trollesbro, Cafe Oasen

Forord

Afrapportering af et anmeldt tilsyn foretaget af Socialtilsyn Øst

Socialtilsyn Øst er blevet tilkøbt til dette tilsyn. Bestillerkommune er fortsat ansvarlig for de myndighedsmæssige forpligtelser.

Ved juridisk og økonomisk sparring/opfølgning henvises til egen kommune.

Rapportens første sider indeholder en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om tilbuddet.

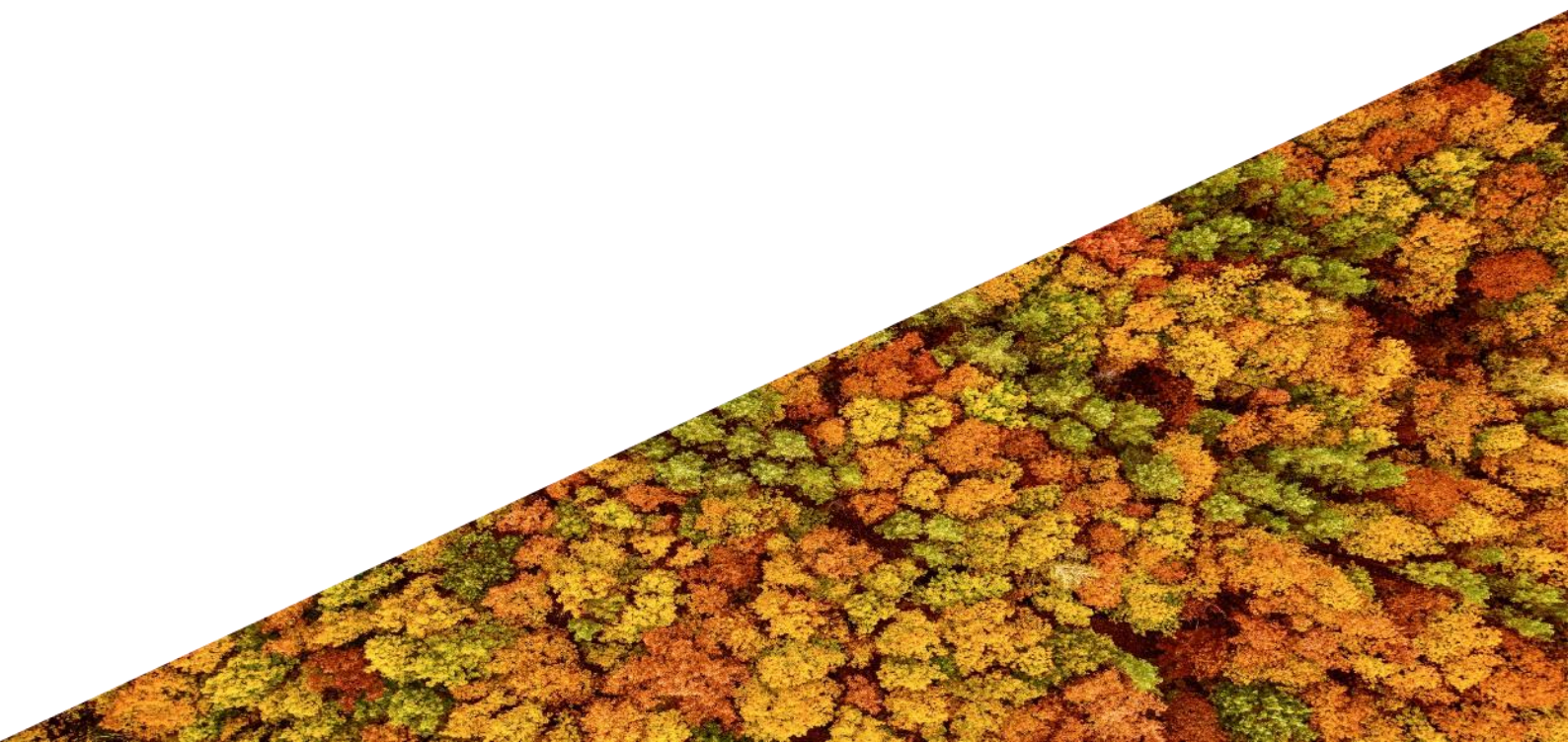
De næste siders indhold omhandler dataindsamling via interviews, observationer og individuelle undersøgelser. Sidst i rapporten er der en vurderingsoversigt.

Temaerne vurderes ud fra de indsamlede data og øvrige undersøgelser, og scores efter skalaen 1-3, hvor 3 er højest. Vurderingerne indeholder en tekst, som begrundes scorene.

Vi bedømmer den generelle kvalitet på tilbud omfattet af den kontrakt, som er indgået mellem Hillerød Kommune og Socialtilsyn Øst.

Med venlig hilsen

Susan Christensen
Tilsynskonsulent
Tlf.: 72 36 29 99
E-mail: susac@holb.dk



Indhold

1	STAMOPLYSNINGER	1
1.2	FAKTA OM TILSYNET	1
2	TILSYNSRESULTAT	2
2.3	SAMLET VURDERING AF KVALITETEN	2
2.3	SCORE	3
2.4	UDVIKLINGSPUNKTER	3
3	VURDERING AF TEMAER	4
4	VURDERINGSSKEMA	16

1 Stamoplysninger

Generelle oplysninger om tilsynet
Tilbuddets navn: Trollesbro, Cafe Oasen
Tilbuddets adresse: Slangerupgade 60 3400 Hillerød
Tilbuddets leder: Inge Engel Christensen 7232 3601 iec@hillerod.dk
Tilbudstype: SEL § 104
Tilbuddets målgruppe: Hjerneskode, medfødt Autismespektrum Opmærksomhedsforstyrrelse Hjerneskode, erhvervet Udviklingshæmning
Alder: 18-70 år
Pladsantal: 70 pladser

