

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn:	Seniorbofællesskabet Skriverensvej 4, 4300 Holbæk
Dato for generering af rapport:	02-09-2025
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Hovedstaden

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	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	17
Kriterium 8	17
Kriterium 9	18
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, hvor der kan findes yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

Basisinformation

Tilbuddets navn	Seniorbofællesskabet Skriversvej 4, 4300 Holbæk
Hovedadresse	Skriversvej 4, st. th 4300 Holbæk
Kontaktoplysninger	Tlf.: 72364856 E-mail: dormm@holb.dk Hjemmeside: https://holbaek.dk/service-og-selvbetjening/voksne-med-saerlige-behov/psykisk-saarbar/botilbud-til-psykisk-saarbare/doegntilbud-for-psykisk-saarbare/seniorbofaellesskabet-skriversvej
Tilbudsleder	Dorthe Møller Mogensen
CVR-nr.	29189447
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Pladser i alt	16
Målgrupper	Angst Depression Forandret virkelighedsopfattelse Indadreagerende adfærd Personlighedsforstyrrelse

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Karen Rude Karen Rude
Tilsynsbesøg	14-07-2025 09:15, Uanmeldt, Seniorbofællesskabet Skriversvej 4, 4300 Holbæk

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Seniorbofællesskabet Skriversvej 4, 4300 Holbæk	Depression, Personlighedsforstyrrelse, Angst, Indadreagerende adfærd, Forandret virkelighedsopfattelse	16	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynets samlede vurdering er, at tilbuddet delvist har den fornødne kvalitet, jf. § 6 i lov om socialtilsyn.

Tilbuddet understøtter delvist borgernes mentale sundhed og trivsel, ligesom tilbuddet delvist understøtter borgernes selv- og medbestemmelse. Tilbuddet afholder beboermøder og inddrager borgerne i tilbuddets fælles leveregler. Borgerne visiteres til tilbuddet med individuel mål, og i det omfang borgeren formår at indgå i indsatserne, følger tilbuddet op på indsatsen. Tilbuddet støtter delvist borgerne i at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt.

I Tilbuddet arbejdes der pædagogisk understøttende. Bo-træning og selvtransport, som tidligere har fyldt en del er trådt i baggrunden i forhold til pleje og omsorgsindsatser. De fleste borgere er omkring eller over folkepensionsalderen og har et funktionsniveau, der ud over en pædagogisk indsats, kræver støtte til pleje og praktiske opgaver i hjemmet.

Efter seneste organisationstilpasning fremstår tilbuddet i mindre grad som et botilbudslignende tilbud, og i stigende grad som selvstændige boliger, hvor borgerne modtager praktisk hjælp og pleje. Socialtilsynet stiller spørgsmålstegn ved om alle borgere reelt er i stand til at bo med en lejers rettigheder og pligter.

Tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering og en ansvarlig og kompetent ledelse, der driver tilbuddet økonomisk og delvist fagligt forsvarligt. Ledelsen formår at skabe et fagmiljø, der delvist understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, og medarbejdere har de nødvendige faglige, personlige og relationelle kompetencer. Medarbejderne anvender relevante faglige tilgange og metoder, men pga. borgernes funktionsniveau er fokus snarere på pleje og omsorg end på udvikling og rehabilitering.

De fysiske rammer er selvstændige lejemål, der ligger i forbindelse med fællesareal og serviceareal. Boligerne har eget køkken og bad, og borgerne indretter selv deres lejemål ud fra deres individuelle ønsker og behov. Boligerne i tilbuddet er indrettet så det er muligt at opsætte hjælpemidler i boligen. Tilbuddet rummer elevator, så alle beboere uanset fysisk form har adgang til fællesarealer og kan komme til og fra egen bolig.

Tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet.

Godkendelsens omfang

Tilbuddet er godkendt jf. ABL § 105 stk. 2. med støtte jf. SEL § 85. tilbuddet er godkendt til 16 pladser. Støtten gives i egen boliger, og i fællesarealerne, men det forventes at borgerne kan bo selvstændigt i egen bolig. Målgruppen er voksne i alderen fra 18 år - 85 år med personlighedsforstyrrelse, depression, indad-reagerende adfærd, forandret virkelighedsopfattelse og angst, og er karakteriseret ved at borgerne i de fleste af døgnets timer forventes at kunne klare sig uden støtte.

Særligt fokus i tilsynet

målgruppe, metoder og resultater (tema 3), sundhed og trivsel (tema 4), kompetencer (tema 6) og fysiske rammer (tema 7)

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår

Uddannelse og beskæftigelse

Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte 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 forholder sig aktivt til at inkludere borgerne i aktiviteter internt i tilbuddet, og til at motivere borgerne for deltagelse i aktiviteter uden for tilbuddet som arrangeres af tilbuddet. Ingen af borgerne deltager i ekstern beskæftigelse eller uddannelse, og socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at alle borgerne i tilbuddet modtager pension, hvilket betyder at borgerne ikke er omfattet af krav om beskæftigelsesrettede aktiviteter i henhold til deres ydelse.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,0

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at tilbuddet understøtter, at borgerne inddrages i interne aktiviteter i tilbuddet, men at der ikke er noget egentligt fokus på beskæftigelse og uddannelse uden for tilbuddet.

Borgerne oplyser samstemmende at de ikke har nogen fast daglig beskæftigelse uden for tilbuddet, men at flere har gøremål uden for tilbuddet, når de f.eks. skal til læge, tandlæge eller fysioterapi, eller når de deltager i tilbuddets mandagsture til byen.

Alle borgere modtager pension og medarbejderne oplyser, at borgerne understøttes i at deltage i forskellige daglige aktiviteter i tilbuddet, ligesom der arrangeres aktiviteter ud af huset for borgerne. Derudover er borgerne introduceret til muligheden for at deltage i aktiviteter i regi af værested i kommunens socialpsykiatri, men de borgere socialtilsynet talte med under tilsynsbesøget gav udtryk for at der ikke var nogen tilslutning til denne aktivitet. Medarbejdernes udsagn understøtter borgernes udsagn.

Under covid-19 restriktionerne har det, ikke været muligt for borgerne at deltage i fx de daglige køkkenaktiviteter. Såvel medarbejdere og ledelse giver udtryk for at der arbejdes på at motivere borgerne for igen at deltage i små dagligdagsaktiviteter, der kan være med til at fastholde deres fysiske og kognitive funktionsniveau.

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 2

Bedømmelse af Indikator 1.a

Borgere og medarbejderne oplyser samstemmende, at nogle borgere som aktiveret internt i tilbuddet hjælper med at dække bord eller vaske op, men at der er ikke tale om en struktureret aktivering. Borgerne giver tillige udtryk for ikke at have noget ønske om at der opstilles mål. De fleste borgere har nået pensionsalderen, og for dem handler det ikke længere om at nå mål, men om at have en ordentlig livskvalitet i dagligdagen.

