

Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn tilbud



Tilbuddets navn: Botilbud Aage Holms Vej

Dato for generering af rapport: 01-07-2024

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Øst

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	5
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	6
Særligt fokus i tilsynet	7
Uddannelse og beskæftigelse	8
Kriterium 1	9
Selvstændighed og relationer	11
Kriterium 2	12
Målgruppe, metoder og resultater	15
Kriterium 3	16
Sundhed og trivsel	19
Kriterium 4	20
Kriterium 5	22
Kriterium 6	25
Kriterium 7	27
Organisation og ledelse	29
Kriterium 8	30
Kriterium 9	32
Kompetencer	35
Kriterium 10	36
Fysiske rammer	38
Kriterium 14	38
Økonomi	40
Økonomi 1	40
Økonomi 2	40
Økonomi 3	40
Spindelvæv	41
Datakilder	41
Interviewkilder	41
Observationskilder	42

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	Botilbud Aage Holms Vej
Hovedadresse	Aage Holms Vej 8 9800 Hjørring
Kontaktoplysninger	Tlf.: 41936543 E-mail: ghch@hjoerring.dk Hjemmeside: http://Hjørring kommune s hjemmeside, Botilbud for voksne .
Tilbudsleder	Gitte Christiansen
CVR-nr.	29189382
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Pladser i alt	48
Målgrupper	Angst Autismespektrum Depression Hjerneskade, erhvervet Hjerneskade, medfødt Kommunikationsnedsættelse Mobilitetsnedsættelse Multipel funktionsnedsættelse Selvskadende adfærd Synsnedsættelse Udadreagerende adfærd Udviklingsforstyrrelse af sansemotoriske færdigheder Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog Udviklingshæmning
Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Øst
Tilsynskonsulenter	Susanne Svendsen Tina Graulund Skjoldlund
Tilsynsbesøg	14-02-2024 15:00, Anmeldt, Hus 18 A-F 14-02-2024 14:00, Anmeldt, Hus 16 A-H 14-02-2024 13:00, Anmeldt, Hus 16 A-H 14-02-2024 12:00, Anmeldt, Hus 14 G-R 14-02-2024 11:30, Anmeldt, Hus 14 A-F 14-02-2024 11:00, Anmeldt, Hus 12 G-N 14-02-2024 10:30, Anmeldt, Hus 12 A-F 14-02-2024 10:00, Anmeldt, Hus 10 G-H 14-02-2024 09:30, Anmeldt, Hus 10 E-F 14-02-2024 09:00, Anmeldt, Hus 10 A-D

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Hus 10 A-D	Kommunikationsnedsættelse, Selvskadende adfærd, Udviklingshæmning, Hjerneskade, medfødt, Mobilitetsnedsættelse, Udadreagerende adfærd, Synsnedsættelse, Multipel funktionsnedsættelse	4	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Hus 10 E-F	Kommunikationsnedsættelse, Udviklingshæmning, Hjerneskade, medfødt, Mobilitetsnedsættelse, Udadreagerende adfærd, Synsnedsættelse, Hjerneskade, erhvervet, Multipel funktionsnedsættelse	2	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Hus 10 G-H	Selvskadende adfærd, Udviklingshæmning, Hjerneskade, medfødt, Udadreagerende adfærd, Multipel funktionsnedsættelse	2	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Hus 12 A-F	Kommunikationsnedsættelse, Selvskadende adfærd, Udviklingshæmning, Hjerneskade, medfødt, Mobilitetsnedsættelse, Udadreagerende adfærd, Multipel funktionsnedsættelse	6	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Hus 12 G-N	Kommunikationsnedsættelse, Selvskadende adfærd, Udviklingshæmning, Mobilitetsnedsættelse, Udadreagerende adfærd, Synsnedsættelse, Multipel funktionsnedsættelse	6	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Hus 14 A-F	Udviklingshæmning, Mobilitetsnedsættelse, Udadreagerende adfærd, Angst	6	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Hus 14 G-R	Kommunikationsnedsættelse, Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder, Udviklingshæmning, Hjerneskade, medfødt, Mobilitetsnedsættelse, Udviklingsforstyrrelse af sansemotoriske færdigheder, Udviklingsforstyrrelse af tale og sprog, Multipel funktionsnedsættelse	8	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Hus 16 A-H	Kommunikationsnedsættelse, Udviklingshæmning, Hjerneskade, medfødt, Autismespektrum, Mobilitetsnedsættelse, Depression, Synsnedsættelse, Multipel funktionsnedsættelse	8	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Hus 18 A-F	Kommunikationsnedsættelse, Selvskadende adfærd, Udviklingshæmning, Mobilitetsnedsættelse, Udadreagerende adfærd, Synsnedsættelse, Multipel funktionsnedsættelse	6	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i middel grad arbejder fagligt kompetent med at skabe kvalitet på tværs af kvalitetsmodellens temaer, idet tilbuddets indsats i middel grad medvirker til trivsel hos borgerne og resulterer i udvikling hos målgruppen.

