

## Tilsynsrapport

### Driftsorienteret tilsyn tilbud



Tilbuddets navn: Botilbuddet Elsagervej 44

Dato for generering af rapport: 11-03-2023

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	10
Kriterium 3	10
Sundhed og trivsel	13
Kriterium 4	13
Kriterium 5	14
Kriterium 6	15
Kriterium 7	16
Organisation og ledelse	18
Kriterium 8	18
Kriterium 9	19
Kompetencer	21
Kriterium 10	21
Fysiske rammer	23
Kriterium 14	23
Økonomi	25
Økonomi 1	25
Økonomi 2	25
Økonomi 3	26
Spindelvæv	26
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	Botilbuddet Elsagervej 44
Hovedadresse	Elsagervej 44B 9800 Hjørring
Kontaktoplysninger	Tlf.: 41225671 E-mail: aase.andersen@hjoerring.dk Hjemmeside:
Tilbudsleder	Aase Ketty Andersen
CVR-nr.	29189382
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Pladser i alt	13
Målgrupper	Udviklingshæmning
<b>Resultat af tilsynet</b>	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Øst
Tilsynskonsulenter	Tina Graulund Skjoldlund Susanne Svendsen
Tilsynsbesøg	17-01-2023 10:00, Uanmeldt, Botilbuddet Elsagervej 44

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Afdelinger
Botilbuddet Elsagervej 44	Udviklingshæmning	13	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

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

Det vurderes, at tilbuddet i høj grad lykkes med at skabe kvalitet på tværs af kvalitetsmodellens temaer, idet tilbuddets indsats i høj grad resulterer i udvikling hos målgruppen og medvirker til trivsel hos borgerne. Dog er der problematikker i forhold til én borger, hvor tilbuddets indsats ikke er tilstrækkelig, da borgers problematikker vurderes at være i en belastningsgrad, der er uden for rammerne af, hvad tilbuddet kan tilbyde. Der er relevante tiltag iværksat, men det vurderes, at situationen på tilbuddet påvirker alle borgers trivsel og udvikling.

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

Det vurderes, at tilbuddet i høj grad har en ansvarlig og kompetent ledelse, der har relevant fokus på tilbuddets strategiske, faglige, administrative og økonomiske drift og udvikling.

Det vurderes, at ledelsen i høj grad sikrer, at borgerne har tilstrækkelig og stabil medarbejderkontakt og i høj grad formår at skabe et miljø, der understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen. Dog er der problematikker ift. ovennævnte borger, der har væsentlig betydning for om der er tilstrækkelig og stabil medarbejderkontakt og der er eksempler på, at tilbuddet ikke formår at skabe et miljø, der understøtter denne borgers behov og formål med indsatsen.

Det vurderes, at medarbejderne i høj grad har de nødvendige faglige, personlige og relationelle kompetencer, som løbende udvikles og opdateres med henblik på at imødekomme målgruppens behov. Dog har medarbejderne lav grad af kompetencer ift. at tilbyde den indsats, som ovennævnte borger har behov for.

Det vurderes, at tilbuddets målgruppe i middel grad er veldefineret, og at metoder og tilgange er relevante og i høj grad forankret i praksis. Dog vurderes ovennævnte en borger at have problematikker, der ligger udenfor rammen for målgruppen, og at der gælder for denne borger, at metoder og tilgange ikke er forankret på tilbuddet.

Der er meget høj risiko for seksuel krænkende adfærd rettet mod medarbejdere på tilbuddet.

Det vurderes, at tilbuddets fysiske rammer i høj grad er velholdte og velegnede til målgruppen.

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet har givet tilbuddet udviklingspunkter i temaerne Målgruppe, metoder og resultater og Sundhed og trivsel.

Et udviklingspunkt anvendes, når der er forhold, som med fordel kan udvikles uden at der nødvendigvis er grund til at anfægte den samlede kvalitet i tilbuddet.

### Opmærksomhedspunkter

Socialtilsynet har givet tilbuddet et opmærksomhedspunkt i tema Målgruppe, metoder og resultater.

Et opmærksomhedspunkt anvendes, når kvaliteten bør forbedres. Hvis tilbuddet ikke forholder sig aktivt og relevant til opmærksomhedspunktet kan socialtilsynet påtænke iværksættelse af sanktioner. Et opmærksomhedspunkt er hermed mere alvorligt end et udviklingspunkt, da der er bekymring for kvaliteten vedrørende det pågældende forhold.

Det er socialtilsynets samlede vurdering, at tilbuddet lever op til den fornødne kvalitet i henhold til kvalitetsmodellen og således kan opretholde sin godkendelse jf. lov om social service ABL § 105, stk. 2 med i alt 13 pladser for aldersgruppen 18 – 85 år.

Målgruppen er borgere med udviklingshæmning og anden fysisk funktionsnedsættelse, jf. tilbuddets godkendelsesskrivelse pr. 25.maj 2020.

Tilbuddet er beliggende på adressen Elsagervej 44, 9800 Hjørring.

## Særligt fokus i tilsynet

Der har ved dette tilsyn, som er foretaget uanmeldt, været fokus på følgende temaer i kvalitetsmodellen:

Uddannelse og beskæftigelse, Målgruppe, metoder og resultater og fysiske rammer. Der er fulgt op på udviklingspunkter.

## Uddannelse og beskæftigelse

*Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte paratheden 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, at Botilbuddet Elsagervej 44 i høj grad understøtter borgerne i at have et meningsfuldt indhold i hverdagen i form af beskæftigelse, uddannelse, samværs- og aktivitetstilbud eller andet, tilpasset den enkelte borger.

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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad prioriterer borgernes inklusion med det omgivende samfund.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad dokumenterer og følger op på borgernes mål, de er understøttende i forhold til beskæftigelse, uddannelse, samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,5

### Kriterium 1

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

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet støtter meget høj grad borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet har opmærksomhed på, om borgerne trives i deres beskæftigelse, uddannelse, samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen .

At tilbuddet støtter borgerne i beskæftigelse, uddannelse, samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen.

At tilbuddet prioriterer borgernes inklusion med det omgivende samfund.

At tilbuddet samarbejder med og inddrager andre aktører i tilblivelsen og gennemførelsen af borgernes beskæftigelse, uddannelse, samværs- og aktivitetstilbud eller andet indhold i hverdagen.