Der opsættes ikke konkrete mål i forhold til borgerne beskæftigelse, eller samværs-aktivitetstilbud og derfor vurderes indikatoren at være opfyldt i lav grad.

Indikator 1.b

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 1.b

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse at der er overensstemmelse i udsagn fra borgere, medarbejdere og ledelse om, at ingen borgere er i beskæftigelse, og at borgerne heller ikke har et ønske om en daglig beskæftigelse udenfor tilbuddet. Alle borgere har enten folkepension eller førtidspension, og giver overfor socialtilsynet udtryk for hverken at have lyst eller evne i forhold til at varetage beskæftigelse udenfor tilbuddet.

Det vægtes også, at medarbejderne oplyser at der findes tilbud i kommunens socialpsykiatri, som borgerne er introduceret til, men som ingen af borgerne har et ønske om at benytte sig af. Borgerne fortæller, at ingen af dem har nogen fast daglig beskæftigelse uden for tilbuddet, men at flere har gøremål uden for tilbuddet, når de f.eks. skal til læge, tandlæge eller fysioterapi, eller når de deltager i tilbuddets mandagsture til byen.

Ingen af borgerne er i dagtilbud, men har tilbud om at deltage i aktiviteter i tilbuddet. Indikatoren vurderes på denne baggrund at være opfyldt i lav grad.

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 organiseringen af tilbuddet med selvstændige boliger i en tilbuds-lignende konstruktion, understøtter borgernes mulighed for selvstændighed. Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddets pædagogiske tilgang understøtter borgernes udvikling eller fastholdelse af selvstændighed.

Socialtilsynet vurderer videre, at tilbuddet kun i meget begrænset omfang evaluerer resultaterne af de borgerrettede indsatser, der har til formål at styrke borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.

Endelig vurderer socialtilsynet, at tilbuddet med aktiviteter som fællesspisning, spil og filmaftener og ture ud af tilbuddet iværksætter relevante indsatser, som understøtter fællesskabet i tilbuddet og skaber en ramme som borgernes sociale relationer kan trænes og udvikles indenfor.

Borgerne i tilbuddet benytter sig kun i mindre grad af tilbud og aktiviteter i det omgivende samfund, og der er forskelle mellem borgerne i forhold til hvor meget de deltager i fællesspisningen og i ture arrangeret af tilbuddet. Nogle borgers fysiske funktionsniveau tillader ikke meget aktivitet, og de opholder sig derfor mest i deres egne boliger.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,7

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at tilbuddet i nogen grad understøtter borgerne i at indgå i sociale relationer i og udenfor botilbuddet, ligesom tilbuddet støtter borgerne i at opnå selvstændighed. Borgerne har mulighed for at indtage alle måltider i tilbuddets fællesarealer, og der er dagligt muligheder for et fællesskab med de øvrige borgere og med medarbejderne. Borgerne oplyser, at de er glade for det fællesskab, der er i tilbuddet, men at fællesskabet dog består i mindre omfang end det gjorde inden covid-19 restriktionerne blev indført under pandemien.

Tilbuddet opsætter i nogen grad konkrete mål sammen med borgerne i forhold til udvikling eller vedligeholdelse af borgernes selvstændighed. Borgerne understøttes på forskellige måde i forhold til aktiviteter i det omgivende samfund.

Borgerne har kontakt til familie og netværk, i det omfang de selv ønsker det.

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 3

Bedømmelse af Indikator 2.a

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at selvom den fremsendte dokumentation viser eksempler på at der er opsat konkrete mål, så ses disse mål dog ikke at være praktisk handlingsanvisende, og det blive uklart hvordan tilbuddet reelt understøtter udviklingen af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt. Medarbejderne oplyser, at man evaluere borgernes mål minimum en gang om året i forbindelse med at der skal udarbejdes en ny pædagogisk plan. Af den fremsendte dokumentation, ses ikke en systematisk opfølgning på de mål, der er opsat og den pædagogiske støtte der er ydet.

Borgerne giver udtryk for at der ikke er så meget tid til pædagogisk at understøtte en udvikling af deres kompetencer til at indgå i sociale relationer; det meste af den tid de har bruges til praktisk hjælp., og i mindre grad til pædagogiske/terapeutiske samtaler.

Medarbejderne oplyser at borgerne støttes i at udvikle kompetencer, men at der i forhold til den overvejende del af borgerne, er fokus på at vedligeholde de færdigheder de allerede har. Derudover er der fokus på, at understøtte det fællesskab borgerne har mulighed for at indgå i, i tilbuddet. Borgerne har mulighed for at indtage alle deres måltider og drikke eftermiddags- og aftenkaffe i tilbuddet, og på den måde indgå i et fællesskab med de øvrige borgere i tilbuddet. Ud over fælles måltider er der mulighed for at indgå i et fællesskab omkring forskellige aktiviteter som spil og filmaften og ture ud af huset.

Borger og medarbejdere giver samstemmende udtryk for at der under covid-19 restriktionerne ikke har været så mange aktiviteter som der plejer at være. Borgere og medarbejdere giver også samstemmende udtryk for et ønske om at der kommer flere aktiviteter igen, men er også enige om at søgningen til de aktiviteter der har været iværksat efter ophævelsen af restriktionerne i forbindelse med covid-19 har været meget begrænset søgt af borgerne.

Socialtilsynet bedømmer på baggrund af ovenstående at indikatoren er opfyldt i middel grad.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 2.b

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at borgerne samstemmende oplyser, at der er forskelligt, i hvilket omfang de indgår i sociale relationer i det omgivende samfund. Nogle af de borgere socialtilsynet talte med ved tilsynsbesøget fortalte, at de besøgte deres familie og netværk udenfor tilbuddet, og andre fortalte at de ikke rigtig havde nogle sociale relationer udenfor tilbuddet, og opholder sig mest indenfor tilbuddet rammer.

Borgere, medarbejdere og ledelse fortæller samstemmende om at tilbuddet arrangerer aktiviteter, men at det ikke sker så ofte efter covid-19, og at borgernes ønske om at der igangsættes aktiviteter ofte overstiger deres lyst til at deltage.

Det er socialtilsynets bedømmelse at indikatoren er opfyldt i middel grad.

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

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse borgernes udsagn om at de har kontakt til familie og netværk i det omfang de ønsker det. Borgerne kan selv bestemme hvornår de ønsker gæster i deres egen lejlighed, og det er aftalt på et beboermøde, at gæsterne primært opholder sig i borgernes egne lejligheder.

Det er på baggrund af ovenstående socialtilsynets bedømmelse, at indikatoren, er opfyldt i meget høj grad.