Vi vurderer hertil, at:

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

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

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

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

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

Tilbuddet arbejder i middel grad målrettet med f.eks. samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, pårørende, inddragelse af borgere i fx at kunne samtykke i forbindelse med anvendelse af stofselser, udvikling af en sammenhængende og kompetent dokumentationspraksis, implementering af CURA, tilbuddets kultur, voldsforebyggelse, magtanvendelser etc.

Tilbuddet har i meget lav grad implementeret en procedure, der sikre at magtanvendelser indberettes rettidigt og til rette myndigheder.

Tilbuddets fysiske rammer i høj grad er velholdte og velegnede til målgruppen. Hvilket dog ikke gør sig gældende for hus 10 G-H.

Socialtilsynet har ved dette tilsyn haft særlig opmærksomhed på forholdene for borgerne på de skærmede pladser og aflastningspladserne, samt betydningen for hele tilbuddet når der er problematikker i forhold til en eller flere borgere, hvor tilbuddets indsats ikke er tilstrækkelig, da borgers problematikker, er uden for rammerne af, hvad tilbuddet kan tilbyde. Det vurderes, at situationen på tilbuddet har påvirket alle borgers trivsel og udvikling. På baggrund af de bekymrende forhold, der er konstateret i tilbuddet har der været varslet udstedelse af påbud i forhold til blandt andet tilbuddets målgruppe. Tilbuddet har i processen oplyst at der vil blive foretaget ændringer i forhold de indskrevne borgere, hvilket har ført til frafald af de varslede påbud.

Tilsynsrapportens indhold afspejler de forhold, der er konstateret i forbindelse med den seneste tilsynsproces, hvor der er konstateret udfordringer i forhold til flere af kvalitetsmodellens temaer. Tilsynsrapporten er ikke ændret i forbindelse med frafaldet af de varslede påbud - dette under hensyntagen til at de beskrevne initiativer fra tilbuddet til imødegåelse af problemstillingerne først skal iværksættes samt at tilbuddet som led i processen har ansøgt om ændring af tilbuddets godkendelse. Denne ansøgning vil blive behandlet efterfølgende og i den forbindelse vil der blive udarbejdet ny tilsynsrapport.

Godkendelse

Det er socialtilsynets samlede vurdering, at tilbuddet delvist ever op til den fornødne kvalitet i henhold til kvalitetsmodellen og således kan opretholde sin godkendelse jf. lov om social service § 105, stk. 2.