1.2 Fakta om tilsynet

Oplysninger om handlinger
Tilsynsførende: Susan Christensen og Sine Reitz (økonomi)
Tilsynsbesøg og besøgstype: Anmeldt tilsyn gennemført d. 02.10.25
Rapport sendt i faktuel høring: 12.11.25
Endelig rapport: 28.11.2025
Interviewkilder: Ved tilsynet er der afholdt samtaler med borgere/medlemmer, medarbejdere samt faglig koordinator og ledelse
Dokumentkilder: Bestilling, mål og evaluering § 104 Dagbogs notater Oasen 2025 Oasen Nyhedsbrev JULI og AUGUST 2025 Oasen Nyhedsbrev JUNI 2025 Oasen Nyhedsbrev SEPTEMBER 2025

Personale Cafe Oasen september 2025 Personaleomsætning Cafe Oasen Svar på spørgsmål tilsyn – Oasen Sygefraværssdage og procent Cafe Oasen Takster 2025 Oasen
Observationskilder: Borgere Medarbejdere Ledelse
Oplysninger om klager: Der har ikke været klager over tilbuddet.
Oplysninger om øvrige tilsyn: Ingen tilsyn fra andre myndigheder.

2 TILSYNSRESULTAT

2.3 Samlet vurdering af kvaliteten

Socialtilsynet har foretaget et anmeldt tilsynsbesøg på Trollesbro, Café Oasen.

Tilbuddet er godkendt efter Servicelovens § 104. Tilbuddet er godkendt af Hillerød Kommune og fremgår på Tilbudsportalen

Udgangspunktet for tilsynsbesøget har været det socialfaglige fokus med afsæt i kvalitetsmodellen jf. lov om social service, dog tilrettet dette tilsyn. Socialtilsynet har endvidere foretaget en økonomisk vurdering.

Det er socialtilsynets vurdering, at Café Oasen leverer en indsats, som har den fornødne kvalitet.

Vi vurderer hertil at:

Tilbuddet i høj grad arbejder fagligt kompetent, idet tilbuddets indsats i høj grad medvirker til trivsel hos borgerne og resulterer i vedligeholdelse af kompetencer og/eller udvikling hos målgruppen.

Tilbuddet i høj grad har organiseret sig hensigtsmæssigt i forhold til at skabe en gennemgående kvalitet og sammenhæng mellem samværs- og beskæftigelsestilbud og botilbud til gavn for borgerne.

Tilbuddet i høj grad har en ansvarlig og kompetent ledelse, der har relevant fokus på tilbuddets strategiske, faglige, administrative samt økonomiske drift og udvikling.

Tilbuddets ledelse i høj grad formår at skabe et robust fagmiljø, der understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen.

Tilbuddets medarbejdere i høj grad har de nødvendige faglige, personlige og relationelle kompetencer samt at tilbuddets ledelse i høj grad relevant understøtter løbende kompetenceudvikling.

Tilbuddets målgruppe i høj grad er veldefineret samt at metoder og tilgange er relevante og i høj grad forankrede i praksis.

Tilbuddets fysiske rammer i høj grad er velholdte og velegnede til målgruppen.

2.3 Score

Figuren giver overblik over socialtilsynets kvalitetsvurdering. Resultatet af kvalitetsbedømmelsen er i figuren illustreret med en farvet linje. Jo længere ude linjen befinder sig i figuren, desto højere er temaerne vurderet til at være opfyldt inden for det enkelte tema.



2.4 Udviklingspunkter

Udviklingspunkter 2024

Tema Kompetencer:

Det anbefales, at tilbuddet inddrager KRAP i deres kompetenceudviklingsplan.

Tilsyn 2025: Metoden KRAP fremgår ikke længere af Tilbudsportalen, som en del af tilbuddets metoder og tilbuddet bruger andre pædagogiske metoder.

Udviklingspunkter 2025

Der er ingen udviklingspunkter for tilsynet 2025.

3 Vurdering af temaer

Aktiviteter, beskæftigelse og samvær

Score: 3

Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer, at:

- Tilbuddets indhold i høj grad bidrager til at understøtte meningsfuld beskæftigelse og aktiviteter for borgerne.
- Tilbuddet i høj grad støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til deres aktivitets- og samværstilbud og/eller beskyttet beskæftigelse.
- Borgernes aktivitets- og samværstilbud og/eller beskyttet beskæftigelse i høj grad er tilpasset den enkelte borger med dage/tider og indhold.
- Tilbuddet i høj grad prioriterer borgernes inklusion med det omgivende samfund.

Beskrivelse af tilbuddets indhold

Det fremgår af interview med borgere, medarbejdere og ledelse samt af indsendt materiale, at tilbuddet støtter borgerne i deltagelse i et meningsfuldt aktivitets- og samværstilbud. Medarbejder oplyser, at samværet sker gennem aktiviteter på de tre spor af aktivitet, hvor den indledende pædagogiske opgave bl.a. ligger i at guide borgerne ud i aktiviteterne med blik for, hvem der kan hvad i forhold til nærmeste udviklingszone, men også ud fra borgernes egne ønsker, som kan variere fra gang til gang.

Ledelse og medarbejder oplyser, at der arbejdes med aktivitetsplaner, så borgerne ved hvilke planlagte aktiviteter, der er i gang eller er på vej. Planerne kan blandt andet ses på tilbuddets hjemmeside, ligesom der udgives et månedligt nyhedsbrev, hvor de også fremgår. Aktiviteterne kører i en periode på cirka tre måneder. Aktiviteterne tager afsæt i medlemmernes ønsker og idéer inden for følgende overordnede områder:

Kreativt værksted

Her kan borgeren deltage i forskellige aktiviteter som at tegne, sy, strikke, male, hækle, decoupage, mv. Personalet hjælper og støtter i aktiviteterne.

Musik

Der spilles musik og hygger med det. Indholdet i aktiviteterne skifter.

Sundhed

Der arbejdes med sundhed på flere måder f.eks. omkring.:

- Bevægelse og motion
- Kost
- Mindfulness
- Seksualitet og kærlighed
- Livsglæde

Aktiviteter kan foregå både inde og ude – bl.a. tilbydes også gåture.