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

Kvalitetsvurdering

Tilbuddet arbejder med afsæt i en delvist tydelig målgruppebeskrivelse og med tilgange og metoder, og det er uklart om den pædagogiske indsats fører til positive resultater for borgerne.

Begrundelse

Tilbuddet beskriver en bred målgruppe, som ikke står mål med de faglige og timemæssige ressourcer. Medarbejdernes praksisnære beskrivelser peger på en borgergruppe med stigende behov for somatisk pleje, hvilket har medført, at den sundhedsfaglige indsats fylder mere end den socialfaglige. De fleste borgere er omkring eller over folkepensionsalderen og har et funktionsniveau, der kræver støtte til pleje og praktiske opgaver i hjemmet.

Tilbuddet leverer ikke specialiserede sundheds- eller socialfaglige ydelser, men samarbejder med relevante private og offentlige eksterne aktører, herunder i stigende grad med den kommunale hjemmepleje. Den borgerrettede indsats synes i højere grad at tage udgangspunkt i den enkelte borgers aktuelle behov for praktisk hjælp og pleje end i de visiterede pædagogiske mål, men socialtilsynet vurderer, at leder og medarbejdere kan redegøre for den pædagogiske praksis i tilbuddet.

Medarbejderne har relevant opmærksomhed på at inddrage borgere og lytte til deres ønsker. Medarbejderne har sygdomsforståelse og kendskab til borgernes individuelle udfordringer og behov, og medarbejderne er meget bevidste om, at lejlighederne er borgernes hjem, og at de leverer en ydelse i borgernes hjem og dermed indenfor borgernes privatsfære.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,5

Kriterium 3

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet lægger vægt på følgende positive forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- Alle borgere har en bestilling fra visiterende kommune, som omsættes til mål og delmål i tilbuddet.

Socialtilsynet lægger vægt på følgende negative forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- En høj andel af borgerne i tilbuddet er ikke længere indenfor den beskrevne målgruppe, primært fordi borgerne i stigende grad har et somatisk plejebæhov, og den ydede indsats i stigende grad har fokus på pleje frem for en socialpædagogisk indsats. Tilbuddet leverer ikke specialiserede sygeplejefaglige opgaver til borgerne, disse ydes af eksterne aktører på det psykiatriske-, sociale- og sundhedsfaglige område.
- Den borgerrettede indsats har fokus på vedligeholdelse af færdigheder og kompetencer, men borgernes habituelle tilstand er således, at der ikke formår at indgå i udvikling og recovery.
- Borgerne giver udtryk for, at de har en oplevelse af, at der de seneste år er sket en reduktion i den pædagogiske indsats, og at fokus har flyttet sig til praktisk hjælp og pleje som, efter den seneste organisationstilpasning, ydes som §83-støtte af udefrakommende medarbejdere.

Indikator 3.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 3.a

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende positive forhold:

- Medarbejdere og ledelse oplyser samstemmende, at der i tilbuddet arbejdes ud fra en recovery tankegang, med fokus på borgernes håb for et bedre liv og en god livskvalitet.
- Medarbejderne har kendskab til motiverende samtale og social færdighedstræning, men bemærker at de kun i mindre grad bringer disse metoder i spil i den daglige praksis, hvor plejen fylder meget.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende negative forhold:

- Gennemsnitsalder og funktionsniveauet i borgergruppen øger efterspørgslen på pleje og praktisk hjælp og reducerer borgernes motivation for at indgå i en udviklende socialpædagogisk indsats.

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 2

Bedømmelse af Indikator 3.b

Socialtilsynet lægger vægt på følgende positive forhold:

- Der opsættes konkrete mål og delmål i forhold til den enkelte borger

Socialtilsynet lægger vægt på følgende negative forhold:

- Borgernes pædagogiske mål evalueres i overvejende grad ikke til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.
- Borgernes pædagogiske mål er trådt i baggrunden i forhold til den praktiske støtte borgernes har behov for, og det er ikke tydeligt for socialtilsynet om borgerne når deres pædagogiske udviklingsmål. Ligeledes fremgår det af udsagn fra medarbejdere og ledelse, at indsatsen i højere grad har fokus på vedligeholdelse frem for udvikling af borgernes færdigheder.

Indikator 3.c

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 3.c

Socialtilsynet lægger vægt på følgende positive forhold:

- Alle borgere er visiteret til tilbuddet med pædagogiske indsatsmål.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende negative forhold:

- En forholdsvis stor andel af borgernes mål er ikke længere relevante eller realistiske, hvilket besværliggør opfølgning/gør opfølgning irrelevant for borgerne.
- En stigende andel af den borgerettede indsats har karakter af pleje- og omsorgsopgaver, og hverken tilbud eller socialtilsynet kan vurdere, i hvilket omfang tilbuddet opnår positive resultater i forhold til de pædagogiske mål, visiterende kommune har formuleret.

Indikator 3.d

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 3.d

Socialtilsynet lægger vægt på følgende positive forhold:

- Borgere, medarbejdere og ledelse oplyser samstemmende, at der samarbejdes med relevante eksterne aktører, primært indenfor sundhedssektoren.

Socialtilsynet lægger vægt på følgende negative forhold:

- Borgerne fortæller, at i takt med at den pædagogiske tid er reduceret, kan de ikke længere i samme grad blive fulgt til f.eks. læge, psykiatri, tandlæge og kommune.

Borgerne fortæller, at har de en aftale med f.eks. læge som de ikke er i stand til at tage til selv må de aflyse eller udsætte aftalen. Socialtilsynet bemærker i denne forbindelse at leder oplyser, at dette igen er en mulighed.

Sundhed og trivsel

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

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Tilbuddet understøtter delvist borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel, og forebygger vold og overgreb.

Begrundelse

Borgerne giver udtryk for, at de generelt trives i tilbuddet. Tilbuddet er meget tydelige i forhold til, at borgerne har selvstændige boliger, og bor i tilbuddet med en lejers rettigheder og pligter. Tilbuddet arbejder ud fra en anerkendende tilgang og har en pædagogisk praksis, som dels imødekommer den enkeltes behov og dels understøtter et socialt fællesskab indenfor tilbuddets rammer. Medarbejderne har fokus på at sikre borgernes fysiske og mentale sundhed ved at samarbejde med sundhedsfaglige instanser og i vid udstrækning den kommunale hjemmepleje, der leverer ydelser ind i tilbuddet.