### 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

Tilbuddet opstiller konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af fremsendt materiale, hvor der er opstillet mål som at opretholde en naturlig døgnrytme, at forbedre gangfunktionen og der er eksempel på et mere direkte mål for en borger, der omhandler, at succeskriteriet er, at borger kommer i samværs- og aktivitetstilbud tre gange om ugen. Der følges op på målene som beskrevet i temaet målgruppe, metoder og resultater.

Tilbuddet inddrager borgerne i at sætte egne mål for deltagelse i beskæftigelse-, uddannelses- samværs- og aktivitetstilbud. Dette bedømmes på baggrund af, at ledelsen oplyser, at 'Den enkelte borger bliver inddraget i udarbejdelsen af delmål i det omfang det er muligt. For de fleste af den nuværende borgergruppe rækker de eksekutive funktioner ikke til at begribe meningen med indsatsmål og delmål, derfor bliver delmålene opsat på baggrund af det kendskab vi har til borgeren, og med neuropædagogisk faglig tilgang'.

## Indikator 1.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 1.b**

Borgerne er delvis i uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud. Dette bedømmes på baggrund af, at der er 10 ud af 13 borgere, der har et samværs- og aktivitetstilbud jf. fremsendte liste. For borgere, der ikke har et eksternt tilbud, er der strukturerede aktiviteter. Der er desuden oplysninger om, at borgere har ugentlige fridage og for nogle borgere afholdes der seniordage.

Indikatoren er scoret ned, da det er præciseret for socialtilsynet, at der skal scores på ordlyden i denne indikator.

## Selvstændighed og relationer

*Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder netværk og relationer på sociale medier, samt at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte 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, at Botilbuddet Elsagervej 44 i meget høj grad har opmærksomhed på borgernes selvstændighed.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad støtter borgerne i deres relationer og sociale kompetencer.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad inddrager og understøtter borgernes deltagelse i lokalsamfundet.

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

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet styrker i meget 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 selvstændighed.

At tilbuddet tilbyder indsatser, der understøtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

At tilbuddet prioriterer samskabelse med det omgivende samfund.

At tilbuddet understøtter borgernes kontakt til familie og netværk.

### Indikator 2.a

*Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 2.a

Tilbuddet opstiller mål for borgernes sociale relationer og selvstændighed, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af fremsendte pædagogiske planer, hvor det fremgår, at der er opstillet mål for udvikling af kompetencer til at indgå i sociale relationer. Af fremsendte bestillinger fra visiterende kommune fremgår det desuden, at der er sammenhæng mellem indsatsmål og delmål.

Tilbuddet inddrager borgerne i at sætte egne mål for sociale relationer og selvstændighed. Dette bedømmes på baggrund af, at borgerne ved tidligere tilsyn har oplyst, at de inddrages i egne mål for sociale relationer og selvstændighed.



## Indikator 2.b

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.b**

Borgerne deltager i sociale aktiviteter i det omgivende samfund. Dette bedømmes på baggrund af interview med borgere og medarbejdere, der oplyser, at tilbuddet arrangerer ture ud af huset, som f. eks aktiviteter, der foregår i byen. Der er også lagt vægt på oplysning fra medarbejdere om, at borgerne i tilbuddet kan tage på små ture sammen i mindre grupper og oftest sammen med personalet. Under tilsynsbesøget, var en borger på vej ud af døren til en tur på sin fridag. Samme borger, gav udtryk for, at ønske flere ture ud af huset om aftenen og i weekender.

Tilbuddet har en systematisk praksis for at understøtte borgernes deltagelse i nærmiljøet med udgangspunkt i den enkeltes ønsker, behov og forudsætninger. Dette bedømmes på baggrund af, at tilbuddet arbejder aktivt og målrettet på at støtte borgerne i at deltage i sociale relationer, fællesskaber og netværk i det omgivende samfund. Under tilsynsbesøget fremgik det, at der er systematisk fokus på, at borgene tilbydes individuelle ture ud af huset på deres fridage med udgangspunkt i deres ønsker og behov.

## 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**

Borgerne har kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen. Dette bedømmes på baggrund af interview med borgere og medarbejdere, der oplyser, at pårørende kommer på tilbuddet. Ved tidligere tilsyn er det oplyst, at pårørende er velkomne til at spise med. Der har tidligere været faste arrangementer for pårørende, men dette har holdt pause i en periode pga. coronasituationen.

Tilbuddet understøtter borgernes kontakt og samvær med familie og netværk med udgangspunkt i deres ønsker og behov. Dette bedømmes på baggrund af, at medarbejdere og borgere oplyser ved dette og ved tidligere tilsyn, at der arbejdes med at vejlede og guide borgene i relationen til pårørende, hvilket foregår på borgernes præmisser. Nogle borgere har ikke pårørende. Hvor det ved tidligere tilsyn er oplyst, at borgerne er hinandens netværk og har kendt hinanden gennem mange år, oplyses det ved dette tilsyn, at der er en stor aldersspredning på tilbuddet, og at borgerne som regel har det godt med hinanden, men at nogle borgere ikke har så meget til fælles.

Medarbejdere og ledelse oplyser, at borgerne støttes i brugen af de sociale medier, og at der indgås konkrete aftaler med borgerne om graden af støtte. Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet har fokus på balanceringen af borgernes ret til selvbestemmelse og graden af støtte til brug af de sociale medier.

## Målgruppe, metoder og resultater

*Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resultater 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 Botilbuddet Elsagervej 44 i middel grad formår at skabe sammenhæng mellem målsætning, målgruppe og metoder. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad redegør relevant for valgte metoder og tilgange, Socialtilsynet vurderer, at tilgange og metoder i meget høj grad er forankret i praksis. Socialtilsynet vurderer, at borgerne i middel grad trives og udvikles som resultat af tilbuddets metoder og tilgange. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad opstiller konkrete mål for de enkelte borgere, dokumenterer og følger op herpå. Socialtilsynet vurderer, at borgernes mål i meget høj grad har sammenhæng til mål opstillet af visiterende kommune. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget lav grad benytter resultatdokumentation til at synliggøre og forbedre tilbuddets indsats. I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet haft særlig opmærksomhed på følgende: at der ikke er sikret relevant visitation indenfor målgruppen, samt at der ikke er sammenhæng mellem den indsats tilbuddet tilbyder og borgers behov, hvilket påvirker øvrige borgere på tilbuddet. Der er givet flg. opmærksomhedspunkt: Socialtilsynet vil på fremtidigt tilsyn være opmærksom på, om tilbuddet sikrer relevant visitation, samt at tilbuddets målgruppe svarer til den målgruppe, tilbuddet er godkendt til, og at der er sammenhæng mellem den indsats tilbuddet tilbyder og den enkelte borgers behov.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,0

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler fortsat, at tilbuddet dokumenterer positive resultater for den samlede borgergruppe.

