

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn: Boformen Søparken

Dato for generering af rapport: 22-04-2024

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Nord

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	4
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	16
Kriterium 7	17
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	26
Økonomi 3	26
Spindelvæv	27
Datakilder	27
Interviewkilder	28
Observationskilder	28

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om plejefamilien eller tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i Lov om socialtilsyn. En del af oplysningerne er hentet fra Tilbudsportalen, hvor der fremgår bl.a. stamoplysninger.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten i plejefamilien eller tilbuddet, indeholder tilsynsrapporten en gennemgang af de syv temaer fra kvalitetsmodellen, hvor der kan være lagt særligt fokus på udvalgte temaer. Et tilsyn kan godt indeholde mere end ét tilsynsbesøg, eksempelvis både et anmeldt og et uanmeldt tilsynsbesøg, eller hos et tilbud med flere afdelinger. Ligeledes kan tilsynet være administrativt og ikke indeholde et konkret tilsynsbesøg. Det fremgår af tilsynsrapporten, hvorvidt der har været et fysisk tilsynsbesøg, på hvilken afdeling, og hvorvidt det var anmeldt eller uanmeldt.

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

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

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, i Lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i plejefamilien eller tilbuddet. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

Vurderingen af en plejefamilie eller et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til plejefamiliens eller tilbuddets godkendelse. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om den fornødne kvalitet er til stede. Socialtilsynet kan inddrage andre forhold i kvalitetsvurderingen, som vurderes at være relevante for kvaliteten inden for rammerne af temaet

Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i plejefamilien eller tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt. Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn. Ved en godkendelse vurderes der ud fra, om Socialtilsynet forventer, at plejefamilien eller tilbuddet kan opfylde indikatorer og kriterier. Ved det driftsorienterede tilsyn bedømmes indikatorerne efter følgende skala:

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

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

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

Spindelvævet og scorer offentliggøres ikke på Tilbudsportalen. Spindelvæv og scorer giver overblik over kvalitetsbedømmelsen inden for hvert tema og bruges i dialogen med plejefamilien eller tilbuddet om at fastholde og udvikle kvaliteten fremadrettet.

Efter endt høringsperiode vil den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår blive publiceret på Tilbudsportalen.

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

Basisinformation

Tilbuddets navn	Boformen Søparken
Hovedadresse	Engparken 1, st. 7 9500 Hobro
Kontaktoplysninger	Tlf.: 21166486 E-mail: iviol@rebuild.dk Hjemmeside:
Tilbudsleder	Vivi Olesen
CVR-nr.	29189463
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2 Aktivitets- og samværstilbud, § 104
Pladser i alt	40
Målgrupper	Hjerneskade, medfødt Kommunikationsnedsættelse Mobilitetsnedsættelse Multipel funktionsnedsættelse Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog Udviklingshæmning

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Nord
Tilsynskonsulenter	Karen Møller Nielsen Annika Kammergaard Olesen
Tilsynsbesøg	13-03-2024 10:00, Anmeldt, Boformen Søparken

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Boformen Søparken	Kommunikationsnedsættelse, Udviklingshæmning, Hjerneskade, medfødt, Mobilitetsnedsættelse, Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog, Multipel funktionsnedsættelse	20	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
		20	Aktivitets- og samværstilbud, § 104

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Boformen Søparken er et kommunalt botilbud efter almenboliglovens § 105 stk. 2. Tilbuddet har 20 pladser fordelt på tre levetrupper med henholdsvis otte, seks og seks pladser. Målgruppen er borgere i alderen 18 til 85 år, med udviklingshæmning og medfødt hjerneskade. Tilbuddet er desuden godkendt med en afdeling for aktivitets- og samværstilbud efter servicelovens § 104 til 20 borgere indenfor samme målgruppe. Heraf er der 14 pladser forbeholdt boformens borgere.

Socialtilsyn Nord vurderer, at tilbuddet fortsat kan godkendes som tilbud jævnfør lov om socialtilsyn § 5 stk. 1, herunder vurderes det, at tilbuddet har den fornødne kvalitet, vurderet ud fra otte temaer, jævnfør lov om socialtilsyn § 6 stk.2.

Særligt fokus i tilsynet

Særligt fokus på temaerne Organisation og ledelse, Kompetencer og Økonomi.

Endvidere fokus på indikator 5a.

score ændret i indikator 3b på grund af tidligere fejl i scoren.

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 tilbuddet igennem daglig praksis understøtter borgernes tilknytning til aktivitets- og samværstilbud eller aktiviteter internt i botilbuddets rammer. Socialtilsynet vurderer ligeledes, at tilbuddet opstiller og arbejder ud fra konkrete mål, eller ud fra døgnrytmeplaner, der stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte deres uddannelse, beskæftigelse eller aktivitets- og samværstilbud.

Tilbuddet kan tilbyde aktivitets- og samværstilbud jævnfør servicelovens § 104 i en tilknyttet afdeling, og har desuden samarbejde med eksternt dagtilbud.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Udviklingspunkter

Tilbuddet kan med fordel tydeliggøre i målbeskrivelser, at målene har til formål at understøtte borgernes parathed og muligheder for uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud.

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgerne i at udnytte deres potentiale i forhold til aktivitets- og samværstilbud. For yderligere se indikatorniveau.

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 4

Bedømmelse af Indikator 1.a

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende fem forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022.

Det, der trækker op i bedømmelsen, er:

- Af dokumentationsmateriale for to borgere i form af delmål og delmålsnotater modtaget 16. maj 2022 fremgår det, at tilbuddet for den ene borger opstiller mål, der er konkrete og individuelle, og som understøtter udvikling af borgerens sociale færdigheder. Dette kan indikere, at tilbuddet understøtter borgernes muligheder for aktivitets- og samværstilbud, gennem mål, der understøtter en grundlæggende parathed for social interaktion.
- Af samme dokumentationsmateriale fremgår det, at tilbuddet systematisk dokumenterer på alle borgernes opstillede mål.
- Af referater fra personalemøder fremgår det, at medarbejderne evaluerer på borgernes mål.
- Det oplyses af ledelsen, at mål og resultater, som er opfyldt, indskrives i borgernes døgnrytmeplaner. Det fremgår, ved gennemgang af døgnrytmeplaner, at disse beskriver en struktureret tilgang til borgerne og et samarbejde, som blandt andet kan understøtte, at borger kommer i aktivitets- og samværstilbud.

Det, der trækker ned i bedømmelsen, er:

- Af dokumentationsmateriale for borgere i form af delmål og delmålsnotater fremgår det, at tilbuddet for den ene borger ikke i tilstrækkelig grad opstiller mål, der er konkrete og som understøtter parathed for aktivitets- og samværstilbud.