Tilbuddet har hidtil brugt fællesskabet og motivation for daglig bevægelse og en sund kost, som bærende elementer i forhold til borgernes sundhed og trivsel, og den pædagogiske praksis i tilbuddet understøtter, at der ikke forekommer magtanvendelser, vold eller overgreb i tilbuddet.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,4

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet lægger vægt på følgende forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- Borgerne, medarbejderne og ledelse giver samstemmende udtryk for, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt
- Borgerne har i overensstemmelse med egne ønsker og behov, indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og i nogen grad på hverdagen i tilbuddet.
- Flere borgere synes at have svigtende hukommelse, og har ikke noget klart billede af at de har deres fulde selv- og medbestemmelsesret.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 4.a

Socialtilsynet lægger vægt på følgende positive forhold:

- Borgerne oplyser at de i overvejende grad oplever at blive hørt, respekteret og anerkendt.
- Medarbejderne er i løbende dialog med borgerne om den støtte, borgerne ønsker, og hvordan de trives.
- Medarbejderne demonstrerer relevante faglige refleksioner, og den enkelte borger omtales på en anerkendende og respektfuld måde.
- Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne har respekt for, at boligerne er borgernes personlige lejemål, og ikke går ind i boligen uden at have banket på og være blevet budt indenfor. (Nogle borgere har givet samtykke til at medarbejderne må låse sig ind i lejligheden, hvis de i en længere periode ikke har set borgeren).

Socialtilsynet lægger vægt på følgende negative forhold:

- Flere borgere udtrykker at opleve, at der er blevet mindre A-A tid, og at rigtig meget af den personrettede indsats handler om praktiske gøremål efter den re-visitering, der er foretaget.
- Medarbejderne fortæller at det udfordrer den pædagogiske indsats at borgerne i forlængelse af den seneste organisationstilpasning forventes at kunne leve med en lejers rettigheder og pligter - upåagtet at flere af borgerne reelt ikke er i stand til dette.

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 3

Bedømmelse af Indikator 4.b

Socialtilsynet lægger vægt på følgende positive forhold:

- Borgerne oplever i overvejende grad, at medarbejderne i tilbuddet støtter dem i deres måde at leve eget liv på, og at de har indflydelse på eget liv og tilværelse.
- Borgerne oplyser, at der afholdes beboermøder, og at de her kan være med til at bestemme, hvilke aktiviteter der skal være i - og udenfor huset.

Socialtilsynet lægger vægt på følgende negative forhold:

- Borgere fortæller, at det langt fra er alle borgere, der formår at indgå i dialogen på beboermøderne.
- Borgerne oplever, at det ofte er medarbejderne, der tager beslutningerne om hvordan man skulle agere på fællesarealerne.
- Borgere oplever i lav grad at have indflydelse på beslutninger som vedrørende aktiviteter, hvor muligheder er blevet forringet i forbindelse med re-visitering, hvilket medarbejdere bekræfter.

Socialtilsynet bemærker, at ikke alle borgere synes at være bevidste om/kunne erindre at det er husorden, som de har været inddraget i udformningen af, der er styrende for adfærd på fællesarealerne.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet lægger vægt på følgende positive forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel gennem en pædagogisk indsats koordineret med pleje- og omsorgsopgaver.
- Medarbejdernes viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed modsvarer borgernes behov.

Socialtilsynet lægger vægt på følgende negative forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- Flere borgere fortæller, at de ikke i samme grad som tidligere kan få praktisk støtte i form af følgeskab til relevante sundhedsydelser udenfor tilbuddet.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 5.a

Socialtilsynet lægger vægt på følgende positive forhold:

- Nogle borgere fortæller, at de trives i tilbuddet, og at de er glade for deres bolig.
- Nogle borgere fortæller, at der er umiddelbar adgang til at få den nødvendige støtte, og at støtten ydes på en god måde.

Socialtilsynet lægger vægt på følgende negative forhold:

- Andre borgere fortæller, at der er sket en kraftig forskydning i indsatsen over mod praktisk hjælp til rengøring og personlig pleje, og at de ikke mødes på deres menneskelige og sociale behov.
- Medarbejdere og ledelse oplyser samstemmende, at der er borgere, som oplever en reduktion i A-A tid, og redegør for, hvordan den praktiske hjælp er blevet mere fremtrædende end den pædagogiske indsats. Tidligere kunne den pædagogiske indsats godt leveres samtidig med den praktiske hjælp, men efter seneste organisationstilpasning er de to ydelser blevet mere adskilt.

Socialtilsynet bemærker, at den seneste organisationstilpasning reelt kan kompromittere visitationsgrundlaget for den enkelte borger, idet hjælpen i højere grad synes at være tilrettelagt ud fra en antagelse om at borgerne i tilbuddet fuldt ud er i stand til at bo i tilbuddet med en lejers rettigheder og pligter, end tage højde for at borgerne er visiteret til tilbuddet med et socialt-/pædagogisk støttebehov.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.b

Socialtilsynet lægger vægt på følgende forhold:

- Medarbejderne støtter op om den enkelte borgers adgang til sundhedsydelser, og bistår med at aftale tider hos f.eks. egen læge.
- Omfanget af støtten beror på hvor selvhjulpne den enkelte borger er, således at støtten ydes på en måde, der tager hensyn til et ønske om at fastholde borgerens funktionsniveau i videst muligt omfang.

Socialtilsynet lægger vægt på følgende negative forhold:

- Borgere der tidligere har fået støtte til at komme til sundhedsydelser uden for huset, får ikke i samme omfang som tidligere denne støtte.
- Manglende støtte til at komme til f.eks. læge resulterer i at borgerne oftere må aflyse eller udsætte deres kontakter til sundhedsvæsenet.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.c

Socialtilsynet lægger vægt på følgende positive forhold:

- Medarbejdergruppen har samlet set relevante socialfaglige og sundhedsfaglige kompetencer og målgrupperelevante efteruddannelser.
- Medarbejdere og ledelse fortæller samstemmende, at der er fokus på borgernes mentale og fysiske sundhed, og at indsatsen tilrettelægges med henblik på at borgerne trives i hverdagen.
- Medarbejderne prøver at motivere borgerne til at deltage i ture ud af huset, træne i eget hjem mv.

Socialtilsynet lægger vægt på følgende negative forhold:

- Borgerne vil med nedlæggelse af køkkenstilling fremover ikke have samme mulighed for at indtage alle deres måltider i tilbuddet, hvor der hidtil er fokus på at tilbyde god og sund mad.
- Det er dog blevet tydeligt for både medarbejdere og ledelse, at borgerne bl.a. på grund af aldersbetinget svækkelse, ikke længere vil kunne være selvhjulpne i forbindelse med deltagelse i aktiviteter, og da støtte mulighederne er blevet begrænset, betyder det de facto at borgerne ikke længere kan deltage i aktiviteter i samme omfang som tidligere.