Andre aktiviteter

Der laves også mange andre ting. Nogle synes det er dejligt at spille spil og hygge sig med det. Der er mulighed for at borgerne kan købe aftensmad.

Hver fjerde fredag holder tilbuddet fest, ligesom der er faste traditioner med ture, musikfestival, melodi-grandprix og bakke-tur.

Om lørdagen er man på Væksthuset, hvor man passer dyrene. Her tilbydes quiz, konkurrencer, højtlesning, et IT-rum, biograf og meget andet.

Medarbejderne oplyser, at aktiviteterne evalueres, hvilket blandt andet gøres ved, at vurdere på borgernes deltagelse og hvorvidt aktiviteten virker til at fungere eller ej.

Nogle borgere kan udtrykke deres oplevelser med aktiviteter direkte og også udtrykke ønsker for kommende aktiviteter, hvilket medtages i planlægningen. I evalueringen indgår også borgernes deltagelse, hvor det eksemplificeres, at nogle borgere bliver væk fra Caféen, hvis aktiviteterne ikke fanger an.

Café Oasens aktivitetsrul skifter fire gange årligt. Aktiviteterne tilrettes som nævnt efter borgernes ønsker og efter personalets observationer af borgernes interesser og behov. Personalet har fokus på at tilrettelægge tilbuddene i Oasen i en balance mellem genkendelighed og nye input. Borgerne opfordres og motiveres til at deltage i aktiviteter ud fra viden om borgerens potentiale med afsæt i borgerens nærmeste udviklingszone.

Der har der netop været afprøvet en ny måde at holde fest på og man afprøver det. Tidligere var der sat langborde op, hvor nogle kunne opleve sig alene. Nu er det forsøgt med bordplan med seks borgere samt en ansat ved hvert bord og bordplanen er udarbejdet med udgangspunkt i ønsker. Det var en succes, at borgerne på den måde blev tilbudt en base.

Ledelse og medarbejdere oplyser, at Café Oasen udgør en væsentlig base i tilværelsen for flere af borgerne. Café Oasen bidrager både med trykthed for borgerne, men også med glæde og indhold i deres hverdag.

Socialtilsynet blev ved tilsynet vist rundt af en lille gruppe borgere, der fortalte om hverdagen i tilbuddet. Alle borgerne udtrykte, at de er meget glade for tilbuddet og oplever sig trygge i tilbuddet. Endvidere deltog socialtilsynet kort i musik, hvor borgerne bød ind med input til sange og sangvalg.

Det fremstår tydeligt for socialtilsynet, at tilbuddet tilbyder en bred vifte af aktiviteter, fællesskaber og samtaler, der skaber genklang hos borgerne og dels giver et trygt fællesskab, men også giver muligheder for personlig udvikling.

Det oplyses ved tilsynet, at der pr. 1.09.2025 er indskrevet 58 borgere i Café Oasen.

Tilbuddets fokus på inklusion:

Det fremgår af interview med medarbejdere og ledelse, at tilbuddet inddrager og understøtter borgernes deltagelse i lokalsamfundet, hvilket bl.a. sker gennem f.eks. samtale-cafeer om, hvordan det er at være "ude i livet". Her kan være samtaler om, hvordan man kan lægge strategier for, hvordan man begår sig, eks. omkring at tale med viceværten, i Netto eller lignende. Videre afholdes cafe ture og man samarbejder med andre klubber.

Borgerne opfordres eks. også til at deltage på biblioteket til fællesspisning, ligesom Oasen deltager i et lokalt MGP for klubtilbud, indgår i aktivitetsforløb med studerende fra Københavns Professionsskole og inviterer eksterne oplægsholdere på besøg. Der er løbende tema-snakke om "hvad kan jeg lave i byen" - f.eks. i efterårsferien" eller "Hvad kan du lave i din juleferie". Borgerne opfordres f.eks. til at deltage i fællesspisnings arrangementer i nærområdet, til Kulturnat eller andre arrangementer i byen.

Ved den månedlige fest i Oasen, kan borgerne invitere en gæst med.

På den måde ses det, at Oasen arbejder med inklusion på flere planer, både ift. adfærdskodex, men også i forhold til konkrete initiativer ud af tilbuddet.

Selvstændighed og relationer

Score: 3

Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- Tilbuddet i høj grad tilbyder indsatser, der understøtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.
- Tilbuddet i høj grad har opmærksomhed på borgernes selvstændighed.
- Tilbuddet i høj grad støtter borgerne i deres relationer og sociale kompetencer.
- Borgerne i høj grad har mulighed for at indgå i sociale relationer.

Tilbuddets arbejde med selvstændighed:

Det fremgår af interview med borgere, medarbejderne og ledelsen samt af indsendt materiale, at tilbuddets pædagogiske indsats understøtter borgernes udvikling af selvstændighed. Borgerne modtages individuelt på hver klubdag, hvor de får støtte til at overskue og strukturere deres dag i klubben. Her kan de vælge sig ind på dagens aktiviteter. Borgerne har også adgang til aktiviteter, billeder mv. på tilbuddets IBG skærm og på APP.

Medarbejdere oplyser, at man har fokus på at sætte aktiviteten i gang og herfra søger at lade borgerne overtage med opfordringer om, at prøve selv – også med opfordringer til, at borgerne kan hjælpe hinanden uafhængigt af medarbejdere samt at borgerne opfordres til selv at kontakte hinanden.

Medarbejdernes oplevelse er, at borgerne responderer positivt på dette og at borgerne føler ejerskab for kulturen i tilbuddet.

Der er ad hoc-udvalg til forskellige aktiviteter og begivenheder, som borgerne kan melde sig til f.eks. festudvalg, hvor alle kan bidrage med tanker og ideer.

Det er socialtilsynets indtryk, at medarbejderne i høj grad understøtter borgernes initiativer i Oasen, inddrager borgerne i opgaver og italesætter vigtigheden i de forskellige roller og opgaver, hvilket der også sås eksempler på ved tilsynet. Medarbejderne har således fokus på at understøtte borgernes udvikling af selvstændighed ved at "gå" foran, ved siden af eller bag ved borgeren.