### Opmærksomhedspunkter

Socialtilsynet vil på fremtidigt tilsyn være opmærksom på, om tilbuddet sikrer relevant visitation, samt om tilbuddets målgruppe svarer til den målgruppe, tilbuddet er godkendt til, og at der er sammenhæng mellem den indsats tilbuddet tilbyder og den enkelte borgers behov.

### 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

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

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet ikke har en tydelig målgruppebeskrivelse og sikrer relevant visitation inden for denne.

At tilbuddet anvender relevante metoder og tilgange.

At tilbuddets metoder og tilgange delvist bidrager til borgernes trivsel og udvikling.

At tilbuddet opstiller konkrete individuelle mål i samarbejde med borgerne.

At tilbuddet arbejder systematisk med mål, dokumenterer og følger op herpå.

### Indikator 3.a

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

#### Bedømmelse 2

##### Bedømmelse af Indikator 3.a

Tilbuddet anvender tilgange og metoder, der er relevante for målgruppen. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere og ledelse, samt fremsendt materiale (Kladde til rettelse på Tilbudsportalen). Tilbuddet oplyser samstemmende, at flg. faglige tilgange anvendes: Neuropædagogisk tilgang, strukturpædagogisk tilgang og anerkendende tilgang, samt empowerment i betydningen hjælp til selvhjælp. Som metode oplyser tilbuddet at anvende: kontakt ø. Medarbejdere oplyser, at der ikke er et specifikt kendskab til metoder og tilgange, der er relevante for borgere med senhjerneskade. Det er aktuelt et VISO udredningsforløb i gang ift. borger med specifikke problematikker.

Tilbuddets borgere svarer delvist til tilbuddets godkendte målgruppe. Dette bedømmes på baggrund af, at tilbuddet er godkendt til at modtage borgere i alderen 18 - 85 år i målgruppen: *borgere med udviklingshæmning og anden fysisk funktionsnedsættelse* jf. tilbuddets godkendelsesskrivelse af den 25.5.2020. Det fremgår af oplysninger under tilsynsbesøget og af fremsendte borgerliste, at der er en borger indskrevet på tilbuddet, som ikke har udviklingshandicap, men senhjerneskade. Der er desuden oplysninger om, at der er en borger indskrevet på tilbuddet, som har udviklingshandicap, men som har en adfærd, der kræver særlige kompetencer og en særlig personlighed at støtte. Der er tale om meget krænkende adfærd af seksuel karakter. Der er oplysninger om, at der anvendes mange ressourcer på tilbuddet for at sikre indsatsen for borgeren. Ressourcerne trækkes fra de andre borgere. Det handler dels om, at der er faste medarbejdere, der støtter borgeren, at der er meget sygefravær, der formodes at have forbindelse med indsatsen til borgeren (oplyses det af ledelsen), sygefraværet dækkes ind med ikkefastansatte medarbejdere til den resterende gruppe af borgere, og at der trækkes ressourcer mentalt fra medarbejderne, der går fra opgaverne ift. de andre borgere på tilbuddet. Der pågår aktuelt en VISO udredning på borgeren.

Indikatoren er scoret ned på baggrund af borger, der er udenfor målgruppen, eller som har behov for en indsats, der er udenfor rammerne for, hvad tilbuddet kan tilbyde og som på den baggrund påvirker indsatsen til de andre borgere på tilbuddet.

### Indikator 3.b

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

#### Bedømmelse 5

##### Bedømmelse af Indikator 3.b

Tilbuddet har en systematisk praksis for at opsætte, dokumentere og følge op på mål for borgerne. Dette bedømmes på baggrund af, at tilbuddet kan dokumentere klare og konkrete mål, der stemmer overens med den bestilling, de har modtaget fra visiterende kommune. Dette bedømmes også på baggrund af interview med medarbejdere og fremsendt materiale. Det oplyses i oplysningsskema vedr. resultatdokumentation og på 'kladde til rettelse på Tilbudsportalen', at , at: *'delmålene udarbejdes ved hjælp af SMARTmåls modellen, med en tilhørende handlingsanvisning. Afhængig af delmålets set up, så dokumenteres der på delmålene i journalsystemet CURA.' for nogle delmål dokumenteres der dagligt, andre delmål dokumenteres der når teamet /primærpædagogerne omkring borgeren har haft en opfølgende drøftelse af delmålet. Delmålsobservationerne / notater danner derefter grundlag til statusbeskrivelsen på indsatsmålet til myndighed.* Der er sammenhæng mellem medarbejdernes oplysninger om tilbuddets praksis og oplysninger i fremsendte materiale. Der ses en forankret systematik og metode til opsætning mm. af mål, der i meget høj grad understøttes af dokumentationssystemet. Dog ses en begrænset dokumentation og opfølgning på delmålene. Tilbuddet oplyser, at det har været nødvendigt at anvende ressourcer på anden opgave i en længere periode.

Tilbuddet har en praksis for, hvordan der læres af arbejdet med borgerens mål. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere og oplysninger på Tilbudsportalen om, at målene løbende drøftes og evalueres på teamsmøder, se desuden ovenfor.

## Indikator 3.c

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 3.c**

Tilbuddet tager udgangspunkt i mål opsat af visiterende kommune. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere og ledelse samt på baggrund af fremsendt materiale. Ledelsen oplyser i oplysningsskema vedr. resultatdokumentation, at der tages udgangspunkt i de indsatsmål, der er aftalt med myndighed/visiterende kommune, når delmål opstilles. Der tages udgangspunkt i det som borgerne bedst kan forholde sig til, eller det, der har mest substans for borgeren.