Kriterium 6

Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet lægger vægt på følgende forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- Borgerne, medarbejdere og ledelse giver samstemmende udtryk for, at ikke der forekommer magtanvendelser i tilbuddet.
- Tilbuddet har relevant opmærksomhed på, at der foruden de problemstillinger borgerne er visiteret til tilbuddet med, over tid har udviklet aldersbetingede funktionsnedsættelser, der også stiller krav til hvordan der kommunikeres, så intentionen med det sagte fra personalet er tydeligt og forståeligt, og ikke konfliktfremmende i forhold til den enkelte borger.
- Der foreligger ingen indberetninger om magtanvendelse.

Indikator 6.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 6.a

Socialtilsynet lægger vægt på følgende forhold:

- Medarbejderne og ledelsen oplyser samstemmende, at der i udgangspunktet ikke foretages magtanvendelser og indgreb i selvbestemmelsesretten.
- Borgerne fortæller, at medarbejderne er gode til at håndtere konflikter.
- Hos ledelse og medarbejdere, er der en refleksion i forhold til, hvordan der kommunikeres med borgerne, der foruden de problemstillinger borgerne er visiteret til tilbuddet med, over tid har udviklet aldersbetingede funktionsnedsættelser, der også stiller krav til hvordan der kommunikeres, så intentionen med det sagte fra personalet er tydeligt og forståeligt i denne kontekst for den enkelte borger.

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 4

Bedømmelse af Indikator 6.b

Socialtilsynet lægger vægt på følgende forhold:

- Tilbuddet har arbejdet fokuseret med en klar og tydelig målgruppebeskrivelse, og derved har mindsket risikoen for at indskrive borgere, der har behov der ikke kan imødekommes med de medarbejderressourcer og faglige kompetencer der er i tilbuddet. En afledt konsekvens af denne indsats er også, at der ikke har været behov for magtanvendelser i tilbuddet.
- Medarbejdere og ledelse giver samstemmende udtryk for, at det har givet anledning til drøftelser og refleksion i tilbuddet at have borgere udenfor målgruppen - eller ikke at være præcis nok i forhold til hvilke borgeres behov tilbuddet har de faglige kvalifikationen til at kunne imødekomme og matche.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet lægger vægt på følgende forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet. Det står dog uklart for socialtilsynet hvor stor betydning det har, at hovedparten af borgerne er aldersvækkede og opholder sig mindre på fællesarealerne end tidligere
- Borgerne, medarbejdere og ledelse samstemmende giver udtryk for, at de ikke oplever, at der forekommer vold og overgreb i tilbuddet.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 7.a

Socialtilsynet lægger vægt på følgende forhold:

- Borgere giver samstemmende udtryk for at tilbuddet er et trygt sted at være, og at de generelt oplever, at der ikke sker vold og overgreb i tilbuddet.
- Enkelte borgere kunne dog nævne episoder, hvor andre beboers adfærd blev oplevet ubehageligt, men som medarbejderne håndterede relevant hurtigt og nænsomt.
- I takt med at borgerne bliver mere og mere alderssvækkede, og opholder sig mere og mere i egne boliger, bliver der også færre situationer, der kan opleves som voldsomme.

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

Tilbudsleder, der tiltrådte i 2022, vurderes at have de fornødne uddannelses- og erfaringsmæssige kompetencer til at lede tilbuddet. Tilbudsleder er overordnet leder for i alt fire tilbud i to klynger, og varetager den daglige ledelse på ét af de fire tilbud. På de øvrige tre tilbud, herunder dette, er der en afdelingsleder, der referer til tilbudsleder.

Socialtilsynet har gennem flere kontinuerlige tilsynsprocesser vurderet det problematisk ift. kontinuitet i udførelse af kernopgaven, at tilbuddet gennem den seneste årrække on/off har haft flere forskellige tilbudsledere, herunder flere perioder med konstituerede ledelser. Socialtilsynet vurderer i forlængelse af tilsynsprocessen 2024, at den stabilitet socialtilsynet ser på ledelsesområdet, har haft en forventet positiv effekt på kvaliteten i tilbuddet, og den nuværende ledelse er kompetent i forhold til at løfte ledelsesopgaven.

Socialtilsynet vurderer dog fortsat, at der bør være fokus på udviklingen af varetagelsen af den daglige drift. Socialtilsynet baserer denne vurdering på udsagn om, at borgerne har et stigende behov for somatisk pleje, og at den sundhedsfaglige indsats i tilbuddet er mere fremtrædende end den socialfaglige indsats. Socialtilsynet har i den forbindelse særligt fokus på at tilbuddet fastholder opmærksomhed på at borgere, som visiteres til tilbuddet, forventes at have et støttebehov, der er afstemt i forhold til tilbuddets medarbejderressourcer og faglige kompetencer. Hertil kommer at borgerne, uafhængigt af hinanden, fortæller at de oplever at medarbejderne i perioder har travlt og er mindre tilgængelige, og at borgernes udsagn stemmer overens med medarbejdernes udsagn om en til tider meget travl hverdag.

Tilbudsleder har oplyst at sygefravær og personalegennemstrømning er på niveau med oplysningerne i årsrapport 2022, og på denne baggrund vurderer socialtilsynet, at tilbuddets sygefravær i 2023 har ligget over gennemsnit (25,35 dage), men at personalegennemstrømningen i 2023 har ligget under gennemsnit (17,6%).

Gennemsnitlig bedømmelse 3,9

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet bedømmer, at nedenstående indikatorer belyser en fagfaglig – og ledelsesfaglig kompetent tilbudsleder, som over to år har formået at stabilisere et tilbud, der ellers har været stærkt udfordret af mange ledelsesskift. Leder har også ledelsesansvaret på flere "søstertilbud" i kommunen, som socialtilsynet fører tilsyn med. På dette tilbud leder tilbudsleder gennem en afdelingsleder, der vurderes at have relevante fagfaglige og ledelsesfaglige kompetencer i forhold til at varetage den daglige ledelse af et tilbud af denne type.

Socialtilsynet har ved tidligere tilsynsbesøg været i dialog med ledelsen om mulige indsatsområder som systematik i indsatsen, om at få forventningen til indsatsen mere eksplicit frem i målgruppebeskrivelsen, og om at få implementeret en mere systematisk dokumentationspraksis. Socialtilsynet kan i forbindelse med tilsynsprocessen i 2024 konstatere, at tilbuddet og ledelsen arbejder målrettet med disse indsatsområder.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.a

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at tilbudsleder har lang erfaring fra det borgernære specialpædagogiske område og det socialfaglige område i myndighed. Tilbudsleder har både ledelsesfaglig - og fagfaglig (pædagogisk diplom) uddannelse. Ligeledes ses relevante efteruddannelser i psykologi og terapi.

Socialtilsynet inddrager i bedømmelsen, at lederskabet omfatter det overordnede ledelsesansvar på yderligere to tilbud, og den daglige ledelse på et tredje. Socialtilsynet observerer i dialogen med medarbejderne, at der relevant reflekteres over og refereres til tilbudsleders italesættelse af retning for kerneopgaven, og de udfordringer, der er i forhold til denne. Dette afspejles ligeledes i drøftelser og interviews mellem socialtilsynet og tilbudsleder.