Botilbud Aage Holms vej har i alt:

48 pladser jf. ABL § 105, stk. 2, med støtte efter servicelovens § 85. Heraf 2 Aflastningspladser jf. ABL § 56

Fordelt i 9 huse/afdelinger

Hus 10 A-D: 4 pladser - Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/Handicapvenlig bolig ABL § 105 skt. 2

Hus 10 E-F: 2 pladser - Aflastningspladser jf. ABL § 56

Hus 10 G-H: 2 pladser - Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/Handicapvenlig bolig ABL § 105 skt. 2

Hus 12 A-F: 6 pladser - Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/Handicapvenlig bolig ABL § 105 skt. 2

Hus 12 G-N: 6 pladser - Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/Handicapvenlig bolig ABL § 105 skt. 2

Hus 14 A-F: 6 pladser - Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/Handicapvenlig bolig ABL § 105 skt. 2

Hus 14 G-R: 8 pladser - Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/Handicapvenlig bolig ABL § 105 skt. 2

Hus 16 A-H: 8 pladser - Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/Handicapvenlig bolig ABL § 105 skt. 2

Hus 18 A-F: 6 pladser - Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/Handicapvenlig bolig ABL § 105 skt. 2

Alderen for tilbuddets målgruppe er 18-85 år.

Tilbuddet er godkendt til at modtage følgende målgrupper:

Udviklingshæmning, Angst, Mobilitetsnedsættelse, Multipel funktionsnedsættelse, Udadreagerende adfærd, Kommunikationsnedsættelse, Demens, Medfødt hjerneskade, Erhvervet hjerneskade og Selvskadende adfærd.

Særligt fokus i tilsynet

Fokus på temaerne: Målgruppe, metoder og resultater, Sundhed og trivsel, organisation og ledelse og Kompetencer.

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 parathed og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at:

Botilbud Aage Holms Vej i middel grad har en pædagogisk indsats, der stimulerer borgernes motivation, parathed og læring med henblik på at understøtte og fremme deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Tilbuddet i lav grad opstiller konkrete, individuelle mål i samarbejde med borgerne i forhold til at understøtte beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud

Tilbuddet i middel grad understøtter, at borgerne er i dagtilbud, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud

Tilbuddet i middel grad samarbejder med eksterne aktører

Gennemsnitlig bedømmelse 3,0

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vægter følgende 6 forhold i bedømmelsen:

- At tilbuddet delvist har et systematisk fokus på uddannelse og beskæftigelse i deres indsats.

På baggrund af stikprøver ved dette og tidligere tilsyn ses ikke at der forekommer mål i forhold til borgernes deltagelse i uddannelse eller beskæftigelse i alle handleplaner. I bestilling fra visiterende kommune fremkommer der ligeledes ikke mål i forhold til dette, da dette henset til målgruppen ikke er relevant for alle borgerne i tilbuddet. Tilbuddet opstiller mål i forhold til den enkelte borgers uddannelse eller beskæftigelse, hvor dette vil være relevant. De borgere, der har forudsætninger herfor, inddrages i opstilling af egne mål.

- At tilbuddet i deres indsats delvist viser tro på borgernes muligheder for uddannelse og beskæftigelse.

Dette bedømmes på baggrund af nuværende og tidligere interview af medarbejderne, der beskriver, at de, når det vurderes muligt, forsøger at motivere og finde det rigtige dagtilbud til borgerne. Af den indsendte dokumentation fremgår det, at ca. halvdelen af borgerne er i beskæftigelse eller aktivitetstilbud. Desuden fremgår det, at tilbuddet tilbyder nogle af de borgere, der profiterer af det, tilbud om aktiviteter i botilbuddet, i det omfang den enkelte borger ønsker eller magter det. Dette aktivitetstilbud er ikke formaliseret.

- At tilbuddet delvist støtter borgerne i at identificere relevante og opnåelige mål .

Dette bedømmes på baggrund af nuværende og tidligere interview af medarbejderne, hvor de i det omfang borgernes kognitive evner muliggør dette inddrager borgeren. Af tilbuddets indberetninger fremgår det, at målene for indsatsen udarbejdes i samarbejde mellem borger, værge og rådgiver i myndighed

- At tilbuddet delvist støtter borgerne til udvikling af personlige og sociale kompetencer, så borgernes parathed og mulighed for uddannelse og beskæftigelse understøttes.