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

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

- Det fremgår af borgeroversigt, fremsendt til socialtilsynet i maj 2022, at 12 ud af i alt 15 borgere er tilknyttet et aktivitets- og samværstilbud. Det fremgår endvidere, at de tre borgere, som ikke er tilknyttet et aktivitets- og samværstilbud, er pensionister eller førtidspensionister.

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

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgernes udvikling eller vedligehold af sociale kompetencer og selvstændighed, gennem systematisk arbejde med individuelle mål, der tager udgangspunkt i hver borgers udviklingspotentiale.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes samvær og kontakt med familie og øvrigt netværk. Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet støtter borgerne i deltagelse i aktiviteter i det omkringliggende samfund.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet gennem daglig praksis og arbejdet med individuelle mål, styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt. Der er lagt vægt på, at tilbuddet i daglig praksis anvender metoder, der vurderes at understøtte dette. Blandt andet anvendes visuelle støttesystemer og metoden "kontakt ø".

Det vurderes, at tilbuddet understøtter borgernes kontakt til familie og netværk, samt borgernes deltagelse i aktiviteter i det omkringliggende samfund.

Indikator 2.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.a

Indikatoren bedømmes i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende fire forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022:

- Af dokumentationsmateriale i form af delmål og delmålsnotater for to borgere, fremsendt til socialtilsynet den 16. maj 2022, fremgår det, at tilbuddet opstiller mål, der understøtter udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt.
- Af samme dokumentationsmateriale fremgår det, at tilbuddet systematisk dokumenterer på opstillede mål. Det fremgår ligeledes, at der følges op. Dette ses både i opfølgings/status notater, samt i referater fra personalemøder.
- Medarbejdere oplyser, at tilbuddet anvender teorien om NUZO (nærmeste udviklingszone), når der opstilles delmål. Det oplyses, at anvendelse af NUZO understøtter, at målene bliver målrettet og tilpasset borgernes nærmeste individuelle udviklingstrin.
- Ledelsen oplyser, at tilbuddet indirekte opstiller mål i samarbejde med borgerne. En pårørende/værgen oplyser til socialtilsynet, at tilbuddet inddrager vedkommende i tilrettelæggelse af indsatser hos borger, da borger ikke selv i tilstrækkelig grad kan give udtryk for, hvad vedkommende ønsker og hvilke behov vedkommende har. Det oplyses af medarbejdere, at medarbejderne er opmærksomme på at gøre målene attraktive for borger, og at tilbuddet anvender SMART- modellen (Specifikt, Målbart, Attraktivt, Realistisk, Tidsbestemt).

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende to forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022:

- En værge/pårørende oplyser, at tilbuddet støtter borger i at indgå i sociale aktiviteter i det omgivende samfund. Det oplyses for eksempel, at tilbuddet tager borger med på forskellige musikfestivals, med på sommerferie, samt til frisør og shoppingsteder, hvor borger er vant til at komme.
- Tilbuddets ledelse oplyser, at tilbuddet støtter borgerne i at indgå i aktiviteter uden for tilbuddet. Det oplyses, at borgerne deltager i forskellige aktiviteter flere gange om ugen. For eksempel cafébesøg, indkøbsture, ridning, svømning og rejser.

Indikator 2.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.c

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende fire forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022:

- En værge/pårørende oplyser, at tilbuddet støtter borger i at holde kontakt til venner og familie. Vedkommende oplyser, at medarbejderne opfordrer borger til at tage kontakt. Endvidere oplyser værge/pårørende, at borger er med i samtalen over telefonen, når borgers kontaktperson ringer til værgen.
- Værgen/den pårørende oplyser videre, at tilbuddet understøtter vedkommendes kontakt til borger. For eksempel har vedkommende sendt et billede til tilbuddets telefon, som medarbejderne så viste til borger.
- Det oplyses af ledelsen, at tilbuddet inviterer pårørende til forskellige arrangementer i tilbuddet.
- Det oplyses af ledelsen, at tilbuddet har en Facebook gruppe, hvor de pårørende kan få et indblik i hverdagen i tilbuddet.

Målgruppe, metoder og resultater

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe(r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte 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

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i praksis anvender relevante faglige tilgange og metoder. Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, metoder og målgrupper. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets indsats og metoder understøtter borgernes trivsel og udvikling.

Det er tillige socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder systematisk med resultatdokumentation, der tager udgangspunkt i konkrete mål for borgerne, og at disse mål ses i sammenhæng med visiterende myndigheds indsatsmål. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt opnår positive resultater for borgerne.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 3

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

Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i praksis anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til målgruppen. Målgruppen er borgere med medfødt hjerneskade, Kommunikationsnedsættelse, mobilitetsnedsættelse, multipel funktionsnedsættelse, udviklingsforstyrrelse af tale og sprog, samt udviklingshæmning.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets har tilrettelagt en målrettede indsats, med at højne og fastholde kvaliteten af tilbuddets resultatdokumentation. Tilbuddet arbejder systematisk med resultatdokumentation, som i høj grad tager udgangspunkt i konkrete og klare mål for borgerne. Tilbuddet skriftliggør, hvilke metoder der anvendes i relation til opstillede delmål.

Tilbuddet opnår positive resultater i relation til myndigheds opstillede indsatsmål.

Tilbuddet samarbejder med relevante eksterne aktører for at understøtte indsatsen for borgerne.

Indikator 3.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende forhold fra tilsynsbesøg i marts 2023.

- Af dokumentationsmateriale i form af Indsatsmål, delmål, dagbogsnotater og risikovurderinger, fremsendt til socialtilsynet den 19. marts 2023, fremgår det, at tilbuddets faglige tilgang til borgerne er relevant og afstemt borgernes behov. Dette understøttes også i interview med fem medarbejdere, som oplyser, at de arbejder ud fra et neuropædagogisk perspektiv. Det oplyses, at de anvender konkrete elementer fra neuropædagogikken, for eksempel det autonome kompas.
- Af dokumentationsmaterialet fremgår det blandt andet, at anvendelsen af de pædagogiske metoder og tilgange samt delmålsarbejdet, kvalificeres systematisk af tilbuddets ledelse.
- Medarbejderne kan beskrive den målgruppe som tilbuddet er godkendt til. I forhold til autisme kan de beskrive de særlige forhold der gør sig gældende og de indsats der virker i forhold til de borgere i målgruppen, som også har autismespektrumforstyrrelse som sideproblematik.
- Medarbejdere oplyser, at tilbuddet anvender flere forskellige metoder i daglig praksis. For eksempel oplyser de, at de anvender low arousal og "kontakt ø".
- Medarbejdere og ledelse kan redegøre for tilbuddets godkendte metoder, samt hvordan de anvendes i praksis. Tilbuddet er godkendt til metoderne Kontakt-Ø, Livshistorier, Musikterapi og Social færdighedstræning. Musikterapi varetages dels af en terapeut der tilkøbes og dels af en medarbejder med de rette kompetencer i forhold til at gennemføre forløb omkring musik med borgerne.
- Medarbejderne beskriver i et fagligt sprog en strukturerende og visualiserende pædagogik, hvor der blandt andet anvendes boardmaker og konkrete for at sikre borgerne forudsigelighed og tryghed. Medarbejderne beskriver for eksempel en konkret anvendelse af fire morgenmadsbilleder, som har været med til at sikre, at en borger nu selvstændigt kan udtrykke, hvad vedkommende ønsker at spise om morgenen.
- Tilbuddets leder beskriver, at medarbejderne i dokumentationssystemet skal beskrive, hvilke pædagogiske tilgange og metoder der skal anvendes, i forhold til arbejdet med et konkret delmål for borgerne. Dette understøttes ved gennemgang af fremsendt dokumentationsmateriale af den 19. marts 2023.