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets ledelse sikrer, at der rettidigt, og indenfor socialstyrelsens overordnede standarder, er uploadet relevante oplysninger på Tilbudsportalen. Indikatorscoren afspejler i høj grad "udført ledelse" og effekterne af denne. Dette har været i fokus gennem flere kontinuerlige tilsynsprocesser, og ses nu praktiseret med god effekt. Socialtilsynet bedømmer, at den seneste tids stabilitet i ledelsesfunktionen, har haft en positiv effekt på såvel samarbejdet i medarbejdergruppen, på tydeligheden i den fælles faglige tilgang, og overordnet ses en bedre intern koordination og kontinuitet i den borgerrettede praksis.

Det er socialtilsynets bedømmelse, af afdelingsleder har relevant fagfaglig erfaring, og arbejder med at udvikle sine ledelsesmæssige kompetencer. Afdelingsleders fokus ligger på at understøtte implementering af tiltag, og på opfølgning på borgerens trivsel i tilbuddet. Medarbejderne fortæller samstemmende, at der er tillid til ledelsen, at ledelsen er kompetent, men at de savner transparens i forhold til den udvikling, der skal ske i tilbuddet.

Indikatorbedømmelsen er funderet i ovenstående og scoren hæves til 4

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

Ledelse og medarbejder fortæller samstemmende at tilbuddet benytter sig af ekstern supervision. Medarbejderne modtager supervision ca. hver 6 uge. Ledelsen har egen ekstern supervision.

På den baggrund bedømmes indikatoren at være opfyldt i meget høj grad.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Overordnet er socialtilsynets bedømmelse af kriteriet, at den daglige drift varetages kompetent. Det vægtes, at borgerne fortæller, at de oplever ledelse og medarbejdere som travle men tilgængelige. Borgerne bemærker at praktiske opgaver fylder meget i hverdagen.

Medarbejderne giver udtryk for, at er glade for deres arbejde, men at de oplever at der er mere pleje og vedligeholdelse af færdigheder end udvikling hos borgerne. Ledelsen er bevidst om, at den stadig stigende plejeopgave kan have betydning for rekruttering og fastholdelse af pædagogiske medarbejdere, som i sidste ende kan have negativ indvirkning for borgerne på tilbuddet. Der er iværksat tiltag, der skal ændre på dette. Der er nyligt opnormeret på medarbejdersiden og iværksat kurser, der skal danne basis for sygdomsforståelse, recovery og pædagogik, og på længere sigt arbejdes der på at blive mere præcise i visitationsprocessen til tilbuddet.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.a

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse at ledelse og medarbejder samstemmende oplyser, at der er medarbejdere til stede i tilbuddet døgnet rundt. Tilbuddet har vågen nattevagt og øvrig dækning på alle ugens dage i dag- og tidlige aftentimer.

Socialtilsynet vægter også, at medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig fagligt kompetente til at imødekomme borgernes behov for støtte, og at dette understøttes af medarbejderoversigten fremsendt i forbindelse med tilsynsprocessen 2024. Alle fastansatte medarbejdere har en relevant sundhedsfaglig eller pædagogisk uddannelse, det samme gør sig gældende i forhold til de ikkefastansatte medarbejdere.

Af medarbejderlisten fremgår at én medarbejder - svarende til 0,2 årsværk er fratrådt siden tilsynsprocessen i 2023, og fire medarbejdere, svarende til 3,4 årsværk, er tiltrådt i perioden fra 01.03.2023 til 01.01.2024. Der er altså tale om en opnormering af borgerrettede ressourcer i tilbuddet. Medarbejderne italesætter at tilbuddet har en stabil medarbejdergruppe, men at der over en længere periode har været øget sygefravær, og at det har betydet travlhed og øget anvendelse af ikkefastansatte medarbejdere. Der er opmærksomhed på at borgerne skal føle sig trygge.

På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren at være opfyldt i nogen grad.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.b

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at tilbudsleder har oplyst at personalegennemstrømning er på niveau med oplysningerne i årsrapport 2022, og på denne baggrund vurderer socialtilsynet, at personalegennemstrømningen i 2023 har ligget under gennemsnit (17,6%).

Indikatorens score hæves fra 3 til 4 .

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.c

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at tilbudsleder har oplyst at sygefravær er på niveau med oplysningerne i årsrapport 2022, og på denne baggrund vurderer socialtilsynet, at tilbuddets sygefravær i 2023 har ligget over gennemsnit (25,35 dage)

indikatorscore sænkes fra 4 til 3

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 3

Bedømmelse af Indikator 9.d

Socialtilsynet vægter i sin bedømmelse, at det af den fremsendte dokumentation fremgår, at der på tilbuddet - foruden ledelse, administration og køkkenmedarbejder - er 15 fastansatte medarbejdere, der tilsammen arbejder 429 timer om ugen svarende til 11,6 årsværk, eller en gennemsnitlig ansættelsestid på 28,6 timer om ugen. Det fremgår ligeledes at der i alt er tilknyttet 11 ikke fastansatte medarbejdere, men da der ikke er angivet hvor mange timer de har arbejdet, er det ikke muligt at sige noget klar om hvorvidt tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats. Medarbejderne giver dog udtryk for, at der er mange nye vikarer, og at medarbejderne har en oplevelse af, at der farer folk ind og ud af dørene. Af de 11 ikkefastansatte medarbejdere er fem tiltrådt i 2024 - de øvrige 6 er ansat i 2022 eller de forudgående to år.

På baggrund af ovenstående vægter socialtilsynet i sin bedømmelse borgernes udsagn om at der er en del vikarer, som de ikke oplever alene opfylder deres behov for praktisk bistand, og medarbejdernes udsagn om, at det i perioder kan være svært at arbejde pædagogisk med borgerne, fordi de sundhedsfaglige indsatser fylder meget.

score fastholdes på 3

Kompetencer

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

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Tilbuddets medarbejdergruppe har relevante faglige kompetencer i forhold til tilbuddets metoder, og delvist i forhold til målgruppens faktiske behov.

Begrundelse

De beskrevne faglige tilgange og metoder er relevante i forhold til den beskrevne målgruppe. Medarbejderne har faglig indsigt i borgernes forhold og sygdomsbilleder og reflekterer relevant i forhold til deres faglige tilgange. Tilbuddet arbejder med metoderne, herunder medinddragelse af borgerne, i forhold til at imødekomme den enkelte borgers aktuelle behov og ønsker for, hvordan hverdagen tilrettelægges.