Dette bedømmes på baggrund af tidligere oplysninger om, at tilbuddet har fokus på at understøtte, at borgerne bliver parate til at kunne indgå i et beskæftigelses tilbud. Socialtilsynet fik under tilsynet oplysninger om borgere der har fravalgt at komme i beskæftigelse og borgere der ikke for nuværende har et beskæftigelses eller aktivitetstilbud.

- At tilbuddet delvist støtter borgerne i deltagelse i meningsfulde uddannelses- og beskæftigelsesunderstøttende aktiviteter.

Dette bedømmes på baggrund af, at det af tidligere interview af henholdsvis medarbejdere og ledelse fremgår, at oprettelsen af aktivitetstilbud på Lundtoftevej, har betydet at flere borgere har fået et tilbud i umiddelbar nærhed, så de nemmere kan deltage i det omfang den enkelte magter det. Der er dog fortsat flere borgere, der ikke har et dagtilbud.

- At tilbuddet delvist støtter borgerne i samarbejde med relevante aktører .

Dette bedømmes på baggrund af oplysninger i oversigten over borgere indskrevet på tilbuddet, hvor det fremgår, at tilbuddet har borgere, der har beskæftigelse på henholdsvis Lundtoftevej, NBV, Vester Thirup og CKU. Ligeledes fremgår det, at der er borgere, der afventer opstart på et tilbud.

Andre forhold:

Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at det af tilbuddets dokumentation fremgår, at der fortsat er ca. halvdelen af borgerne, der ikke har et dagtilbud.

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 3

Bedømmelse af Indikator 1.a

Det ses at:

- Tilbuddet delvist opstiller konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgerne i at være eller komme i uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud.
- Tilbuddet delvist inddrager borgerne i at sætte egne mål for deltagelse i skole, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud.

Indikator 1.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Indikator 1.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 1.b

Det ses at:

- Borgerne delvist er i dagtilbud, beskæftigelse og/eller samværs- og aktivitetstilbud

Indikator 1.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation
- Anden dataindsamlingsmetode – artikler i lokalaviserne

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 borgeres 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:

Botilbud Aage Holms Vej i middel grad har opmærksomhed på borgernes selvstændighed.

Tilbuddet i middel grad støtter borgerne i deres relationer og sociale kompetencer.

Tilbuddets indsats i middel grad afspejler en åbenhed mod og involvering i det omkringliggende lokalsamfund.

Tilbuddet i høj grad understøtter borgernes kontakt til familie og netværk, under hensyn til individuelle ønsker og behov.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,3

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

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

Socialtilsynet vægter følgende 5 forhold i bedømmelsen:

- At tilbuddet arbejder delvist systematisk med individuelle mål, der omhandler sociale kompetencer og selvstændighed .

Dette bedømmes på baggrund af interview med ledelse, medarbejdere, tidligere dagbogsnotater samt fremsendte handleplaner ved tidligere tilsyn, hvoraf det fremgår, at tilbuddet på relevant vis opstiller mål og følger op herpå. Det fremgår, at borgerne inddrages i at sætte egne mål, i det omfang de har forudsætninger herfor. Der hvor dette ikke er muligt, deltager værge og pårørende i målfastsættelsen. I de fremsendte VUM planer (5 stk) er der primært fokus på sundhedsfaglige udfordringer og mål, i enkelte er der mål for håndtering af hverdagen, og vedligeholdelse af færdigheder. Der ses ikke mål der omhandler sociale kompetencer.

- At tilbuddets pædagogiske indsats delvist understøtter borgernes sociale kompetencer.