Tilbuddets arbejde med sociale relationer:

Det fremgår af interview med medarbejderne og ledelsen, at tilbuddets pædagogiske indsats understøtter borgernes sociale kompetencer, idet essensen i Café Oasen er at skabe et tilbud til borgere, der gerne vil lave fælles aktiviteter og være sammen med andre gennem aktiviteterne. Medarbejderne oplyser i forlængelse heraf, at arbejdet med at understøtte borgernes sociale kompetencer er en væsentlig del af formålet med indsatsen og at dette gøres gennem den brede vifte af tilbud med udgangspunkt i den enkelte borger. Således fremgår det af hjemmesiden, at:

"Her kan du være med i aktiviteter sammen med andre, og du kan få nye venner. Vi vil gerne lave en klub, hvor der er plads til alle – og hvor vi kan være forskellige. Vi støtter dig i at kunne være en del af klubben og har fokus på at hjælpe med til, at alle har det godt".

Borgerne fortæller, at der opstår gode venskaber og cafeen betyder, at man ikke er alene. Medarbejderne hjælper bl.a. på den måde, at de sørger for at alle bliver hørt. Borgerne oplyser endvidere, at der er nogen, der ser hinanden ud over klubben.

Medarbejderne oplyser i forlængelse af dette, at de kan hjælpe på vej – eks. når man om lørdagen er i væksthuset, kan der spørges ind til efterfølgende planer og kan på den måde "hægte" borgerne sammen.

Borgerne og medarbejderne fortæller, at en del af det sociale er, at der afholdes fester. Rammen for disse er netop forsøgt ændret. Førhen sad borgerne ved et langt bord, hvor nogle godt kunne

føle sig lidt alene. Nu er det forsøgt med flere mindre borde med bordplan og en ansat ved hvert bord. På den måde bliver alle mere naturligt en del af en lille gruppe og har en tryk base.

Det oplyses, at der i Oasen arbejdes temabaseret med relationer i alle aktivitetsspor. Borgerne spiser sammen i spisegrupper, for at understøtte relationsdannelsen ved måltider. Borgerne støttes i at indgå i spisegrupperne, og nye medlemmer hjælpes ind i deres spisegruppe.

Det er socialtilsynets vurdering, at der gøres en stor indsats ift. at hjælpe den enkelte ind i fællesskaberne og at der på samme måde er mange fællesskaber i gang på kryds og tværs, således at alle oplever sig mødt og set. Socialtilsynet så ved tilsynet, at alle borgere blev inviteret ind i samtalen og fik rum til at deltage ud fra den enkeltes præmisser og med relevant og fin støtte og guidning, hvis dette skønnedes nødvendigt.

Målgruppe og dokumentation

Score: 3

Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- Tilbuddets i høj grad har en tydelig målgruppebeskrivelse.
- Tilbuddet i høj grad støtter borgerne i deltagelse i at identificere relevante og opnåelige mål.
- Tilbuddet i middel grad arbejder systematisk med mål, dokumenterer og følger op herpå.
- Tilbuddet i middel grad har en praksis for, hvordan der læres af arbejdet med borgernes mål.

Tilbuddets målgruppe:

- Ifølge Tilbudsportalen er Cafe Oasen godkendt til borgere i alderen 18 til 70 år indenfor følgende målgrupper:
- Autismespektrum
- Hjerneskade, erhvervet
- Opmærksomhedsforstyrrelse
- Hjerneskade, medfødt
- Udviklingshæmning

Tilbuddet modtager borgere, der er i målgruppen for aktivitets- og samværstilbud jf. Lov om Social Service § 104. Målgruppen er bred og rummer personer med udviklingshæmning, hjerneskade, opmærksomheds forstyrrelser, autismespektrum forstyrrelser m.fl.

Det fremgår af Tilbudsportalen, at tilbuddet modtager borgere, der selvstændigt kan varetage personlig hygiejne, kost og medicinhåndtering. Der er i udgangspunktet ikke mulighed for støtte omkring problemskabende adfærd, personlig pleje og medicinhåndtering.

Det oplyses på Tilbudsportalen, at man ikke har mulighed for at give tilbud til borgere med svært synshandicap. På grund af husets indretning kan muligheden for at give tilbud til borgere, der benytter kørestol eller andre større hjælpemidler være begrænset.

Det vurderes, at borgerne i tilbuddet er inden for målgruppen, og samtidig, at der er en stor bredde i borgernes funktionsniveauer socialt, kognitivt og fysisk.

Tilbuddets arbejde med dokumentation heraf mål og opfølgning:

Det fremgår af interview med medarbejderne, at tilbuddet arbejder systematisk med mål, dokumentation og evaluering af borgers mål.

Det oplyses, at det af retningslinjer for Cafe Oasen fremgår, at tilbuddet ikke systematisk skal

udarbejde delmål for alle borgere, idet ønsket er at skabe et tilbud uden krav om udvikling og målopfyldelse. Denne praksis er aftalt med myndighed i Hillerød Kommune. Der udarbejdes derfor udelukkende delmål, hvor det skønnes nødvendigt og i forbindelse med eventuelle indsatser omkring en borger.

Personalets dokumentation og evaluering af indsatsen sker med udgangspunkt i indsatsmål som fremgår af bestillingen fra myndighed og der evalueres på indsatsmål, når sagsbehandler anmoder om en status for indsatsen.

Café Oasen er borgernes fritidstilbud og et frirum, hvor borgeren kan dyrke deres interesser og indgå i fællesskaber. Det betyder dog ikke, at man ikke har blik for udvikling og medarbejdere og ledelse oplyser, at borgerne i dagligdagen understøttes i at indgå i meningsfulde aktiviteter og eventuelt i at udvikle konkrete færdigheder samt at indgå i ønskede relationer, ligesom man tager udgangspunkt i bestillingen og indsatsmålene fra borgerens sagsbehandler.

Når der udarbejdes delmål i tilbuddet, gøres det så vidt muligt i samarbejde med borgerne og der tages afsæt i borgerens ønsker og drømme.