Tilbuddet opnår og dokumenterer positive resultater på individuelt niveau. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere og fremsendt materiale, hvor det fremgår, at de positive resultater opnås og dokumenteres blandt andet i statusrapporter.

Tilbuddet opnår og dokumenterer ikke positive resultater for den samlede borgergruppe. Dette bedømmes på baggrund af, at der ikke er oplysninger om dokumentation for resultater for den samlede målgruppe. Der er givet udviklingspunkt ved tidligere tilsyn, som fastholdes.

## 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 aktivt med relevante eksterne aktører. Dette bedømmes på baggrund af, at ledere og medarbejdere ved dette og ved tidligere tilsyn har oplyst, at de samarbejder med bl.a. distriktpsychiatrien, demenssygeplejerske, diabetesygeplejerske, seksualvejleder, VISO og ekstern dagbeskæftigelse.

## Sundhed og trivsel

Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning samt uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det kan også være i forhold til færden på sociale medier. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Botilbuddet Elsagervej 44 i meget høj grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad trives i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad respekterer borgernes selvstændighed, selvbestemmelsesret og integritet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad tilrettelægger dagligdagen med et hensyn til borgernes ønsker og behov.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad forebygger, håndterer og dokumenterer magtanvendelser.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad forebygger, håndterer og dokumenterer vold og overgreb.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,4

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet har fokus på balanceringen af borgernes ret til selvbestemmelse og graden af støtte til brug af de sociale medier.

Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet har fokus på at registrere krænkelser og nærvæd krænkelser særskilt fra andre registreringer af vold og overgreb.

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i høj grad borgernes selv- og medbestemmelse.

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet understøtter borgernes selvstændighed, selvbestemmelse og integritet.

At tilbuddet prioriterer borgernes muligheder for at kommunikere 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 borgernes selvstændighed og integritet tilpasset målgruppens og den enkeltes forudsætninger. Dette bedømmes på baggrund af interview med borgere og medarbejdere, iagttagelser under tilsynsbesøget samt oplysninger fra tidligere tilsyn. Borgere giver udtryk for at blive set og hørt, at medarbejderne er nærværende og lyttende. Medarbejdere oplyser, at de har en anerkendende tilgang til borgerne, at de anerkender borgernes følelser, som eksempel at hvis en borger er vred, så anerkendes og accepteres følelsen. Der er ved dette og ved tidligere tilsyn lagt vægt på, at tilbuddet er gode til at tage udgangspunkt i borgernes individuelle behov, både i forbindelse med aktiviteter og hjælp og støtte.

## Indikator 4.b

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 4.b

Borgerne i tilbuddet inddrages i beslutninger vedrørende sig selv. Dette bedømmes på baggrund af, at de borgere, som socialtilsynet talte med, ved tidligere og nuværende tilsynsbesøg oplyste, at der er mange ting, de må være med til at bestemme. De oplyste, at de selv bestemmer i deres lejlighed, og at i fælleslokalerne er alle med til at bestemme. Dette er fx hvad de skal have at spise, og hvilke aktiviteter, de skal deltage i. Ved dette tilsyn er det oplyst, at tilbuddet støtter borgerne i hensigtsmæssig adfærd på de sociale medier. Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet har fokus på balanceringen af borgernes ret til selvbestemmelse og graden af støtte til brug af sociale medier.

Tilbuddet har ved tidligere tilsyn fået flg. udviklingspunkt: *Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet har fokus på balanceringen af borgernes ret til selvbestemmelse og graden af støtte til brug af de sociale medier.* Tilbuddets ledelse oplyser, ved dette tilsyn, at: *Pt. er der 5 beboere ud af 13, der anvender sociale medier – som udelukkende er Face book. 4 af disse beboere er selvstændige i brugen af face book. 1 beboer har behov for fuld støtte, i brugen af FB, for at forbygge negativ selvsponering og krænkelser. Der er ikke arbejdet yderlig med punktet, da der har været andre prioriteter.*

Socialtilsynet fastholder udviklingspunktet for at sikre, at der er det fornødne fokus på, at sikre, at den støtte borgerne får til færdigen på de sociale medier, er i overensstemmelse med borgerens ret til selvbestemmelse, set i sammenhæng med, at tilbuddet oplyser, at der ikke er arbejdet yderligere med punktet pga. andre prioriteter.

Borgerne inddrages systematisk i beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af, at der er beboermøde ca. 1 gang om måneden, hvor borgerne kan komme med forslag til aktiviteter m.m.

## 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 den enkelte borgers og målgruppens trivsel.

At tilbuddet har en praksis, der understøtter og prioriterer borgernes adgang til sundhedsydelser.

At tilbuddet prioriterer indsætter, der modsvarer borgernes behov i forbindelse med udvikling og opretholdelse af deres fysiske og mentale sundhed.

## Indikator 5.a

*Borgerne trives i tilbuddet.*

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af interview med borgere, medarbejdere, ledelse og iagttagelser under tilsynsbesøget. Borgerne oplyste, at de kan få den hjælp, de har brug for, og at de er glade for at bo på tilbuddet. Medarbejdere og ledelse oplyste, at de har indtryk af, at borgerne generelt trives, men at der kan være perioder, hvor der er borgere, der i mere eller mindre grad trives. Socialtilsynet iagttag, at der var en rar stemning på tilbuddet under tilsynsbesøget.

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 borgere og for den enkelte borger i tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af den samlede vurdering af tilbuddets kvalitet, og at tilbuddet fremstår rent og hyggeligt. Dette bedømmes desuden på baggrund af, at tilbuddet i meget høj grad viser forståelse for, at nogle borgere har behov for en 'tryghedsbase' når de opholder sig i fællesrum og har indrettet fællesrummene, hvor borgerne har sin faste plads, som er indrettet med de materialer, borgerne finder interesse for. Det kan f.eks. være ugeblade, tegnemateriale m.m., hvilket er med til at skabe trivsel for den enkelte borger og dermed for alle borgere i fællesskabet.