Dette bedømmes på baggrund af fremsendt dokumentation, tidligere og nuværende interview af medarbejderne, telefon interview af pårørende og socialtilsynets egne observationer. Det fremgår, at det er borgere der har et markant højt behov for støtte, flere af borgerne har ikke et verbalt sprog, og nogle har kun begrænset verbalt udtryk, hvorfor borgerne er dybt afhængige af etablerede relationer med medarbejderne på et niveau, hvor deres signaler og kommunikation forstås. Af medarbejdernes beskrivelser fremgår det, at de motiverer borgerne til at indgå i sociale aktiviteter, i det omfang den enkelte har ressourcer til det. Fra flere kilder beskrives, at der er et højt personalegennemstrømning, højt sygefravær kombineret med rotation af medarbejderne. Hvilket betyder at det bliver vanskeligt at opretholde en pædagogisk indsats der kan understøtte borgernes sociale kompetencer.

- At tilbuddets pædagogiske indsats delvist understøtter borgernes udvikling af selvstændighed.

Dette bedømmes på baggrund af fremsendt dokumentation, interview af henholdsvis pårørende og medarbejdere og socialtilsynets egne observationer. Heraf fremgår det, at det for hovedparten af borgerne handler om at vedligeholde færdigheder. Det fremgår, at medarbejdernes beskrivelse af deres praksis, at benytter deres kendskab til de enkelte borgere til at motivere dem til at være deltagende i små praktiske hverdags opgaver alt efter hvad de kan.

- At tilbuddet delvist inddrager og understøtter borgernes deltagelse i lokalsamfundet.

Dette bedømmes på baggrund af fremsendt materiale af beskrivelser af aktiviteter, interview med medarbejdere og leder ved indeværende samt tidligere tilsyn, hvor det fremgår, at borgerne tilbydes deltagelse i forskellige fritidsaktiviteter, såsom spinning, ridning og dans sammen med medarbejderne. Herudover har botilbuddet købt cykler, hvor medarbejderne kan cykle ture med borgerne. Der er også lagt vægt på, at flere af borgerne deltager i cafe på NBV en gang om måneden. Til LEV fest i Vrå hallen en gang årligt samt Sølund festival. Borgerne deltager desuden på ferieture, hvor tilbuddet lejer et sommerhus, hvor der er de fornødne hjælpemidler. Der er også lagt vægt på, at borgerne næsten dagligt er ude at shoppe eller på en lille gåtur. Herudover deltager borgerne i flere forskellige aktiviteter på deres hjemmedag, såsom besøg på kirkegården, besøge et kattehjem, i motionscenter eller svømmehal. I bedømmelsen indgår desuden, at nogle af borgerne ikke har forudsætninger, helbred eller ressourcer til at deltage i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

- At tilbuddet understøtter borgernes kontakt til familie og netværk med en inddragende og relevant tilgang.

Dette bedømmes på baggrund af oplysninger fra ledelse og medarbejdere, at borgerne har kontakt og samvær med deres familie og netværk. Det fremgår desuden via observation i tilbuddet, hvor socialtilsynet ved rundvisningen så, at en af borgerne havde besøg af familiemedlemmer, desuden fremgår det, af interview af de pårørende, at tilbuddet før corona var gode til at invitere til fødselsdage og julehygge. Hvilket de pårørende efterlyser kommer igang igen. De pårørende oplyser endvidere, at tilbuddet er gode til at aflæse borgernes signaler, i forhold til om borgerne savner de pårørende og at tilbuddet støtter borgerne i kontakten. De pårørende oplyser også, at tilbuddet er gode til at tage initiativ til at besøge de pårørende sammen med borgerne og at tilbuddet involverer sig i borgeren og dennes familie. Det bedømmes desuden på baggrund af medarbejdernes beskrivelser af at de prioriterer forældresamarbejde og at de gerne støtter op omkring borgernes kontakt til deres pårørende og at de anser samarbejdet med de pårørende som en vigtig del af deres arbejde.

I interview af de pårørende har flere af dem givet udtryk for, at de på tværs af husene ønsker en form for pårørende råd.