Socialtilsynet er opmærksom på, at medarbejdere og ledelse samstemmende giver udtryk for at der er behov for at fokuserer på kompetenceudvikling, således at medarbejdernes faglige viden holdes opdateret og relevant, særligt i en situation, hvor borgerens faktiske behov ændrer sig løbende i takt med at de bliver ældre.

Socialtilsynet stiller spørgsmålstegn ved om alle borgere reelt er i stand til at bo med en lejers rettigheder og pligter.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende positive forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- Tilbuddets medarbejdere har samlet set faglig viden og erfaring, som er relevant i forhold til tilbuddets målgruppe.
- Alle medarbejdere på tilbuddet har faglig baggrund indenfor social- og sundhedsområdet og/eller relevant erfaring med målgruppen.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende negative forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- Den overordnede organisation har ikke kontinuerligt sikret ressourcer til at medarbejderne løbende har fået opdateret deres faglighed så denne vedbliver at være relevant i forhold til borgernes faktuelle behov.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 10.a

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende positive forhold:

- Tilbuddet har en tværfaglig personalegruppe, bestående af 2 pædagoger, 1 PAU, 2 pædagogisk medhjælper (nattevagter), 1 plejer, 2 SSH, 4 (5) SSA – en af SSA-stillingerne er tidsbegrænset.
- Der observeres en individuel tilpasset kommunikation, medarbejderne korrigerer hurtigt egen kommunikation ift. borgernes.
- Medarbejderne har viden om den enkelte borger.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende negative forhold:

- Borgerne oplever i stigende grad at møde ukendte ansigter, hvilket til dels er en konsekvens af, at dele af den støtte det faste personale hidtil har ydet i henhold til SEL§85 nu ydes som §83-støtte af udefrakommende medarbejdere.

Indikator 10.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende positive forhold:

- Medarbejderne møder borgerne respektfuld og på en anerkendende måde, og har et indgående kendskab til borgerne og deres udfordringer, hører, og observerer socialtilsynet.
- Borgerne oplever, at personalet er søde. Personalet er ikke opsøgende, men hvis man spørger dem, prøver de at hjælpe.
- Socialtilsynet observerer en let stemning mellem borgere og personale.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende negative forhold

- Borgerne oplyser, at medarbejderne har mere fokus på praktiske opgaver, og ikke i tilstrækkelig omfang taler med dem fra et pædagogisk perspektiv.
- Borgerne oplyser at de ikke altid kender de medarbejdere de møder.

Socialtilsynet er opmærksom på, at en af årsagerne til at borgerne oplever at møde ukendte ansigter er den seneste organisationstilpasning, der bl.a. har den konsekvens at dele af den støtte det faste personale hidtil har ydet i henhold til SEL§85 nu ydes som §83-støtte af udefrakommende medarbejdere.

Fysiske rammer

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

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Tilbuddets fysiske rammer understøtter delvist borgernes udvikling og trivsel.

Begrundelse

Tilbuddet består af selvstændige lejemål. Boligerne er to-værelses lejligheder med køkken, bad, opholdsrum og soveværelse, og har derudover adgang til fællesarealer med mulighed for deltagelse i socialt samvær, fællesspisning mm. Borgerne indretter selv deres lejemål ud fra deres individuelle ønsker og behov, mens inventar i borgernes fællesarealer er indkøbt af Holbæk Kommune og kan benyttes af alle beboere. Boligerne i tilbuddet er indrettet så det er muligt at opsætte hjælpemidler i boligen. Tilbuddet rummer elevator, så alle beboere uanset fysisk form har adgang til fællesarealer og kan komme til og fra egen bolig.

Efter seneste organisationstilpasning har tilbuddet færre aktiviteter der inviterer til fællesskabet, og tilbuddet fremstår i mindre grad som et botilbudslignende tilbud, og i stigende grad som selvstændige boliger, hvor borgerne modtager praktisk hjælp og pleje. Socialtilsynet stiller spørgsmålstejn ved om alle borgere reelt er i stand til at bo med en lejers rettigheder og pligter.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,0

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende positive forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- De fysiske rammer i tilbuddet understøtter generelt borgernes udvikling og trivsel.
- Borgerne indretter selv deres lejlighed ud fra individuelle ønsker og behov.
- Inventar i beboerens fællesarealer er indkøbt af Holbæk kommune og kan benyttes af alle beboerne.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende negative forhold i bedømmelsen af kriteriet:

- Efter seneste organisationstilpasning har tilbuddet færre aktiviteter der inviterer til fællesskabet.
- Fællesarealerne fremstår i mindre grad end tidligere med en stemning af dagligstue og spisestue.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 14.a

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende positive forhold:

- Borgerne giver samstemmende udtryk for, at der er glade for at bo i tilbuddet, og for at der laves mad hver dag i tilbuddet.
- Borgerne er glade for at have deres egen lejlighed, og for at kunne mødes med andre borgere og medarbejdere på fællesarealerne.
- Borgernes udsagn er i overensstemmelse med medarbejderne oplysninger om, at borgerne trives med at have muligheder for privatliv, og muligheder for fællesskab med øvrige borgere.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende negative forhold:

- Efter seneste organisationstilpasning har tilbuddet færre aktiviteter der inviterer til fællesskabet.
- Flere borgere efterspørger samme niveau for pædagogisk indsats som de kender fra tidspunkt for indflytning.
- Medarbejderne udtrykker bekymring over, at der ikke skal laves varm mad i tilbuddet, og hvordan det vil påvirke fællesskabet i de fysiske rammer.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende positive forhold:

- Borgerne har mulighed for privatliv i egen bolig, og samtidig nem adgang til fællesskab og socialt samvær i fælles opholdsrum.
- Tilbuddet er indrettet, så det tilgodeser borgere med bevægelseshandicap - eksempelvis er der elevator, og boligerne er indrettet så der kan opstilles hjælpemidler.
- Tilbuddets bygninger har gennemgået en gennemgribende renovering og fremstår velholdte.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende negative forhold:

- Borgerne i tilbuddet er blevet ældre og for de flestes vedkommende mere plejekrævende.

Socialtilsynet stiller spørgsmålstejn ved om alle borgere reelt er i stand til at bo med en lejers rettigheder og pligter.

Indikator 14.c

De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 14.c

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende positive forhold:

- Boligerne er indrettet af borgerne selv og afspejlede den enkelte borgeres ønsker og interesser.
- Fællesarealerne er indrettet med hensyntagen til at en del af borgerne går dårligt og nogle færdes med rollator (ingen tæpper, ingen dørtrin og god plads mellem møblerne).
- Betaling for lejemålet og fællesarealer afholdes af den enkelte borger og afregnes direkte til Boligselskabet.
- Personalefaciliteter betales af Holbæk kommune.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende negative forhold:

- Fællesarealerne fremstår i mindre grad end tidligere med en stemning af dagligstue og spisestue.
- Borgerne oplyser, at de ikke i samme grad som tidligere indgår i sociale aktiviteter, indenfor og udenfor, tilbuddets rammer

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Kvalitetsvurdering

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet.