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

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022 og marts 2023

- Af dokumentationsmateriale i form af delmål og delmålsnotater for to borgere, fremsendt til socialtilsynet den 19. marts 2023, fremgår det, at delmål fremstår konkrete og individuelle.
- Det fremgår af delmålsnotater, at tilbuddet systematisk dokumenterer på indsatsen i relation til opstillede mål, samt at der følges op på indsatsen. Dette ses både i opfølgings/status notater, samt i referater fra personalemøder.
- Det fremgår generelt af dokumentationsmaterialet fra 19. marts 2023, at tilbuddet arbejder meget systematisk med delmål for borgerne, og med sikret opfølgning, vurdering samt tilbagemelding til medarbejderne, med henblik på at sikre en høj kvalitet i dokumentationen af det pædagogiske arbejde samt med resultatmåling.
- Medarbejderne beskriver fagligt og kompetent arbejdet med resultatdokumentation og hvordan de løbende arbejder med egen læring til forbedring af indsatsen. Dette fremgår også af fremsendt dokumentationsmateriale, blandt andet i form af referater fra team/personalemøder.
- Medarbejdere og ledelse beskriver hvordan der løbende arbejdes med et fokus på at forbedre dokumentationen af det pædagogiske arbejde. Medarbejderne fortæller: " Vi arbejder løbende med at blive bedre til det."
- Ledelsen oplyser, at man ledelsesmæssigt blandt andet har finpudset den vejledning til medarbejderne der er, i forhold til opstilling og dokumentation på delmål for borgerne. Vi har sørget for at vejledningen nudger medarbejderne til at være specifikke og målrettede i dokumentationsarbejdet, fortæller ledelsen.

Indikator 3.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.c

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022 og marts 2023:

- En værge/pårørende oplyser til socialtilsynet, at den borger, som vedkommende er pårørende og værge til, har opnået markant bedre trivsel, mens borger har boet i tilbuddet. Dette kan indikere, at tilbuddet opnår positive resultater.
- En sagsbehandler oplyser i interview med socialtilsynet den 5. februar 2021, at vedkommende oplever, at tilbuddet leverer den indsats, som tilbuddet er bestilt til at levere. Vedkommende oplyser, at "det er et fint tilbud". Sagsbehandler oplyser dog også, at der skal være statusmøde inden for de kommende måneder, og at der går to år mellem opfølgningerne, hvorfor vedkommendes oplysninger er af ældre dato.
- Af dokumentationsmateriale i form af bestilling fra myndighed, delmål, delmålsnotater, og opfølgings/status notat fremgår det, at tilbuddet opnår positive resultater.
- Det fremgår af interviews med fem medarbejdere, at der opnås positive resultater af indsatsen. Medarbejderne beskriver konkrete eksempler på borgere, der blandt andet har opnået større selvstændighed, er blevet mere sociale og generelt har opnået større tilfredshed og trivsel.

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

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022 og marts 2023:

- Medarbejdere og ledelse oplyser, at tilbuddet samarbejder med forskellige sundhedsfaglige aktører for at sikre, at indsatsen tilrettelægges bedst muligt i forhold til, at målene for borgerne opnås. Det oplyses, at tilbuddet blandt andre samarbejder med en massør, fodterapeuter, musikterapeuter, fysioterapeuter. Derudover har tilbuddet også mulighed for samarbejde med en seksualvejleder.

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 tilbuddet understøtter borgernes fysiske sundhed og trivsel gennem en indsats, der er tilrettelagt med udgangspunkt i hver enkelt borgers behov og forudsætning. Det er i denne sammenhæng socialtilsynets vurdering, at tilbuddets sundhedsfaglige dokumentation er tilrettelagt sådan, at der arbejdes systematisk og målrettet mod, at borgerne modtager den bedst mulige sundhedsfaglige indsats. Tilbuddet støtter borgerne i adgang til relevante sundhedsydelser. Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet inddrager borgerne i beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer også, at tilbuddet i daglig praksis respekterer borgernes selvbestemmelsesret og tilrettelægger en daglig praksis, der modsvarer borgernes behov, herunder også borgernes forskellige behov for indsatser, der understøtter borgernes mentale sundhed og trivsel. Det vurderes, at borgerne generelt trives i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer tillige, at tilbuddet forebygger magtanvendelser. Det vurderes, at tilbuddet anvender relevante metoder, som forebygger magtanvendelser, vold og overgreb, samt at medarbejderne har tilstrækkelig viden om reglerne om magtanvendelse. Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet indberetter magtanvendelser direkte i deres fagsystem, og at skemaet ikke er identisk med det lovpligtige skema fra Socialstyrelsen. Tilbuddets ledelse oplyser, at de har været i dialog med udbyder af deres fagsystem i forhold til at få rettet op på dette.

Socialtilsynet vurderer endelig, at tilbuddet har fokus på at forebygge vold og overgreb.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet inddrager borgerne i beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer videre, at borgerne generelt bliver hørt, respekteret og anerkendt. Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet anvender velfærdsteknologi, som tilbuddet har den lovpligtige forhåndsgodkendelse fra myndighed til at anvende.

Det er tillige socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har fokus på at understøtte borgernes selvbestemmelsesret.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende fem forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022 og marts 2023.