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

Det ses at:

- Tilbuddet delvist opstiller mål for borgernes sociale relationer, dokumenterer og følger op herpå.
- Tilbuddet delvist opstiller mål for borgernes udvikling af selvstændighed, dokumenterer og følger op herpå.
- Tilbuddet ikke inddrager borgerne i at sætte egne mål for sociale relationer og selvstændighed.

Indikator 2.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 2.b

Det ses at:

- Borgerne delvist deltager i sociale aktiviteter i det omgivende samfund

Indikator 2.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Indikator 2.c

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 2.c

Det ses at:

- Borgerne har delvis kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen i overensstemmelse med egne ønsker og behov

Indikator 2.c er bedømt ved oplysninger fra: (vælg kilder og metode for dataindsamling – indsæt ikke data)

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

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 borgeres udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at:

Botilbud Aage Holms Vej i lav grad formår at skabe sammenhæng mellem målsætning, målgruppe og metoder.

At borgerne i lav grad trives og er i positiv udvikling som resultat af tilbuddets metoder og tilgange.

Tilbuddet i middel grad arbejder systematisk med resultatdokumentation på borgerniveau.

Tilbuddet i meget lav grad arbejder systematisk med resultatdokumentation på tilbudsniveau.

Socialtilsynet har ved dette tilsyn haft særlig opmærksomhed på oplysninger om, at tilbuddet har borgere uden for den godkendte målgruppe, hvis problematikker (udadreagerende adfærd) skaber utryghed hos både de øvrige borgere og medarbejdere.

Vi vurderer med afsæt i ovenstående, at tilbuddet i deres indsats vedrørende dette tema har væsentlige kvalitetsudfordringer

Gennemsnitlig bedømmelse 3,0

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

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

Socialtilsynet vægter følgende 6 forhold i bedømmelsen:

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

Tilbuddet er godkendt til at modtage borgere med udviklingshæmning, angst, mobilitetsnedsættelse, multipel funktionsnedsættelse, udadreagerende adfærd, kommunikationsnedsættelse, demens, medfødt og erhvervet hjerneskade samt selvskadende adfærd. Det fremgår af interview, iagttagelse ifm. rundvisning, samt i fremsendt dokumentation, at tilbuddets aktuelle borgergruppe ikke stemmer overens med den målgruppe, som tilbuddet er godkendt til. Tilbuddet har i deres seneste indberetninger til Tilbudsportalen, indberettet flere målgrupper, end der fremgår af deres godkendelse. Samtidig kan socialtilsynet konstatere, at tilbuddet har indskrevet en borger, der har behov for en skærmet plads, på en plads, der er godkendt som en aflastningsplads. Det er socialtilsynets vurdering, at der er behov for at få beskrevet målgruppen mere tydeligt. Desuden vurderes det, at tilbuddet ikke sikrer en relevant visitation, idet der mangler sammenhæng mellem den indsats tilbuddet tilbyder og den enkelte borgers behov. Da det af medarbejdernes beskrivelser fremgår, at de oplever at mangle kompetencer ift. borgere med meget komplekse problemstillinger, af beskrivelser fremgår det, at de manglende kompetencer medfører mistrivsel for den enkelte borger, den samlede gruppe af borgere og for medarbejderne.

- At tilbuddet anvender tilgange og metoder, der delvist er forankret fagligt relevant i praksis.

Dette bedømmes på baggrund af interview af henholdsvis pårørende, medarbejdere, ledelse og socialtilsynets egne observationer. At den oplevede høje personalegennemstrømning, betyder at kvaliteten for indsatsen ift. den enkelte borger forringes. Det vurderes, at det har stor betydning for borgerne, at blive mødt af medarbejdere, der har et indgående kendskab til dem, da flere af borgerne har et meget lavt funktionsniveau og ingen eller et meget begrænset verbalt sprog, hvorfor medarbejderne skal have øje for de tegn, der indikerer deres ønsker og behov. Medarbejderne har tidligere oplyst, at der anvendes anderkendende pædagogik, relationspædagogik, neuropædagogik, samt sansemotorik og integration. Metoder og tilgange, der er relevante ift. tilbuddets godkendte målgruppe. Medarbejderne redegør for hvordan de arbejder med de nævnte metoder og tilgange, men det fremgår også af deres beskrivelser, at de har en faglighed de gerne vil kunne bringe i spil, men rammerne for at bruge deres faglighed er ikke tilstede. Samtidig fremgår det også af beskrivelserne, at de har enkelte borgere i tilbuddet, hvor de ikke har de metoder og faglige tilgange, der skal til for at kunne rumme og skabe tryghed for både dem og de øvrige borgere.