Begrundelse

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

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

Der fremstår gennemslagskraft i tilbuddets økonomi.

Dog bemærker socialtilsynet, at tilbuddet i 2024 har realiseret et relativt stort underskud på minus 14 %, hvilket forekommer påfaldende for et kommunalt ABL § 105/ SEL § 85 botilbud.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende to forhold i vurderingen:

- **Budget 2025:** I tilbuddets årsbudget ses et rimeligt forhold mellem den forventede omsætning og omkostningerne. De enkelte omkostninger, undtagen husleje, fremstår retvisende. Den budgetterede belægningsprocent udgør 97,5 %.
- **Drift:** Det realiserede over-/underskud i 2023 udgør 0 % (læs; nul). Driften for 2023 har ikke givet anledning til, at tilbuddet har foretaget efterregulering af tilbuddets takst i 2025, hvilket vurderes at være i overensstemmelse med bekendtgørelse om takstfinansiering. Tilbuddet er kommunalt, med mulighed for fortsat drift i det omfang, det er politisk besluttet, hvilket bedømmelse af økonomisk bæredygtighed skal ses i sammenhæng med.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi kan forventes at give mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i vurderingen:

- **Budget 2025:** Tilbuddets årsbudget afspejler tilbuddets målgruppe og metoder og tilbuddets planer for faglig udvikling. 2025 budgettet er sagsbehandlet og godkendt af socialtilsynet den 16. januar. Dog med bemærkning om, at huslejeandel på tilbuddets 92 m2 serviceareal er estimeret urealistisk lavt. Ifølge budgettet er huslejen 918,- kr. om måneden for 92 m2 relativt nyopførte og centralt beliggende servicearealer.
- **Pris og kvalitet:** De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer svarer til 22,5 timer pr. borger pr. uge. Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 399,- kr., hvilket ligger væsentligt under niveauet i Socialtilsyn Hovedstaden og skal ses i sammenhæng med, at der er tale om et ABL-tilbud, hvor beboerne afholde mange omkostninger via egenbetaling samt det forhold, at husleje for servicearealer er oplyst urealistisk lavt.
Prisen pr. støttetime er udregnet på baggrund af døgn takst divideret med borgerrettet personalenormering.
Den socialfaglige kvalitet, jf. Social- og Boligstyrelsens aktuelle Kvalitetsmodel, ligger på et middel niveau, med bedømmelsen 3,6 ud af 5.
- **Årsrapport 2023 og 2024:** De økonomiske nøgletal for realiseret økonomi på Tilbudsportalens faneblad "Årsrapport" fremstår retvisende. Socialtilsynet noterer sig, at realiserede ejendomsomkostninger er højere end det budgetterede i både 2023 og 2024.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

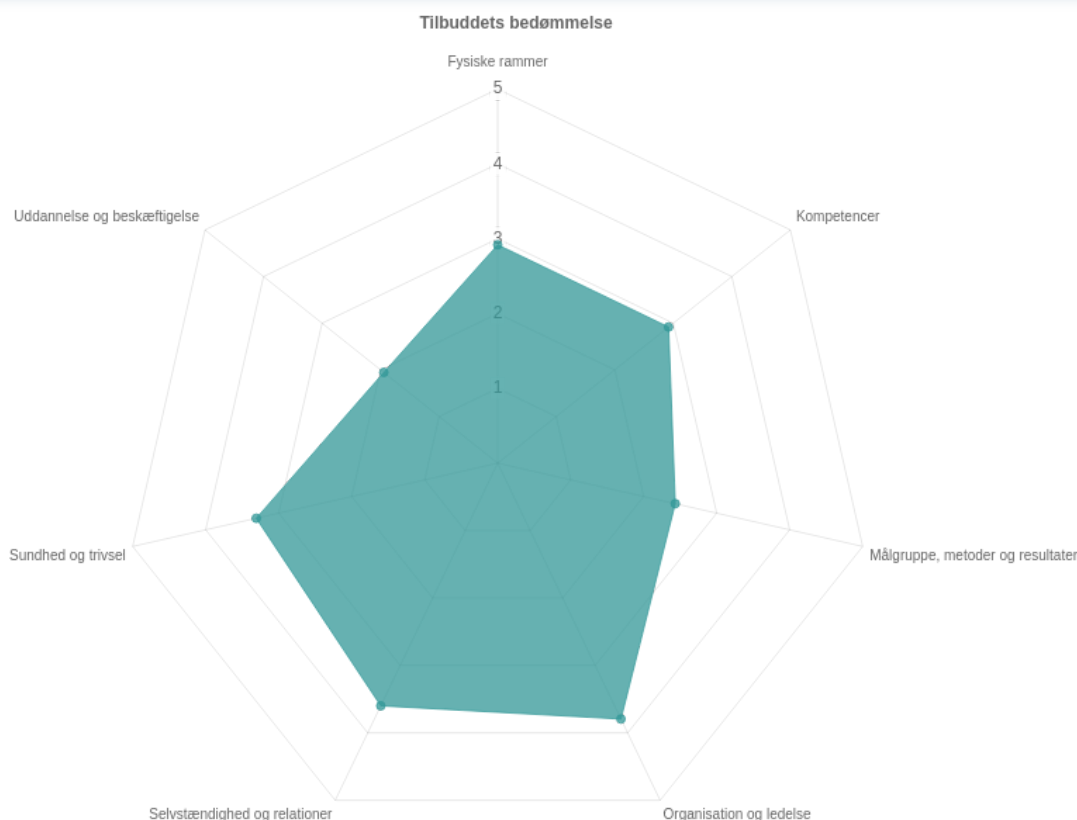
Bedømmelse af kriterium

Der fremstår gennemsigtighed i tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende tre forhold i vurderingen:

- **Budget 2025:** Det sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer, med undtagelse af som nævnt husleje. Budgettet indeholder ikke udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed og det giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.
- **Årsrapport 2024:** Der er intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal for realiseret økonomi i 2024.
- **Supplerende oplysninger:** Tilbuddets ledelse udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i overensstemmelse med gældende regler for området. Dog er der indikationer på, at budgetteret husleje og reel husleje for tilbuddets servicearealer ikke stemmer overens. I forhold til tilbuddets samlede budget på ca. 9,8 millioner kr. bedømmes divergensen dog af sekundær betydning.

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

- Tilbudsportalen
- Budget
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Tidligere tilsynsrapport
- Magtindberetninger
- Godkendelsesbrev

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere

Observationskilder

Kilder

- Medarbejdere
- Borgere
- Ledelse