Det, der trækker op i bedømmelsen, er:

- Medarbejdere oplyser, at de i den pædagogiske praksis arbejder ind i borgernes verden og at de har respekt for borgerne. For eksempel oplyses det, at de har stor respekt for borgerne, også når de siger nej. Det oplyses, at medarbejderne er undersøgende på, hvorfor borgerne siger nej, samt om tilgangen til borgerne skal ændres.
- Det oplyses af medarbejdere og af ledelsen, at tilbuddet har sikret sig, at tilbuddet har den fornødne forhåndsgodkendelse fra visiterende myndighed.
- Det oplyses af ledelsen, at borgerne har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere, også om natten. Det oplyses, at der er lyssensorer på fællesarealerne, der tænder, når en borger går ud af egen lejlighed, samt at der er flere personaleressourcer tilgængelige om natten, end der var tidligere, hvilket betyder, at borgerne bliver mødt med lydørhed, respekt og anerkendelse, også om natten.
- Det fremgår af materiale i form af døgnrytmeplaner for to borgere, fremsendt til socialtilsynet den 16. maj 2022, at tilbuddet anvender disse i praksis. Det oplyses af medarbejdere, at døgnrytmeplanerne blandt andet bruges til at sikre, at borgerne mødes så ensartet som muligt i de daglige gøremål. Dette kan indikere, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Indikator 4.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022 og marts 2023:

- Medarbejdere oplyser, at de i daglig praksis har fokus på borgernes selvbestemmelsesret, og at de anvender visuelle støttesystemer i form af for eksempel piktogrammer. Det oplyses, at borgerne derved kan foretage mere kvalificerede valg.
- Det oplyses af ledelsen, at medarbejderne indirekte sammen med borgerne opstiller mål og tilrettelægger praksis. Det oplyses, at der er stor opmærksomhed på, at være undersøgende på, hvad der er attraktivt for borgerne, samt hvilke mål, der kan arbejdes med. Ledelsen oplyser, at medarbejderne kigger efter tegn hos borgerne, og at borgerne på den måde inddrages i eget liv.
- Det fremgår af materiale i form af døgnrytmeplaner for to borgere, fremsendt til socialtilsynet den 16. maj 2022, at tilbuddet har nedskrevet borgers perspektiv i planerne. For eksempel står der for en borger, at borger, efter eget ønske spiser sine måltider i egen lejlighed.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets indsats understøtter borgernes fysiske sundhed og trivsel. Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet støtter borgerne i adgang til relevante sundhedsydelser. Det er endelig socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har fokus på at forebygge mistrivsel hos borgerne, samt at håndtere mistrivsel hos borgerne. For yderligere se indikatorniveau.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Aktuelle oplysninger er indhentet ved tilsynsbesøg i marts 2024.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

- En borger oplyser, at vedkommende er glad for at bo i tilbuddet. Borgeren har intet verbalt sprog men, ifølge medarbejder, siger borgeren en "god lyd", som indikerer, at borgeren er glad. Borgeren er i gang med at se cirkusfestival i TV, hvor borgeren kender nogle af de medvirkende. Borgeren griner og virker glad, hvilket kan indikere, at borgeren trives i tilbuddet.
- En anden borger oplyser, at vedkommende er glad for konstitueret tilbudsleder og alle medarbejdere, som er gode ved vedkommende. Borgeren er også glad for de andre borgere og tilføjer, at der ikke er noget, der er "træls". Borgeren nævner dog, at en borger kan blive vred og en anden borger kaster med puder. Borgeren smiler og er glad, hvilket kan indikere, at borgeren trives i tilbuddet.
- En pårørende oplyser, at vedkommendes pårørende trives og bor det helt rigtige sted.
- Sagsbehandler oplyser, at borgerne trives godt i tilbuddet.
- Medarbejdere oplyser, at borgerne trives og giver udtryk for det.
- Konstitueret tilbudsleder oplyser, at alle borgerne overordnet trives.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende tre forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022:

- En pårørende/værger oplyser, at tilbuddet er opmærksomme på borgers signaler, samt at de tager bekymringer fra værge vedrørende borgers helbred alvorligt, og handler herpå. Endvidere oplyses det, tilbuddet er meget gode til at indhente samtykke fra værge, samt at inddrage værge i forhold, der vedrører borger.
- Leder oplyser, at tilbuddet samarbejder med en praktiserende læge, som har praksis i nærområdet, og som også kommer ud til borgerne i tilbuddets rammer.
- Ledelse og medarbejdere oplyser, at der i tilbuddet er ansat sygeplejersker, som tilsammen har 45 timer ugentligt i tilbuddet. Det oplyses, at de understøtter den sundhedsfaglige dokumentation og sikrer, at borgerne har adgang til relevante sundhedsydelser.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.c

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende seks forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022.

- En pårørende/værge oplyser til socialtilsynet, at tilbuddet er gode til at lytte til borger, og at de derved har fået justeret borgers medicin. Endvidere oplyses det, at tilbuddet forstår at tilpasse aktiviteter, så det passer til borgers helbred og funktionsniveau. Dette kan indikere, at tilbuddets indsats vedrørende borgers fysiske og mentale sundhed og trivsel, modsvarer borgers behov.
- Ledelsen oplyser, at tilbuddet samarbejder med en praktiserende læge og at vedkommende foretager en årlig medicingennemgang hos borgerne.
- Ledelsen oplyser, at der i tilbuddet er ansat to sygeplejersker, som understøtter den sundhedsfaglige indsats.
- Det oplyses af medarbejdere og ledelse, samt ses dokumenteret i materiale fremsendt i maj 2022, at tilbuddet arbejder med udgangspunkt i døgnrytmeplaner og anvender risikovurderinger, hos de borgere, hvor det vurderes relevant. Dette kan indikere, at tilbuddets indsats vedrørende borgernes mentale sundhed modsvarer borgernes behov.
- Medarbejdere oplyser, at tilbuddet arbejder helhedsorienteret i forhold til borgernes trivsel, og at flere forskellige faggrupper samarbejder om, at borger trives bedst muligt.
- Det oplyses af medarbejdere, at tilbuddet anvender metoden Kontakt Ø som et redskab til skabe balance og behag i borgernes mentale trivsel. Det oplyses, at ved at anvende metoden systematisk, så imødekommer medarbejderne borgernes behov for kontakt inden, at det bliver et stort behov, som måske kan udløse, at borgerne går i affekt og får uhensigtsmæssig adfærd.

Kriterium 6

Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Kriteriet vurderes til at være opfyldt i forhold til, at tilbuddet anvender metoder, der understøtter at magtanvendelser forebygges. Tilbuddet anvender metoder som kontakt-ø og risikovurderinger til at forebygge magtanvendelser, samt en neuropædagogisk tilgang.

Socialtilsynet vurderer videre, at tilbuddet kun anvender velfærdsteknologi, som tilbuddet har en gyldig forhåndsgodkendelse fra myndighed til at anvende.