Ved opstart gøres borgerne bekendt med personalets evaluering af indsatserne. Der føres fremmødestatistik og man indgår i dialog med myndigheden om borgerens udbytte af tilbuddet. Der skrives generelle dagbogsnotater ved behov med udgangspunkt i rammebeskrivelsen for "Dokumentation på Trollesbro". Som udgangspunkt skrives der på alle borgere en gang om måneden, hvilket også ses af indsendte dagbogsnotater.

Det oplyses desuden, at hver medarbejder er tovholder på et antal borgere.

Socialtilsynet vurderer, at der for borgerne kan være opsat indsatsmål fra myndighed samt opstilles enkelte indsatsmål, når dette vurderes gavnligt og så vidt muligt i samarbejde med borgeren – og at der evalueres herpå.

Sundhed og trivsel

Score: 3

Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- Borgerne i høj grad trives i tilbuddet.
- Tilbuddet i høj grad understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.
- Tilbuddet i høj grad har fokus på sundhedsfremmende elementer.
- Tilbuddet i høj grad forebygger, håndterer og dokumenterer magtanvendelser.
- Tilbuddet i høj grad forebygger, håndterer og dokumenterer vold og overgreb.

Borgernes trivsel:

Det fremgår, af interview med borgere, medarbejdere og ledelse, at borgerne generelt trives i tilbuddet.

Borgerne oplyser, at tilbuddet gør en stor forskel for dem, både i forhold til at komme i tilbuddet med det, som dette indebærer i forhold til aktiviteter og fællesskaber, men også gennem de redskaber de får med sig via aktiviteterne, som eks. det legitime i at have personlige grænser og hvordan disse kan udtrykkes på en konstruktiv måde, hvordan tab kan håndteres etc. Det oplyses samstemmende, at der er en høj grad af omsorg for hinanden. Ved den struktur der er skabt springer fællesskaberne ud af aktiviteterne og borgerne profiterer af begge dele. Samtidig har man blik for borgere, der kan have det sværere i de store fællesskaber og skaber et rum for dem.

Medarbejderne oplyser, at de på den måde oplever, at borgerne trives og at tilbuddet i høj grad hviler på et fundament af, at være et frivilligt tilbud, der bidrager til at skabe glæde hos borgerne og som bidrager til borgernes trivsel.

Medarbejderne har et godt kendskab til borgerne og ved fremmøde tages hver borger imod af en medarbejder, hvorfor det hurtigt spottes, hvis borgeren ikke har det godt. Det er medarbejdernes

erfaring, at medlemmerne har tillid til personalet og fortæller, når de har brug for en snak. Man samarbejder med andre rundt om borgerne, med tilsagn fra borger, hvis der er mistrivsel og hjælper med at pege problemerne i den retning, hvor de kan løses, f.eks. hjem, arbejdsplads eller Oasen. For borgere med flere tilbud på Trollesbro afholdes der interne netværksmøder, når der er behov for en øget koordinering mellem borgerens indsatser.

Ledelse og medarbejdere oplyser samstemmende, at borgernes generelle trivsel i Oasen er god og at borgerne profiterer af den tydelige struktur og forudsigelighed, som er i Oasens tilbud.

Det er socialtilsynet vurdering, at borgerne trives i tilbuddet samt at medarbejderne i høj grad støtter borgerne, når de observerer, at der er personlige eller sociale problemer etc. på spil.

Tilbuddets arbejde med borgernes selv- og medbestemmelse

Det fremgår af interview med borgere, medarbejdere og ledelse samt af tilbuddets hjemmeside, at tilbuddet respekterer i borgernes værdighed, autonomi og integritet. Det oplyses samstemmende, at borgerne inddrages i beslutninger vedrørende tilbuddet, ligesom borgernes deltagelse i tilbuddet sker på frivillig basis.

Borgerne deltager ved ansættelser i form af rundvisning af ansøgere, festudvalg og tur udvalg. Dette har bl.a. afstedkommet, at borgerne skriver sig på en liste som DJ til festerne og derved står for musikken, hvilket socialtilsynet fik fremvist ved tilsynet af en borger, der ofte er DJ.

Medlemsudvalget er nedlagt og erstattet af ad-hoc udvalg, hvor flere borgere kan få mulighed for at udtrykke deres mening ud fra individuelle, kommunikative kompetencer. Denne form understøtter medlemmernes indflydelse bedre, da ad-hoc deltagelsen tager et mere konkret afsæt om enkelte emner. Med medlemsudvalget var erfaringen, at det var for vanskeligt for medlemmerne at varetage rollen som repræsentant, ligesom arbejdsformen ofte blev for abstrakt ift. at skabe mening og sammenhæng for deltagerne.

Borgerne kan orientere sig om Oasens tilbud via IBG-skærm og IBG-app, hvilket er med til at skabe begribelighed om Oasens aktiviteter og understøtte borgernes valgmuligheder.

Det er socialtilsynets vurdering, at der i Café Oasen arbejdes systematisk med inddragelse af borgerne for at understøtte deres selv-og medbestemmelse ud fra den enkeltes formåen.

Tilbuddets fokus på sundhedsfremmende elementer:

Det fremgår af interview med borgere, medarbejdere og ledelsen, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Dette gøres bl.a. gennem den mad, der tilbydes. Der kan købes aftensmad, der tilberedes ud fra sundhedsstyrelsens anbefalinger. Her er også fokus på mad-mod – f.eks. mod til at prøve at spise fisk eller nye grøntsager. Der er også mikrobølgeovne, som borgerne kan benytte, hvis de medbringer egen mad. Borgerne vælger sig ind på et af de tre spiseområder ved ankomst. På den måde sidder man i mindre grupper og spiser, hvilket fungerer godt.

I et af de tre aktivitetsspor er der fokus på sundhed med et holistisk blik på både krop og sind. Her er der temaer om fysisk, mental og social sundhed, kost, hygiejne, motion, mindfulness, følelser, madopskrifter mv. Aktiviteter spænder over at tale om det gode liv – herunder KRAM faktorerne til mindfulness og floorball.