## Indikator 5.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 5.b**

Borgerne har adgang til relevante sundhedsydelse. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger fra tidligere tilsyn, der vurderes fortsat at være gældende. Ved tidligere tilsyn er det oplyst, at borgerne tilbydes støtte til at kontakte læge, tandlæge mm., samt at tilbuddet har ansat en sygeplejerske, der er med til at sikre, at borgerne tilbydes relevante sundhedsydelse, og får den nødvendige støtte til medicinbehandling. Der er desuden to medarbejdere på tilbuddet, der er uddannet social- og sundhedsassistenter.

Tilbuddet har mulighed for at ledsage borgerne til nødvendige sundhedstilbud. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger fra tidligere tilsyn, der vurderes fortsat at være gældende. Ved tidligere tilsyn er det oplyst, at borgerne tilbydes ledsagelse.

## 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 fremme af borgernes fysiske og mentale sundhed. Dette bedømmes på baggrund af, at medarbejdere oplyser, at der er fokus på sund kost og motion. Der serveres grøntsager til måltiderne og borgerne vejledes til at spise sundt. Borgerne motiveres til at dyrke motion, som eksempel nævner medarbejderne, at de har kombineret en festlig aktivitet med motion og arrangeret et succesfuldt stjerneløb.

Tilbuddet opstiller mål for borgernes fysiske og mentale sundhed, dokumenterer og følger op herpå. Dette bedømmes på baggrund af fremsendte pædagogiske planer. Socialtilsynet har modtaget to planer, hvor der, som eksempel, er opstillet mål om at udvikle en normal døgnrytme og mål om at bevare det fysiske funktionsniveau.

## Kriterium 6

---

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddet forebygger magtanvendelser i meget høj grad.

Det vægtes i bedømmelsen:

At tilbuddet har en pædagogisk praksis, der forebygger magtanvendelser.

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

At tilbuddet har procedurer for forebyggelse, håndtering og læring af magtanvendelse.

## Indikator 6.a

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 6.a

Tilbuddets pædagogiske indsats medfører, at magtanvendelser så vidt muligt undgås. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere og ledelse, som oplyser, at der ikke har været fysiske magtanvendelser på tilbuddet. Tilbuddets anerkendende tilgang er forebyggende ift. magtanvendelser. Aktuelt er der risiko for udadreagerende og krænkende adfærd målrettet personalet. Tilbuddet er i en proces ift. at iværksætte tiltag til forebyggelse af dette, som eksempel nævnes, at der er tilknyttet seksualvejleder og der ved dette tilsyn pågår en VISO-udredning. Medarbejdere oplyser, at der kan være konflikter borgerne imellem, de har god erfaring med, at skærmning virker ift. at forebygge konflikter.

Tilbuddet har opdateret viden og færdigheder, der understøtter, at magtanvendelser undgås. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere og ledelse, der oplyser, at der er et stort fokus på forebyggelse af magtanvendelser. Dette bedømmes desuden på baggrund af fremsendte lokale retningslinjer for forebyggelse af magtanvendelser, hvor flg. fremgår:

“ En gang årlig på et personale møde skal alle fastansatte medarbejdere have et brush up i reglerne omkring magtanvendelse. Der anvendes enten materiale fra Socialstyrelsen eller en faglig konsulent fra Hjørring Kommune bliver inviteret til at gennemgå reglerne. En gang årligt bliver tilkaldevikarer indkaldt til et vikarmøde, hvor de ligeledes får et brush up i reglerne omkring magtanvendelse. Der anvendes materiale fra Socialstyrelsen. ”

## 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

Tilbuddet har en praksis for at registrere og dokumentere magtanvendelser, der hviler på en fast procedure. Dette bedømmes på baggrund af, at det fremgår af fremsendte lokale retningslinjer for forebyggelse af magtanvendelser, at:

“ Magtanvendelsen registreres lige efter hændelsen el. senest 3 dage efter udførelsen i CURA. ”

Tilbuddet har en praksis for, hvordan der tages ved lære af magtanvendelser med henblik på forebyggelse. Dette bedømmes på baggrund af, at det fremgår af fremsendte lokale retningslinjer for forebyggelse af magtanvendelser, at:

“ Alle magtanvendelse hændelser tages op på efterfølgende personalemøde, til refleksion og evt. udarbejdelse af en pædagogisk handleplan til forebyggelse. ”

Andet i forhold til indikator 6b

Det vægtes ikke, at tilbuddet ikke har foretaget fysiske magtanvendelser i flere år, og derfor ikke har haft mulighed for at opbygge en praksis ift. ovenstående.

## 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 har en pædagogisk praksis, der forebygger vold og overgreb.

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

At tilbuddet har en systematisk praksis for at registrere og dokumentere vold og overgreb.



## Indikator 7.a

---

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

**Bedømmelse** 3

### **Bedømmelse af Indikator 7.a**

Tilbuddet har en pædagogisk praksis, der forebygger vold og overgreb. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere og ledelse, der oplyser, at tilbuddet har en anerkendende tilgang til borgerne, at der er fokus på konfliktnedtrapping og at tilbuddet har succes med skærmning af borgere ift. at forebygge interne konflikter borgerne imellem.

Tilbuddet har en systematisk praksis, der sikrer opdateret viden, forebyggelse, håndtering, registrering og læring af vold og overgreb. Dette bedømmes på baggrund af, at ledelsen oplyser, at de registrerer de hændelser, der er på tilbuddet og anvender registreringerne til faglig sparring og til at se, om der er et mønster i hændelserne.

Dog er der oplysninger om, at der er meget høj risiko for at medarbejdere udsættes for seksuel krænkende adfærd. Der er samarbejde med seksualvejleder og der er iværksat et VISOforløb i forhold til dette.

## Organisation og ledelse

*En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Botilbuddet Elsagervej 44 i meget høj grad har en kompetent og ansvarlig ledelse.

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

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i meget høj grad har fokus på tilbuddets strategiske udvikling.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i meget høj grad prioriterer relevant uddannede medarbejdere og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i meget høj grad prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel for medarbejderne.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,3

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i høj grad en kompetent ledelse.

Det vægtes i bedømmelsen:

At ledelsen udøver en ledelsesmæssig praksis, der afspejler de nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet.

At ledelsen har relevant uddannelse og erfaring.

At tilbuddet ikke prioriterer vedligeholdelse og opkvalificering af ledelsens kompetencer.

At tilbuddet prioriterer ekstern supervision for medarbejdere og ledelse.

At tilbuddet ikke prioriterer ekstern sparring for medarbejdere og ledelse.