Socialtilsynet konstaterer, at de skemaer, som tilbuddet indberetter magtindgreb i, ikke er identiske med de lovpligtige skemaer fra Socialstyrelsen. Tilbuddets ledelse oplyser, at det skyldes en systemfejl hos udbyderen af tilbuddets fagsystem. Tilbuddets ledelse oplyser videre, at tilbuddet har rettet henvendelse til udbyderen, men at det ikke er muligt for dem at rette op på forholdet.

Indikator 6.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 6.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022 og marts 2023:

- Medarbejdere oplyser, at de i praksis anvender metoder, der understøtter, at borgerne er i balance og som forebygger at borgerne går i affekt. For eksempel oplyses det, at de anvender metoden "Kontakt ø", som handler om, at give borgerne kontakt før borgernes behov for kontakt opstår og de eventuelt går i affekt. Det oplyses videre, at medarbejderne i tilbuddet anvender det autonome kompas fra neuropædagogikken i daglig praksis. Det oplyses, at det autonome kompas og neuropædagogikken giver medarbejderne en forståelse for forskellige kemiske processer i hjernen, og hvordan vi kan bruge dem.
- Medarbejdere oplyser, at de har fokus på at efterleve borgernes selvbestemmelsesret. Det oplyses videre, at borgerne bliver mødt med stor respekt, også når de siger "nej".
- Det oplyses af medarbejdere, at tilbuddet anvender risikovurderinger og profiler (trafiklys) for de borgere, hvor det vurderes relevant.
- Det fremgår af dokumentationsmateriale for to borgere, fremsendt til socialtilsynet den 16. maj 2022, at tilbuddet har udarbejdet og anvender risikovurderinger for begge.

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

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende forhold fra tilsynsbesøg i marts 2023:

Det, der trækker op i bedømmelsen, er:

- Det fremgår af tilbuddets magtindberetninger og af oplysninger fra ledelse og medarbejdere, at tilbuddet kun anvender velfærdsteknologi hos borgere, hvor tilbuddet har en gyldig forhåndsgodkendelse fra visiterende myndighed.
- Det fremgår af samtykkeerklæringer fremsendt til socialtilsynet den 21. januar 2021, at tilbuddet har relevante og gyldige samtykkeerklæringer fra værgere og borgere i forhold til, at medarbejdere må gå ind i borgernes lejligheder, når borger ikke er hjemme.
- Det fremgår af fremsendte beredskabsplaner og procedurer for forebyggelse og håndtering af magtindgreb fremsendt til socialtilsynet den 16. maj 2022, at tilbuddet har en udførlig vejledning i relation til dette.

Socialtilsynet konstaterer, at det fremgår af tilbuddets fremsendte forhåndsgodkendte magtindberetninger, at indberetningsskemaerne ikke er fuldstændig identiske med de lovpligtige skemaer fra Socialstyrelsen.

Tilbuddets ledelse oplyser, at det skyldes at KMD, der leverer tilbuddets fagsystem, ikke kan levere en løsning med skemaer der er helt identiske med socialstyrelsens skemaer. Ledelsen oplyser, i øvrigt, at de har fået oplyst af udbyderen, at det alene er Socialtilsyn Nord der håndhæver kravet om indberetningsskemaer der er identiske med socialstyrelsens skemaer.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med risikovurderinger, samt at tilbuddets neuropædagogiske metoder og tilgange understøtter at vold og overgreb forebygges. Tilbuddet har en beredskabsplan for forebyggelse og håndtering af vold og overgreb.

Tilbuddets borgere anvender ikke sociale medier, hvorfor det ikke vurderes relevant at medarbejderne interesserer sig for borgernes færden i den sammenhæng.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 7.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende fire forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022:

- Det oplyses af medarbejdere, at de arbejder med udgangspunkt i neuropædagogikken. Blandt andet anvendes metoden "Kontakt ø" i daglig praksis. Det oplyses, at metoden går ud på, at tilbyde borgerne kontakt, for at borgerne kommer i balance eller bliver fastholdt i balance. Det oplyses videre, at "kontakt ø" anvendes inden borger selv mærker behovet for kontakt og inden borger eventuelt går i affekt. En medarbejder oplyser, at en "kontakt ø" for eksempel kan handle om, at medarbejderne anvender redskaber til at grounde borgerne via sansestimuli.
- Det oplyses af medarbejdere, at tilbuddet anvender risikovurderinger og profiler (trafiklys) for de borgere, hvor det vurderes relevant.
- Det fremgår af dokumentationsmateriale for to borgere, at tilbuddet har udarbejdet og anvender risikovurderinger for begge.
- Det fremgår af samme dokumentationsmateriale, at tilbuddet har udarbejdet og anvender døgnrytmeplaner, som detaljeret beskriver, hvordan medarbejderne bedst muligt støtter borgerne i at leve et selvstændigt liv, samt hvordan tilgangen til borger bør være. Det oplyses ved tilsynsbesøg, at disse døgnrytmeplaner er med til at sikre, at tilgangen til borgerne er så ensartet som muligt. Dette kan indikere, at tilbuddet tilrettelægger praksis således, at vold og overgreb forebygges bedst muligt.

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 tilbuddets ledelse er hensigtsmæssigt organiseret og at ledelsen har relevante uddannelsesmæssige kompetencer. Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet ledes kompetent og ansvarligt samt at ledelsen har øje for tilbuddets strategiske udvikling, såvel i forhold til rekruttering af kompetente medarbejdere som i forhold til den faglige udvikling. Såvel ledelse som medarbejdere modtager ekstern supervision og ledelsen har opmærksomhed på behov for kompetenceudvikling.

Endelig vurderer socialtilsynet, at tilbuddets ledelse har formået at nedbringe brugen af ikkefastansatte medarbejdere betragteligt og at ikkefastansatte medarbejdere gennemgår grundig oplæring.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,3

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en kompetent ledelse.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

- Ledelsen har relevante faglige og personlige kompetencer.
- Ledelsen prioriterer supervision for såvel medarbejdere som ledelse.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Aktuelle oplysninger er indhentet ved tilsynsbesøg i marts 2024.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

- Det fremgår af tilbudsleders CV, at lederen er uddannet pædagog og kandidat i pædagogisk sociologi og har gennemført diplomuddannelse i ledelse. Tilbudsleder har endvidere mange års ledererfaring.
- Konstitueret tilbudsleder er uddannet social- og sundhedsassistent og har endvidere supervisorsuddannelse. Konstitueret tilbudsleder har tidligere været konstitueret stedfortræder i tilbuddet.
- Medarbejdere oplyser, at tilbuddet har en god ledelse. Konstitueret tilbudsleder oplyser, at vedkommende har et godt samarbejde med, og respekt for, tilbudsleder. De to ledere komplementerer hinanden.
- Medarbejdere beskriver konstitueret tilbudsleder som dygtig, meget menneskelig og med en oprigtig interesse i, at "medarbejderne er glade". Medarbejdere beskriver endvidere konstitueret tilbudsleder som ordentlig og omsorgsfuld og i stand til "at gribe bolde, inden de bliver for store." Endvidere har leder altid tid til drøftelser og vender altid tilbage med svar.
- Socialtilsynet observerer, at konstitueret tilbudsleder er opsøgende og nærværende i samværet med borgerne.