Videre er en væsentlig præmis for den mentale sundhed i tilbuddet, at der skabes deltagelsesmuligheder i fællesskaberne, at den enkelte bliver set og har muligheder for samvær. I dette spiller også forudsigelighed og struktur en rolle, da trygheden i dette frigiver energi til at indgå i fællesskaberne.

Udover, at borgerne kan vælge mellem sporerne med deres aktiviteter hver dag, er der også fokus på, at borgerne kan have brug for pause og ro til at lande, da mange har været i gang hele dagen. Medarbejderne kender her rummene og hvordan der kan laves en ramme til ro og pause.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder med sundhed gennem en bred vifte af aktiviteter og at sundhed – både fysisk og mentalt – kontinuerligt er i spil implicit og eksplicit i arbejdet med borgerne.

Tilbuddets viden om forebyggelse og håndtering af magtanvendelser:

Det fremgår af interview med medarbejderne, at tilbuddet forebygger, håndterer og dokumenterer magtanvendelser. Der forekommer ikke magtanvendelser i Café Oasen.

Bestemmelserne om magtanvendelse gennemgås en gang årligt på personalemøde. Der er mulighed for faglig sparring på gråzone problematikker med daglig leder eller faglig koordinator. Foretages der indgreb efter bestemmelserne om magtanvendelse, dokumenteres dette i Sensum One og indberettes efter gældende bestemmelser.

Bestemmelserne om magtanvendelse er gennemgået i efteråret 2025,

Medarbejderne oplyser, at de bruger pædagogiske tilgange og greb i forhold til at konfliktne drappe. Den struktur der er skabt, forebygger konflikter – herunder, at tiden bruges på det, der interesserer den enkelte. Hertil har det nære kendskab til alle borgerne betydning i forhold til at foregribe situationer, der ellers kunne udvikle sig i negativ retning. Man er metodeorienteret og man er foran.

Der er udarbejdet procedurer for håndtering og indberetning af magtanvendelse, som er fremsendt ved tilsynet i forbindelse med tilsynet i 2024.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i høj grad arbejder forebyggende i forhold til magtanvendelser og holder sig opdateret i forhold til lovgivning samt håndtering af magtanvendelser.

Tilbuddets viden om forebyggelse og håndtering af vold, overgreb og grænseoverskridende adfærd:

Det fremgår af interview med medarbejderne, at tilbuddet forebygger, håndterer og dokumenterer vold og overgreb. Medarbejdere oplyser, at den fysiske indretning tænkes ind i forhold til at sikre borgernes behov for plads – herunder, at der er mulighed for at trække sig og holde pause for sig selv, eks. i pauserum, cocoon-stol og at være social i mindre grupper osv.

Ved spisningen har borgerne mulighed for enten at spise i en større gruppe, hvor man taler sammen over maden, eller spiser i "stille-gruppen", hvor der spises i stilhed og hvor mængden af stimuli dermed reduceres.

Medarbejdere oplyser, at der generelt arbejdes med en pædagogik, der forebygger voldsomme episoder, bl.a. gennem anerkendelse, ligesom der arbejdes med low arousal og konfliktne drappende kommunikation. Medarbejderne understøtter kommunikationen mellem borgerne, hvor der kan være behov for "oversættelse", støtte til turtagning etc.

Ved behov kan der benyttes risikovurderinger.

Der er udarbejdet procedurer og dokumentation af voldsomme for håndtering af voldsomme episoder, som er fremsendt ved tilsynet.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har relevant viden i forhold til at forebygge og håndtere eventuelle voldsomme episoder.

Organisation og ledelse

Score: 3

Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- Tilbuddet i høj grad har en kompetent og ansvarlig ledelse.

- Tilbuddets ledelse i høj grad har fokus på tilbuddets strategiske udvikling.
- Tilbuddet i høj grad prioriterer supervision for ledelse og medarbejdere.
- Tilbuddet i høj grad prioriterer fora til faglig og personalemæssig sparring.
- Tilbuddet i høj grad har en normering, som kan imødekomme borgernes behov for kontakt, støtte og vejledning.

Ledelsens kompetencer:

Det fremgår af interview med ledelsen samt af indsendt materiale, at ledelsen har relevant uddannelse og erfaring. Dette bedømmes på baggrund af indsendte oplysninger, hvor det fremgår, at afdelingsleder - daglig leder af tilbuddet - har ledelseserfaring siden 2009. Afdelingsleder har været ansat på Trollesbro som afdelingsleder siden 2021.

Afdelingsleder er uddannet pædagog og har arbejdet som sådan inden for tilbuddets målgrupper siden endt uddannelse.

Endvidere har leder taget forskellige relevante efteruddannelser samt er Enneagram-practitioner.

Ledelsens fokus på udvikling af tilbuddet:

Det fremgår af oplysninger fra tilbuddets hjemmeside at centrets overordnede mål, er at skabe og være et nytænkende, dynamisk og fagligt kraftcenter med plads til borgernes mangfoldighed, båret af bæredygtige og stærke faglige tilbud og fællesskaber, der skaber løsninger. Det gøres ved at:

- Bære håbet og troen på borgernes muligheder og ressourcer
- Styrke borgerne, så de selv finder muligheder og veje, der giver mening for dem
- Understøtte inklusion og medborgerskab i værdiskabende fællesskaber, også uden for Trollesbros rammer.

Ledelsen oplyser, at der i udviklingen af tilbuddet er fokus på, hvordan man kobler borgerne op til det omgivende samfund, herunder hvor og hvordan der skabes deltagelsesmuligheder. Det oplyses, at Café Oasen om lørdagen benytter Væksthuset, som er en afdeling under Trollesbro beskyttet beskæftigelse med dyr, have etc. Det er ledelsens erfaring, at dette tilbud lørdag formiddag for mange borgere er deres eneste indhold hen over weekenden. Der ligger derfor et arbejde i at understøtte relationsdannelse mellem borgerne, sådan at de sammen kan benytte eksisterende tilbud eksternt tilbuddet.