At tilbuddet prioriterer interne fora til faglig og personalemæssig sparring.

At tilbuddets øverste ledelse er aktive i den strategiske og organisatoriske ledelse af tilbuddet.

### Indikator 8.a

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

**Bedømmelse** 4

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

Ledelsen har relevant uddannelse og erfaring. Dette bedømmes på baggrund af afdelingsleders CV, som er uploadet på Tilbudsportalen. Det fremgår af CV'et, at afdelingsleder er uddannet sygehjælper, har et internt lederkursus fra 2005 og grundlæggende lederuddannelse fra 2016. Leder har været ansat som afdelingsleder siden 2018 på Elsagervej 44. Leder er desuden afdelingsleder på tilbuddet Elsagervej 27-31. Der er desuden ansat en medarbejder som pædagogisk ansvarlig, i praksis fungerer denne medarbejder som assisterende afdelingsleder og indgår ikke mødetidsplanen ift. det pædagogiske arbejde med borgerne. Medarbejderen har tre moduler i diplomuddannelsen i ledelse.

Medarbejdere beskriver ledelsen som fuldt ud tilgængelige, og at de føler sig set og hørt hver gang, der har været den mindste problematik. Medarbejderne oplever, at afdelingsleder har travlt, og at ledelsen gør, hvad de kan ift. rekrutteringsproblematikken.

Ledelsen opdateres ikke løbende med nødvendige kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af, at der ikke er nye oplysninger vedr. opdatering af ledelsens kompetencer.

Ledelsen udøver en ledelsesmæssig praksis, der afspejler de nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af, at samspillet mellem den pædagogiske ansvarlige medarbejder, der er uddannet pædagog og afdelingslederen, der er uddannet sygehjælper, sikrer, at de nødvendige kompetencer er tilstede på tilbuddet og kommer til udtryk i praksis.

## Indikator 8.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 8.b**

Tilbuddet har ekstern supervision for ledelse og medarbejdere. Dette bedømmes på baggrund af oplysninger fra ledelsen om, at tilbuddet har modtaget ekstern supervision.

Tilbuddet har ved tidligere tilsyn fået flg. udviklingspunkt: *Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet etablerer kontinuerlig ekstern supervision for medarbejdere og for ledere.*

Tilbuddets ledelse oplyser ved dette tilsyn, at *'Der aftales ekstern gruppe supervision til medarbejdere ca. 2 til 3 mdr. fremadrettet pr. gang. Derudover så tilbydes medarbejdere individuel supervision ad hoc. Der er ikke arbejdet yderlig med punktet, idet nuværende form har imødekommet behovet'*. Udviklingspunktet vurderes imødekommet og slettes.

Tilbuddet benytter sig ikke af ekstern sparring for ledelse og medarbejdere. Dette bedømmes på baggrund af, at der ikke er oplysninger om, at tilbuddet anvender ekstern sparring.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddets daglige drift varetages i høj grad kompetent.

Det vægtes i bedømmelsen:

At ledelsen sikrer den enkelte borgers kontakt med og adgang til professionelle.

At ledelsen sikrer vedligeholdelse og udvikling af medarbejdernes kompetencer.

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

At ledelsen delvist sikrer en hensigtsmæssig brug af ikkefastansatte medarbejdere.

## Indikator 9.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 9.a**

Ledelsen sikrer, at borgerne har mulighed for tilstrækkelig og stabil medarbejderkontakt svarende til deres behov. Dette bedømmes på baggrund af interview med borgere, der oplyser, at personalet er tilgængelige, og at de kan få den støtte, de har behov for. Dette bedømmes desuden på baggrund af, at medarbejdergruppen er meget stabil, der har ikke været fratrædelser siden seneste tilsynsbesøg. Medarbejdere oplyser, at der er en god normering, men at de kan mærke, at det kan være vanskeligt at rekruttere pædagoger eller andre medarbejdere som afløsning ved ferie, sygdom og andet. Dette bedømmes desuden på baggrund af interview med medarbejdere og den pædagogiske ansvarlige samt på baggrund af det fremsendte skriftlige materiale.

Ledelsen sikrer, at borgerne mødes af medarbejdere med relevante kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af fremsendte liste over medarbejderkompetencer. Der er i alt 18 ansatte medarbejdere på tilbuddet:

11 socialpædagoger

1 sygeplejerske

2 SSAér

1 SSHér

2 omsorgsmedhjælpere

1 husassistent/rengøring

## Indikator 9.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 9.b**

Tilbuddets personalegennemstrømning er ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Dette bedømmes på baggrund af tilbuddets seneste årsrapport på Tilbudsportalen. Der har ikke været en personalegennemstrømning.

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

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

## Indikator 9.c

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 9.c**

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

Oplysningerne i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har indikeret et højere sygefravær.

På baggrund af tilsynsbesøget vurderes det, at sygefraværet medfører en middel risiko for tilbuddets kvalitet. Dette bedømmes på baggrund af, ledelsen oplyser, at der aktuelt er barsel og sygdom på tilbuddet, og at det er vanskeligt at rekruttere ikkefastansatte til at dække mødetiderne. Det oplyses desuden, at der er flere sygemeldinger på baggrund af et belastet arbejdsmiljø, hvor medarbejderne udsættes for krænkelse af seksuel karakter.

## Indikator 9.d

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 9.d**

Brugen af ikkefastansatte medarbejdere er delvist hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats. Dette bedømmes på baggrund af, at tilbuddets ledelse tilstræber at ansætte faste vikarer ved barsel og langtidssygdom, men at tilbuddet er udfordret ift. at rekruttere vikarer og ikkefastansatte. Tilbuddet er aktuelt begyndt at anvende vikarbureau.

Personalegruppen er stabil, der er ikke medarbejdere, der har fratrukket deres stillinger siden seneste tilsyn.

## Kompetencer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Botilbuddet Elsagervej 44's medarbejdere, herunder ikkefastansatte medarbejdere, i meget 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.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 2,5

### Kriterium 10

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

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

Det vægtes i bedømmelsen:

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

At metoder og tilgange afspejles i praksis.

At medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, delvis har relevante relationelle og personlige kompetencer, der modsvarer målgruppen og borgernes individuelle behov og forudsætninger.