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Aktuelle oplysninger er indhentet ved tilsynsbesøg i marts 2024.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

- Det fremgår af oplysninger på Tilbudsportalen og fremsendt kontrakt, at tilbuddet har kontinuerlig, neuropædagogisk supervision ved ekstern supervisor fra Neuropædagogisk Kompetencecenter. Supervisionen tager udgangspunkt i cases, de enkelte grupper udarbejder og sender til supervisor.
- Medarbejdere oplyser, at de, fire gange om året, modtager ekstern supervision fra Kompetencecentret med udgangspunkt i neuropædagogik, hvilket er virkelig godt.
- Konstitueret tilbudsleder oplyser, at vedkommende modtager ekstern ledersupervision fire gange om året og endvidere får sparring ved funktionsleder for myndighed.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes at være opfyldt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

- Tilbuddet har minimeret brug af ikkefastansatte medarbejdere.
- Det fremgår af dokumentationsmateriale, fremsendt den 8. marts 2024, at tilbuddet anmoder om straffeattest og fremvisning af kørekort i forbindelse med ansættelser.
- Tilbuddet har procedurer/vejledninger i forhold til magtanvendelse, overgreb med videre og tilbuddet har udarbejdet døgnrytmeplaner, samværsvejledninger og risikovurderinger.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Aktuelle oplysninger er indhentet ved tilsynsbesøg i marts 2024.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

- Jævnfør temaet Kompetencer har tilbuddets medarbejdere relevante kompetencer.
- En pårørende oplyser, at der er personale nok i tilbuddet.
- Sagsbehandler oplyser, at der er personale nok i tilbuddet og at medarbejdergruppen er meget stabil.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.b

Indikatoren bedømmes til i lav grad at være opfyldt.

Aktuelle oplysninger er indhentet ved tilsynsbesøg i marts 2024.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

- Det fremgår af oplysninger i årsrapport 2022, at personalegennemstrømningen er opgjort til 31,42 %, hvilket er højere end på sammenlignelige arbejdspladser.
- Det fremgår af opgørelse, som konstitueret tilbudsleder har eftersendt den 15. marts 2024, at der, i perioden 01.12.2023 - 29.02.2024, er tiltrådt to medarbejdere i tidsbegrænsede stillinger. Der ses ikke afgang af personale i denne periode.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.c

Indikatoren bedømmes til i middel grad at være opfyldt.

Aktuelle oplysninger er indhentet ved tilsynsbesøg i marts 2024.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

- Det fremgår af oplysninger i årsrapport 2022, at sygefraværet er opgjort til 24,1 dage per medarbejder per år, hvilket er højere end på sammenlignelige arbejdspladser.
- Det fremgår af opgørelse, som konstitueret tilbudsleder har eftersendt den 15. marts 2024, at sygefraværet, i perioden 01.12.2023 - 29.02.2024, er 2,67 dage per medarbejder i perioden, hvilket ikke er højere end på sammenlignelige arbejdspladser.

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

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

Aktuelle oplysninger er indhentet ved tilsynsbesøg i marts 2024.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

Det der trækker op i bedømmelsen:

- Medarbejdere oplyser, at tilbuddet har et fast vikarkorps og primært anvender disse tilkaldevikarer. Dette underbygges af oversigt over vikarforbrug, fremsendt den 8. marts 2024.
- Medarbejdere oplyser, at ikkefastansatte medarbejdere har følvagter og endvidere introduceres til arbejdet efter et fastlagt program, hvor alt gennemgås. Ikkefastansatte medarbejdere deltager i det pædagogiske arbejde på lige fod med de fastansatte medarbejdere. Dette underbygges af program, fremsendt den 8. marts 2024.
- Konstitueret tilbudsleder oplyser, at tilbuddet primært anvender 13 tilkaldevikarer, som borgerne kender. Det fremgår af oversigt over ikkefastansatte medarbejdere, fremsendt den 8. marts 2024, at fem af disse medarbejdere er uddannede pædagoger og otte er omsorgsmehjælpere. Målet er at undgå at anvende vikarer fra vikarbureau og der er ikke bestilt eksterne vikarer de næste uger. Borgerne reagerer på for mange vikarer. Nogle borgere bliver vrede og andre bliver hvileløse. Konstitueret tilbudsleder tilføjer, at de eksterne vikarer, tilbuddet anvender, primært er vikarer, som borgerne kender.

Det der trækker ned i bedømmelsen:

- Det fremgår af oversigt, fremsendt den 8. marts 2024, at der i ugerne 3 - 6 er anvendt 11 forskellige tilkaldevikarer. Det fremgår videre, at der er anvendt fire - syv eksterne vikarer per uge. Konstitueret tilbudsleder oplyser, at der, i de uger, der er modtaget dokumentation for, er anvendt flere eksterne vikarer end normalt med baggrund i indflytning af ny borger med særbevilling på 18 timer i døgnet.

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 tilbuddets faste medarbejdergruppe samlet set har relevante uddannelsesmæssige kompetencer og opdateret viden om målgruppen og tilbuddet metoder. Socialtilsynet vurderer endvidere, at det afspejles i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne anvender tilbuddets godkendte metoder og tilgange og møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes at være opfyldt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere samlet set besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

For uddybning henvises til indikatorniveau.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Aktuelle oplysninger er indhentet ved tilsynsbesøg i marts 2024.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

- Det fremgår af medarbejderoversigt, fremsendt den 8. marts 2024, at der er ansat 43 medarbejdere i tilbuddet. Heraf er 23 medarbejdere uddannede pædagoger, fem medarbejdere er pædagogiske assistenter og tre medarbejdere er ergoterapeuter. Derudover er der ansat to sygeplejersker, en lærer, en social- og sundhedsassistent, tre omsorgsmehjælpere, en serviceassistent, en kontorassistent, en studerende og to medarbejdere ansat i flexjob. Enkelte af medarbejderne er i øjeblikket på orlov.
- Størstedelen af medarbejderne har efteruddannelse eller kursus i eksempelvis neuropædagogik, senhjerneskade, Low arousal, KRAP, udadreagerende adfærd, sproglige vanskeligheder, TEACCH, førstehjælp eller forflytning og 15 af tilbuddets medarbejdere har mere end tre års anciennitet i tilbuddet.
- Sagsbehandler oplyser, at medarbejderne er gode til at tilgodese borgernes behov og udviklingen i borgernes funktionsniveau. Sagsbehandler oplyser videre, at der, det seneste 1 - 1½ år, er sket en "utrolig stor oprustning i forhold til opkvalificering af medarbejderne".
- Medarbejdere oplyser, at de anvender neuropædagogik i forhold til borgernes sprog. Borgernes udtryk, mimik, lyde og kropssprog er beskrevet og der er udarbejdet detaljerede beskrivelser af borgernes adfærd og ønsker.
- Medarbejdere oplyser, at der, fra ledelsens side, er velvilje til opkvalificering i form af uddannelse/kurser. Medarbejdere oplyser videre, at der lejlighedsvis hentes ekspertviden "udefra" om eksempelvis epilepsi eller demens.