Café Oasen vil endvidere forsøge sig med at holde åbent op til jul og op til nytår, som erfaringen viser kan være svære perioder for borgerne i forhold til oplevelsen af ensomhed og deraf mistrivsel.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har blik for, hvor der kan være brug for yderligere udvikling af tilbuddet for at understøtte borgernes trivsel.

Supervision og sparring for ledelse og medarbejdere:

Det fremgår af oplysninger fra tidligere indsendt materiale og af interview med medarbejdere og ledelse, at der i tilbuddet er fire årlige supervisioner med ekstern supervisor og der herudover planlægges supervision efter behov.

Der afholdes ugentlige teammøder, hvor der løbende drøftes og sparreres i både faglige og personalemæssige emner. På teammøderne drøftes borgerne og fælles, pædagogiske tilgange og metoder, ligesom der drøftes om der er behov for særlige, individuelle tiltag. Derudover afsluttes hver åbningsdag (mandag, tirsdag og torsdag) med en halv time, hvor personalet kan drøfte og sparre på aktuelle emner ift. medlemmer, metoder, samarbejde osv. Daglig leder deltager på alle teammøder og teamdage.

Der afholdes årligt en team-dag, hvor indholdet planlægges ud fra relevante faglige og/eller samarbejds-mæssige emner.

I forbindelse med planlægningen af aktivitetsrul afholdes planlægningsmøder, som rummer faglige og samarbejdsræssige drøftelser. Pædagogisk koordinator giver faglig sparring og undervisning ad hoc.

Socialtilsynet vurderer med afsæt i ovenstående, at ledelsen understøtter fora for faglige drøftelser, der medvirker til at kvalificere indsatsen.

Tilbuddets normering:

Det fremgår af oplysninger fra Tilbudsportalen, at normeringen i Oasen på 2,6 borgerrettede timer pr. plads pr uge. Svarende til 180 borgerrettede timer pr. uge for hele tilbuddet. Det oplyses, at der er fire medarbejdere i cafeen samt en stilling, der skal genbesættes. Herudover er der ansat en vikar.

Medarbejderne har alle relevant faglig baggrund, hvoraf de fleste er pædagogisk uddannede eller har anden relevant uddannelse.

Ledelsen oplyser, at man har fokus på, at man kompetencemæssigt favner bredt, men også at det er en prioritering, at medarbejderne er relevant uddannede.

Personalegennemstrømning og sygefravær:

Det fremgår af indsendt materiale og af interview med ledelsen og medarbejderne, at ledelsen delvist understøtter et positivt arbejdsmiljø, der medvirker til trivsel og begrænset personalegennemstrømning og sygefravær. Det bedømmes på baggrund af, at der ved tilsynet er fremkommet oplysninger om et højere sygefravær og ligeså en højere gennemstrømning end sammenlignelige arbejdspladser.

Ledelsen har igangsat en proces omkring samarbejdet i tilbuddet – herunder de værdier der ønskes for det professionelle samarbejde, et fælles sprog, fælles rammer og et fælles mindset. Der er i denne proces igangsat ekstern supervision.

Det er socialtilsynets vurdering, at den turbulens, der har været i tilbuddet, har haft en afsmittende effekt på sygefravær og gennemstrømning, hvorfor det vurderes, at det er yderst relevant med ovenstående proces.

Kompetencer

Score: 3

Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- Tilbuddets medarbejdere i høj grad har relevante faglige, relationelle og personlige kompetencer.
- Tilbuddet i høj grad anvender relevante faglige tilgange og metoder.
- Tilbuddets medarbejdere i høj grad kan redegøre for faglige tilgange og metoder.
- Tilbuddets tilgange og metoder i høj grad er forankret i praksis.
- Tilbuddet i høj grad har en kompetenceudviklingsplan der sikrer, at tilbuddet opdateres med de nødvendige kompetencer.

Medarbejdernes uddannelse og kompetencer:

Det fremgår af interview med medarbejdere og ledelse samt af indsendt materiale, at tilbuddet har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov, tilbuddets indsats og valgte metoder og tilgange. Det ses af indsendt materiale, at alle medarbejderne har fagligt relevante kompetencer.

Ledelsen oplyser, at man ved rekruttering søger at sikre ansættelse af personale med relevant erfaring og uddannelse. Udover pædagogiske kompetencer/uddannelse lægges også vægt på kompetencer/uddannelse indenfor de tre spor: Musik, sundhed og kreative aktiviteter. Efter ansættelse følges et intro-program, hvor der introduceres til pædagogisk grundlag, retningslinjer og arbejdsgange m.m. for både Trollesbro som organisation og for klubtilbuddet. Der tilknyttes en mentor fra teamet.

Medarbejdernes viden om tilgange og metoder:

Det fremgår af interview med medarbejderne, at tilbuddets metoder og tilgange afspejles relevant i praksis. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger fremkommet ved tilsynet samt af observationer ved deltagelse i aktivitet i tilbuddet.

Det fremgår, at medarbejderne møder borgerne med stor faglig kompetence og formår at understøtte borgerne, sådan at de oplever sig set og hørt. Medarbejderne møder borgerne med respekt, varme og også humor. Stemningen i tilbuddet bærer præg af at borgene har tillid til medarbejderne og i høj grad oplever tilbuddet som deres – herunder at de er med til at sætte deres præg på tilbuddet.

Ved interview med medarbejder fremgår det, at medarbejderne benytter et anerkendende blik ift. borgerne.

Tilbuddet oplyser på Tilbudsportalen, at der benyttes neuropædagogisk praksis sammen med en neuropædagogisk tilgang og strukturpædagogisk og anerkendende tilgang.

Medarbejderne har blik for den enkelte borgers ressourcer og samtidig, hvor det er relevant at understøtte borgeren i forhold til der, hvor noget kan være vanskeligt.

Hverdagen i tilbuddet har en overordnet fast struktur omkring aktiviteter, opdeling, rutiner og traditioner, der betyder, at borgerne oplever en tryghed, der giver overskud.