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

## Indikator 10.a

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

**Bedømmelse** 3

### Bedømmelse af Indikator 10.a

Medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere har relevant uddannelse, erfaring og opdateret viden. Dette bedømmes på baggrund af fremsendte kompetenceliste.

Der er i alt 18 ansatte medarbejdere på tilbuddet:

13 socialpædagoger

1 sygeplejerske

2 SSAér

1 SSHér

2 omsorgsmedhjælpere

1 husassistent/rengøring

Der er fire ikkefastansatte tilknyttet tilbuddet. Oplysninger om deres uddannelsesbaggrund er ikke oplyst.

Ledelsen oplyser, at der er løbende efteruddannelse i neuropædagogik. 2 medarbejdere er tilmeldt neuropædagogik af 2 x 1 uges varighed. 10 medarbejdere har en pædagogisk diplom i neuropædagogik, der svarer til 10 ects point. .

Medarbejderne kan redegøre for anvendelse af tilgange og metoder i praksis. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere. Medarbejderne redegør for, at de anvender en anerkendende tilgang, men er ikke helt afklarede i forhold til, hvad det indebærer/hvad der anerkendes. Medarbejdere redegør for den neuropædagogiske tilgang.

Der er borger på tilbuddet, som har problematikker i en svær belastningsgrad og deraf behov for specifikke tilgange og metoder svarende til borgers behov. Det vurderes, at tilbuddet ikke har de fornødne kompetencer. Der pågår aktuelt en VISO udredning, som kan bringe klarhed over hvilke kompetencer tilbuddet skal have for at kunne støtte denne borger.

Tilbuddet har på Tilbudsportalen kun oplyst metoden 'kontakt-ø'. Ledelse og medarbejdere kan redegøre for, hvordan metoden anvendes. Men at den kun anvendes ift. til få borgere.

Tilbuddet har en kompetenceudviklingsplan, der sikrer, at tilbuddet opdateres med nødvendige kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af, at ledelsen oplyser, at der er løbende opfølgning på den neuropædagogiske tilgang.

Tilbuddet har ved tidligere tilsyn fået flg. udviklingspunkt: *Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet har en kompetenceudviklingsplan, som er kendt af medarbejderne, og som sikrer og fastholder den faglige retning på tilbuddet.*

Ved dette tilsyn oplyser ledelsen, at *'Aktuel status: Ønsker til kompetenceudvikling drøftes med de enkelte medarbejdere i forbindelse med MUSsamtaler. Neuro pædagogisk kursus af 2 x1 uges varighed får alle tilbudt, og det planlægges i forhold til udbud og hvordan det passer ind med den enkelte medarbejders personlige plan.*

*Andre kursuser bliver tilbudt når de bliver udbudt og har relevans for tilbuddet. Der er ikke arbejdet yderlig med punktet, på grund af andre prioriteter.'*

Det vurderes, at der er en tydelig kompetenceudviklingsplan på tilbuddet, som er kendt af medarbejderne. Udviklingspunktet vurderes imødekommet og slettes.

## Indikator 10.b

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

**Bedømmelse** 2

### Bedømmelse af Indikator 10.b

Det er ikke afspejlet i samspillet med borgerne, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har relevante kompetencer. Dette bedømmes på baggrund af iagttagelser af samspillet mellem borgere og medarbejdere under tilsynsbesøget. Borgerne blev mødt anerkendende og tegn til tale blev anvendt. Medarbejderne vurderes ved dette og ved tidligere tilsyn at være imødekommende og nærværende i kontakten med borgerne. Dog er der oplysninger om, at der er medarbejdere på tilbuddet, der ikke kan arbejde med en borger med særligt behov for indsats.

## Fysiske rammer

De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer på Botilbuddet Elsagervej 44 i meget høj grad understøtter formålet med tilbuddets indsats og er velegnede til målgruppen.

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer i meget høj grad understøtter borgernes trivsel og tryghed.

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer i meget høj grad tilgodeser borgernes behov for både fællesskab og privatliv.

Socialtilsynet vurderer, at lejligheder i meget høj grad fremtræder velholdte og hjemlige .

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets fysiske rammer understøtter i meget høj grad borgernes udvikling og trivsel.

Det vægtes i bedømmelsen:

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

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

At de fysiske rammer og faciliteter fremstår velholdte og hjemlige.

### Indikator 14.a

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 14.a

Borgerne trives i meget høj grad i de fysiske rammer. Dette bedømmes på baggrund af interview med borgerne og iagttagelser under tilsynsbesøget. Borgerne gav i meget høj grad udtryk for at trives i deres lejligheder. Der er oplysninger om, at der kan være meget uro i det store fællesrum for nuværende. Socialtilsynet har iagttaget den meget individuelle indretning af borgernes pladser ved spiseborde i fællesrum. Hver borger har mulighed for at indrette sin plads i fællesrummet med det, der interesserer borgeren eller det, der giver tryghed. der er oplysninger fra to borgere, der er kærester om, at de trives i deres lejligheder, som de har indrettet med soveafdeling i den ene lejlighed og opholdsmulighed i den anden.

Borgerne er tilfredse med de fysiske rammer og faciliteter. Dette bedømmes på baggrund af, at de borgere som viste deres lejlighed frem, var meget glade for den, og de var glade for at bo på botilbuddet.

Borgerne anvender de fysiske rammer og faciliteter. Dette bedømmes på baggrund af, at lejlighederne er personligt indrettede, og at borgerne har været med til at indrette dem. Alle lejligheder har egen lille terrasse. Borgerne kommer i fællesrummene, spisestuen og TV-stuen.

## Indikator 14.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 14.b**

De fysiske rammer er velegnede til målgruppen. Dette bedømmes på baggrund af, at de fysiske rammer er store og rummelige, der er god plads til, at borgerne kan anvende hjælpemidler i form af rollator og kørestol. Der er mulighed for loftlifte i alle lejlighederne. Dette tilgodeser, at de borgere, der har behov for megen støtte og hjælp har mulighed for dette. Badeværelserne i de enkelte lejligheder er store med god plads til hjælpemidler.