Indikator 10.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Aktuelle oplysninger er indhentet ved tilsynsbesøg i marts 2024.

Der er lagt vægt på følgende forhold:

- En pårørende oplyser, at der er "dejlige mennesker" omkring vedkommendes pårørende.
- Socialtilsynet observerer, at en medarbejder, som hjælper en borger i forbindelse med interview, tålmodigt og opmuntrende støtter og hjælper borgeren og efter samtalen får borgeren lidt slik.
- Det fremgår af journalnotat af 11. februar 2024, at en medarbejder observerer, at en borger kigger i et blad, som tilfældigt ligger på bordet. Medarbejderen reflekterer over, hvorvidt borgeren kan have fornøjelse af at kigge i blade og beslutter at tage blade med for at afprøve, om det giver mening for borgeren at kigge i bladene. Dette kan indikere, at medarbejderen har relevante kompetencer og er undersøgende på borgerens behov.
- Medarbejdere oplyser, at tilbuddet er "et fantastisk sted" både fagligt, kollegialt og ledelsesmæssigt, hvilket kan indikere medarbejdernes engagement.

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

Det er socialtilsynets vurdering, at de fysiske rammer i Boformen Søparken understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen. Det er endvidere socialtilsynet vurdering, at tilbuddets fysiske rammer både tilgodeser borgernes ret til privatliv og giver mulighed for socialt samvær i fællesarealerne.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Kriteriet vurderes til at være opfyldt.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets fysiske rammer imødekommer borgernes særlige behov og understøtter deres trivsel og udvikling. Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddets fysiske rammer giver gode muligheder for, at borgerne både kan have privatliv i egen lejlighed og opsøge fællesskabet i fællesarealerne.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende to forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022:

- En borger oplyser, at vedkommende er glad for sin lejlighed.
- Socialtilsynet observerer, at borgerne færdes hjemmevant i de fysiske rammer. Dette kan indikere, at borgerne trives i de fysiske rammer.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende tre forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022:

- Socialtilsynet observerer, at tilbuddets fysiske rammer er indrettet med faciliteter, der imødekommer borgernes særlige behov. For eksempel har tilbuddet både et lille wellnessrum og et snoezelrum/sanserum. Endvidere observeres det, at tilgængeligheden i tilbuddets fællesarealer er god, og at mennesker med mobilitetsnedsættelser kan færdes uhindret.
- Socialtilsynet observerer, at borgernes lejligheder giver mulighed for adskillelse mellem opholdsstue og soverum, samt mulighed for at etablere tekøkken. Alle lejligheder har udgang til fællesrum og fælleskøkken. De har ligeledes udgang til egen terrasse.
- Det oplyses af ledelsen, at der om natten er lyssensorer i fællesarealerne, der tænder, når borgerne bevæger sig uden for deres lejligheder. Dette skaber tryghed for borgerne, og giver nattevagten et praj om, at der er aktivitet i fællesarealerne. Nattevagten kan derfor lettere imødekomme borgernes særlige behov for kontakt om natten.

Indikator 14.c

De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.c

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Der er lagt vægt på følgende to forhold fra tilsynsbesøg i maj 2022:

- En borger fremviser sin lejlighed til socialtilsynet. Borger oplyser, at borger selv bestemmer over lejligheden. Socialtilsynet observerer, at borgers lejlighed afspejler nogle af de interesser, som borger har.
- Socialtilsynet observerer, at de fysiske rammer i fællesarealerne er indrettet med effekter, som kan indikere, at tilbuddet er borgernes hjem. For eksempel er der billeder, blomster og sofa-miljøer, hvor borgerne opholder sig hjemmevant.

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Tilbuddets økonomiske kvalitet

Socialtilsyn Nord vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet. Tilbuddets økonomi er således bæredygtig og der er sammenhæng mellem pris og kvalitet. Økonomien er gennemskuelig for brugere og visiterende kommuner.

Vurderingsgrundlag

- Budget 2024
- Årsrapport 2022

Bæredygtighed

Socialtilsynet lægger vægt på,

1. at tilbuddets økonomi er bæredygtig
2. at revisionen ikke har bemærkninger til kommunens forvaltning af offentlige midler i det samlede regnskab
3. at tilbuddet er understøttet af den kommunale budgetramme.

Pris og kvalitet

Socialtilsynet vurderer,

1. at tilbuddets budget ikke indeholder uvedkommende poster for tilbuddets virksomhed
2. at der er sammenhæng imellem pris og kvalitet
3. At nøgletal i årsrapport 2022 viser, at tilbuddet anvender 81,05 % af sit budget på lønninger og 0,29 % på kompetenceudvikling.

Gennemskuelighed

Socialtilsynets vurderer, at tilbuddets økonomi er gennemskuelig. Det skyldes, at tilbuddet udarbejder budgetter med relevante og tilstrækkelige oplysninger.

Socialtilsynet vurderer, at årsrapporten giver indblik i hvorledes budgettet anvendes til gavn for borgerne og at nøgletallene viser graden af budgetoverholdelse.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Begrundelse

1. Tilbuddet er en del af den kommunale institutionsdrift og underlagt en kommunal budgetramme.
2. Den kommunale budgetramme indebærer, at der er begrænset risiko for, at en indskreven borger vil opleve et tilbud, der lukker som følge af manglende belægning.
3. Kommunens revisor har ikke bemærkninger til kommunens drift af sociale tilbud.
4. Tilbuddets budget understøtter fortsat økonomisk bæredygtighed, da det ikke indeholder poster uvedkommende for tilbuddets virksomhed og giver mulighed for en ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at budget for 2024 sikrer balance mellem pris og kvalitet.