Medarbejderne fremstår omsorgsfulde og med et meget stort og smittende engagement.

Tilbuddets prioritering af kompetenceudvikling:

Tilbuddet prioriterer et strategisk fokus på udvikling og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer, herunder specialistkompetencer, hvilket bedømmes på baggrund af, at det oplyses, at der udarbejdes kompetenceudviklingsplaner med alle medarbejdere i forbindelse med MUS. På baggrund af ønskerne her tages der stilling i MED, om der skal udbyde kompetenceudvikling på tværs af hele Trollesbro, eller om det bliver individuelle eller team-baserede tiltag. Alle ønsker holdes op mod kerneydelsen.

Ift. den fælles kompetenceudviklingsplan indtænkes behov for Cafe Oasen, hvor dele af- eller hele teamet deltager. Det kan være kortere kurser, foredrag, længerevarende videreuddannelse m.m.

Udover kompetenceudviklingsplanens konkrete indhold, tænkes kompetenceudvikling bredt. Eksempelvis at arbejdskulturen understøtter kompetenceudvikling gennem praksislæring og kollegialt samarbejde og feed-back m.m.

Fysiske rammer

Score: 3

Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- De fysiske rammer i høj grad understøtter formålet med tilbuddets indsats.
- De fysiske rammer i høj grad er velegnede til målgruppen.
- borgerne i høj grad trives i de fysiske rammer.
- Tilbuddets beliggenhed i høj grad er velegnet til målgruppen.

Borgernes trivsel i de fysiske rammer:

Tilbuddets fysiske rammer inde og ude understøtter borgernes trivsel og tryghed, hvilket bedømmes på baggrund af observationer ved tilsynet samt af udsagn fra borgere og medarbejdere. Tilbuddet ligger i samme bygning som den beskyttede beskæftigelse og derved har flere borgere daglige deres gang i begge tilbud.

Tilbuddets indretning gør, at borgerne kan fordele sig i flere rum, hvilket vurderes at understøtte trivslen. Der er mulighed for at trække sig til mere stille områder i tilbuddet, hvilket nogle borgere har brug for, ligesom der er mulighed for pauser i dertil indrettede faciliteter. Endvidere opdeler borgerne sig ved aftenmaden i spisegrupper.

Lokalerne er rummelige, sådan at borgere i kørestol også kan bevæge sig rundt.

Tilbuddets fysiske rammer og faciliteter:

De fysiske rammer og faciliteter er tilpasset målgruppen og tilbuddets målsætning, hvilket bl.a. bedømmes på baggrund, af at tilbuddet er centralt beliggende i nærheden af Hillerød bymidte og tæt på offentlig transport.

Tilbuddet er hyggeligt indrettet og giver indtryk af, at være et fritidstilbud i sin indretning. Der er muligheder for at lave eks. kreative aktiviteter. Det udtrykkes af borgerne samt af medarbejderne, at det ville være en fordel, at der var mere plads til eksempelvis det kreative, sådan at der ikke skulle ryddes væk, men at en kreativ proces kan stå til det er færdigt.

Afdelingen Væksthuset benyttes i weekenden og giver andre muligheder for samvær, idet der her bl.a. er dyr, der skal passes samtidig med at afdelingen også har andre faciliteter.

Andet:

Socialtilsynet bemærker, at det er pågældende kommune, der skal vurdere, om de bygningsmæssige rammer kan anvendes og er godkendt til formålet.

Handicapvenlighed: Tilbuddet skriver på Tilbudsportalen, at pga. husets indretning kan muligheden for at give tilbud til borgere i kørestol være begrænset. Der modtages borgere der selvstændigt kan varetage personlig hygiejne, kost og medicinhåndtering. Der er i udgangspunktet ikke mulighed for støtte omkring problemskabende adfærd, personlig pleje og medicinhåndtering

Økonomi

Score: 3

Tilsynet forholder sig ikke til tilbuddets driftsøkonomi dvs. budget/regnskab. Fokus i forhold til tilbuddets økonomi er udelukkende vedrørende takstberegning og om denne er udarbejdet i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- Socialtilsynet vurderer, tilbuddet i høj grad har en gennemskuelig takstberegning.

Økonomi:

Der er til brug for tilsynet indhentet oplysninger om grundlaget for tilbuddets økonomi i form af takstberegning for 2025 for § 104 pladserne.

Af takstberegningen fremgår både taksten for 2024 og 2025.

Taksten i 2025 er 167 kr., hvilket er en stigning på 6,7 % i forhold til 2024.

Taksten er beregnet ud fra en forventet belægningsprocent på 99 % svarende til 69,3 borgere.

Der fremgår af materialet, at taksterne for 2025 er godkendt af byrådet.

4 Vurderingsskema

Socialtilsynene anvender følgende bedømmelsesskala:

Score	Forklaring	Bemærkninger
Score 3: I høj grad opfyldt	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Temaet er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i temaet er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
Score 2: I middel grad opfyldt	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er en del mangler i opfyldelsen • Temaet er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i temaet er opfyldt • Tilsynet har en del bemærkninger til opfyldelsen
Score 1: I lav grad opfyldt	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne

Socialtilsyn Øst – Tilkøb

Vores opgave er at sikre, at sociale tilbud har den nødvendige kvalitet socialfagligt og pædagogisk.

Vi fører tilsyn som tilkøb. Et tilsyn fra os er altid uvildigt og systematisk, og udføres af fagligt kompetente konsulenter. Afhængigt af opgavens indhold, inddrages medarbejdere med lang og bred praksiserfaring fra det sociale område. Vi er fleksible og har stort kendskab til målgrupperne på det sociale område. Der er kort fra kontakt til opgaveudførelse. I vores tilsyn tager vi udgangspunkt i kvalitetsmodellen, der i forhold til opgaven tilpasses lokale og faglige behov.

Lovgivning

LBK nr. 155 af 11/02/2025 om lov om social service, § 148a.

LBK nr. 236 af 25/02/2025 om lov om socialtilsyn, § 3.