Faciliteterne er velegnede til målgruppen. Dette bedømmes på baggrund af, at tilbuddet i en længere periode ikke har været opdelt i to afdelinger. Ved dette tilsyn oplyses det, at tilbuddet igen opdeles i to afdelinger for at give borgerne mere ro, og mere overskuelighed for borgere og for medarbejdere. Der er aktuelt indrettet forskellige faciliteter i fællesrum til f.eks. massage, eller kreaværksted. Der er ved dette tilsyn endnu ikke klarhed over, om der kan være faste faciliteter for dette, eller om det bliver mobile faciliteter, der kan tages frem, når der er behov for det, når afdelingerne igen opdeles i to. Der er vaskemaskine og tørretumbler i borgernes lejligheder, som kan være understøttende i forhold til udvikling af selvstændighed og i forhold til at værne om borgernes privatliv.

Tilbuddets beliggenhed er velegnet til målgruppen. Dette bedømmes på baggrund af, at tilbuddet ligger i gåafstand til centrum med mange muligheder for indkøb og adspredelse. Der er gode udenomsarealer til gåture i roligt miljø.

## Indikator 14.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 14.c**

Borgerne inddrages i indretning af egen lejlighed. Dette bedømmes på baggrund af, at hver borger har sin egen lejlighed, som er personligt indrettet. Herudover er det vægtet, at der er billeder på væggene af borgerne, og at der er opslag om forskellige aktiviteter der sker, både i huset og uden for hjemmet. To borgere, der er et par, har indrettet deres lejligheder så de kan sove sammen i den ene lejlighed og opholde sig i den anden. Lejlighederne ligger ved siden af hinanden.

Borgerne inddrages i udformning og indretning af fællesarealer og faciliteter. Dette bedømmes på baggrund af, at hver borger, har mulighed for at have sin egen faste plads i fællesrum. For nogle af de borgere, der har valgt dette, er pladserne indrettet med egne dækkeservietter, billeder på væggen ved pladsen. På bordene er der indrettet med de ting, som borgerne interesserer sig for. Det kan f.eks. være tegnemateriale eller ugeblade.



## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

#### Konklusion

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

#### Vurderingsbaggrund

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

#### Begrundelse

Socialtilsynet har lagt følgende forhold til grund for vurderingen:

- Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.
- Tilbuddets økonomi kan give mulighed for den fornødne kvalitet til tilbuddets målgruppe i forhold til prisen.
- Der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

##### Konklusion

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

##### Vurderingsbaggrund

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

##### Begrundelse

Vi har ikke konstateret væsentlige kritiske forhold.

### Økonomi 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

##### Konklusion

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har mulighed for at levere den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

##### Vurderingsbaggrund

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

##### Begrundelse

Vi har ikke konstateret væsentlige kritiske forhold.

## Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

### Bedømmelse af kriterium

#### Konklusion

Socialtilsynet vurderer, at der er gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

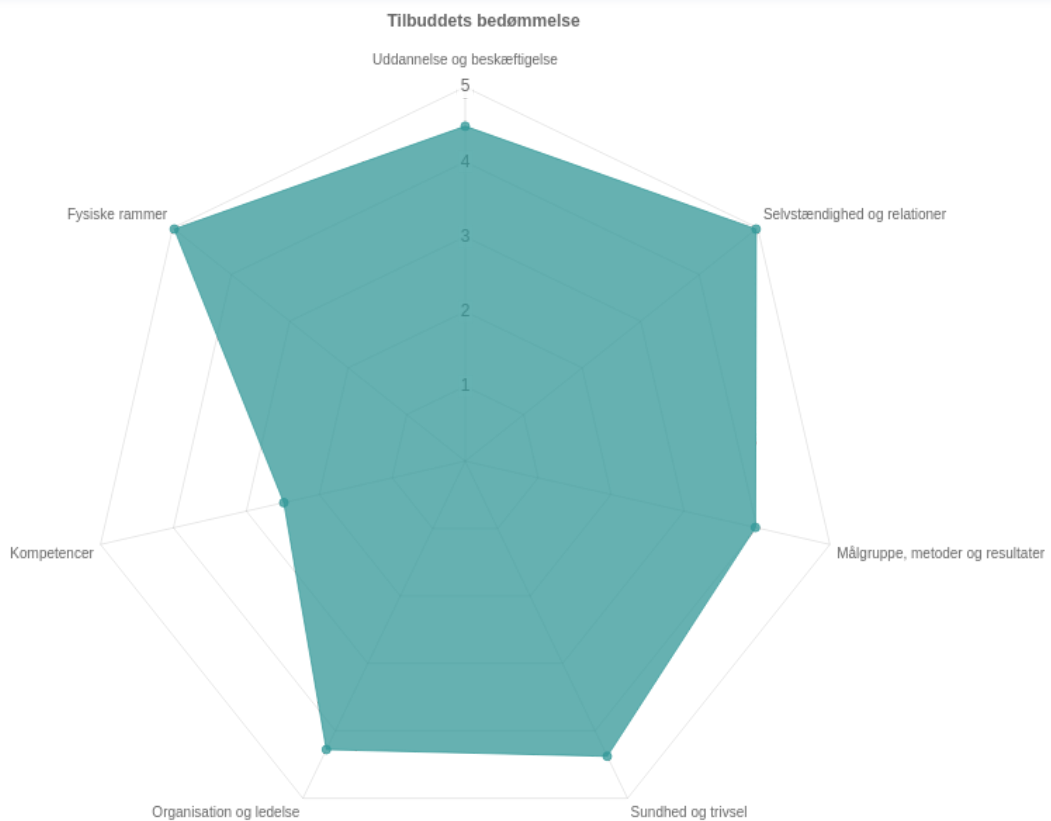
#### Vurderingsbaggrund

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

#### Begrundelse

Vi har ikke konstateret væsentlige kritiske forhold.

## Spindelvæv



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

## Datakilder

---

### Kilder

- Opgørelse af sygefravær
- Budget
- Borgeroversigt
- CV på ledelse/medarbejdere
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Pædagogiske planer
- Godkendelsesbrev
- Tidligere tilsynsrapport
- Medarbejderoversigt
- Dokumentation

## Interviewkilder

---

### Kilder

- Borgere
- Medarbejdere
- Ledelse

## Observationskilder

---

### Kilder

- Medarbejdere
- Borgere

### Beskrivelse

Samspillet mellem medarbejdere og borgere er iagttaget under tilsynsbesøget.