Vurderingsgrundlag

Socialtilsynets vurdering er baseret på fire centrale nøgletal:

1. Personalenormeringens størrelse.
2. Personalenormering for borgerrettet personale i forhold til antal budgetterede pladser.
3. Personalenormeringens sammensætning jævnfør oplysninger om faggrupper på Tilbudsportalen.
4. Midler afsat til kompetenceudvikling.

Budgetgodkendelse

Socialtilsyn Nord har godkendt budget 2024 på følgende forudsætninger, som understøtter, at tilbuddet kan levere en fornøden kvalitet til tilbuddets målgruppe:

1. Tilbuddet leverer en personalenormering på 49,5 årsværk, hvilket svarer til en normering på 1,38 fuldtidsmedarbejder pr. plads og en normering for borgerrettet personale på 1,25 fuldtidsmedarbejder pr. plads.
2. Tilbuddet budgetterer ved 90 procents belægning med
 - 1 årsværk til ledelse
 - 45 årsværk til borgerrelateret personale (faguddannet)
 - nul årsværk til borgerrelateret personale (ikke-faguddannet)
 - 2 årsværk til ikke-fastansat personale
 - 1,5 årsværk til administrativt og teknisk personale.
3. Tilbuddet budgetterer med udgifter på 60.000 kr. til kompetenceudvikling. Det svarer til 1.212 kr. pr. budgetteret årsværk.

Budget og serviceniveau

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet budgetterer med tilstrækkelig lønsum til at levere det anførte serviceniveau for borgernærkontakt (normeringstal) på Tilbudsportalen.

Ejendomsudgifter

Socialtilsynet vurderer, at ejendomsudgifter svarer til markedslejen, idet omkostninger til boligen bl.a. fremkommer under afskrivninger og kapitaludlæg.

Ændringer i budgettet

Socialtilsynet konstaterer, at der er budgetteret med større ændringer i budget 2024 i forhold til godkendt budget 2023, idet budget 2024 indeholder både § 105 og § 104 pladserne i modsætning til tidligere år.

Nøgletal i årsrapporten

Socialtilsynet vurderer, at sammenhængen mellem pris og kvalitet, suppleres af tilbuddets årsrapport. Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet anvender 81,05 % af sine indtægter på personale samt 0,29 % til kompetenceudvikling. Nøgletal fra tilbuddets årsrapport afviger ikke væsentligt i forhold til godkendt budget 2022.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsyn Nord vurderer, at tilbuddets økonomi er gennemskuelig.

Vurderingsgrundlag

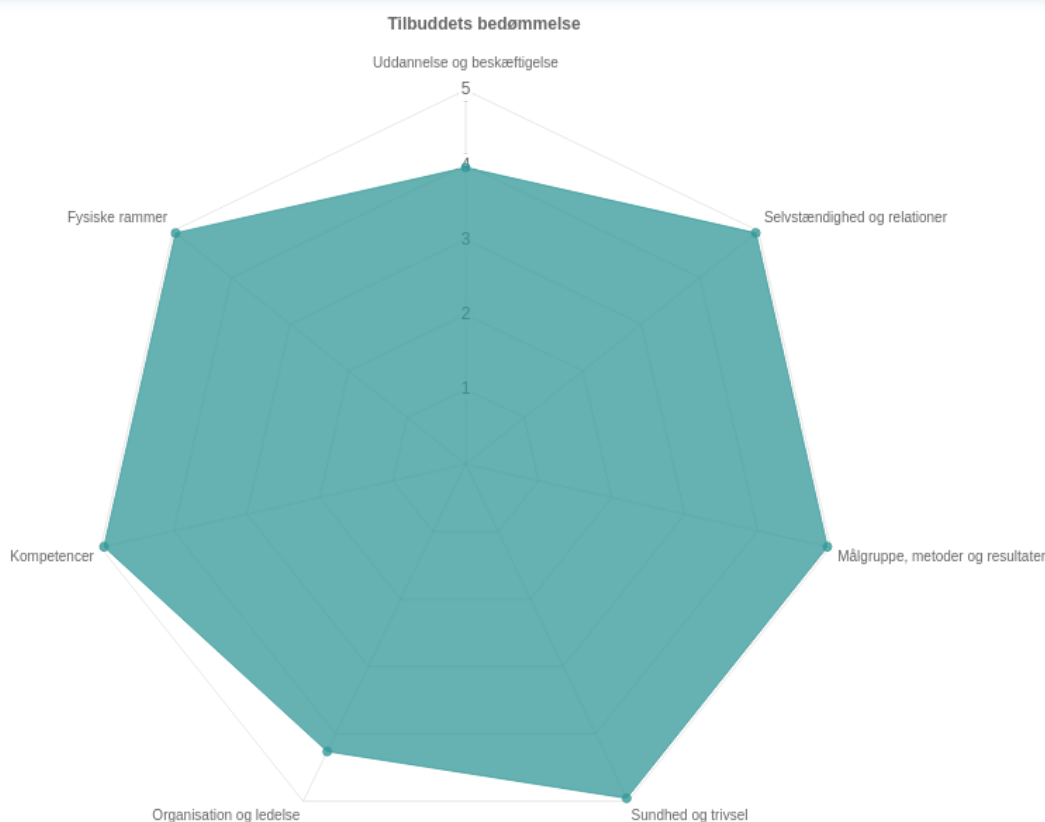
Tilbuddets budget rummer de nødvendige oplysninger og specifikationer.

Tilbuddets budget har en tilstrækkelig detaljeringsgrad.

Årsrapport på tilbudsportalen er ajourført med retvisende nøgletal om tilbuddets økonomiske disponering og aktivitet.

Andre oplysninger på Tilbudsportalen om økonomiske forhold er ajourført. Det drejer sig om antal godkendte pladser, faggrupper, normering og prisen for tilbuddets indsatser.

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

- Andet
- Borgeroversigt
- Tilbudsportalen
- Budget
- Medarbejderoversigt
- Tidligere tilsynsrapport
- Opgørelse af sygefravær

Beskrivelse

Journalmateriale vedrørende to borgere
 Referater fra personalemøder
 Beredskabsplaner
 Vagtplaner
 Oversigt over ikkefastansatte medarbejdere
 Vedrørende supervision
 Vedrørende straffeattester

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Anbringende Kommune
- Pårørende
- Borgere
- Ledelse

Beskrivelse

To borgere (interviewet/observeret), to medarbejdere og konstitueret tilbudsleder interviewet.

Pårørende/væрге interviewet per telefon.

Sagsbehandler interviewet per telefon.

Observationskilder

Kilder

- Ledelse
- Medarbejdere
- Borgere

Beskrivelse

Medarbejdere og tilbudsleders interaktion med borgere observeret.