- At tilbuddets faglige metodiske indsats ikke fører til positive resultater for borgerne.

Dette bedømmes på baggrund af interview af pårørende, medarbejdere og ledelse samt gennemgang af indsendt dokumentation. Heraf fremgår det, at der er meget forskel på om indsatsen fører til positive resultater for borgerne. Af flere beskrivelser fremgår det derimod, at det opleves, at borgerne er mere utrygge og flere borgere trækker sig ind i sig selv, andre bliver udadreagerende. Medarbejderne beskriver de gerne vil understøtte, at borgerne bevarer deres funktionsniveau, men det er vanskeligt når medarbejdere med indgående kendskab til borgerne flyttes rundt på afdelingerne, som betyder, at borgerne støttes af medarbejdere, der i mindre grad kender borgerne og deres behov for støtte. Der er dog også pårørende, der beskriver, at deres borger udvikler sig positivt. Fra pårørende og medarbejders sider gives der udtryk for bekymring for, hvad de annoncerede nedskæringer vil komme til at betyde. Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet ikke har formået at sikre de specialist kompetencer der er nødvendige ift. de borgere der er indskrevet på de skærmede pladser.

- At tilbuddet delvist arbejder systematisk med mål, dokumentation og evaluering på både borger- og tilbuds niveau.

Dette bedømmes på baggrund af indsendt dokumentation i form af VUM-planer, interview af henholdsvis medarbejdere og ledelse, hvoraf det fremgår, at der dagligt dokumenteres på borgerniveau i CURA. Det fremgår, at tilbuddet anvender en skabelon i arbejdet med pædagogisk indsatsplan, hvori målene og metoderne beskrives. Der er dato for opfølgning på skabelonen. Det fremgår desuden, at tilbuddet dokumenterer og følger op på målene i indsatsplanerne. Herudover bliver mål evalueret på teammøder. Helt konkret udarbejdes delmål efter smart-mål-metoden, og det er teamet omkring den enkeltes borger, der udarbejder disse delmål. Samtidig oplyses det, at der ikke dokumenteres og evalueres på tilbuds niveau.

- At tilbuddet delvist har systematisk fokus på inddragelse af eksterne aktører for understøttelse af positive resultater.

Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører. Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejdere. Det fremgår, at tilbuddet samarbejder med en lang række af eksterne samarbejdspartnere som fx psykiatrien, somatikken, egen læge, musikterapeut, fysioterapeut, bandagist, VISO og borgerens aktiverings-/ beskæftigelsestilbud samt andre relevante aktører. Ledelsen oplyser ifm med borger i skærmet tilbud, at VISO har været på plads, men at VISO ikke har kunnet levere noget der kunne bruges ift den pågældende borger. Leder oplyser, at VISO ikke observerede borgeren, men udelukkende tog udgangspunkt i det skriftlige materiale ift. de anbefalinger de kom med.

- Andre forhold :

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet fået oplysninger fra pårørende, medarbejdere og ledelse om, at der er forhold vedr. en borger, der har komplekse problematikker, der ligger udenfor tilbuddets godkendte målgruppe belastningsmæssigt. Der er tale om, at borgeren har en meget krænkende og udadrettet adfærd af både seksuel og voldelig karakter, og som tilbuddet ikke har de fornødne kompetencer, tilstrækkeligt personale og egnede fysiske rammer til at sikre trivsel og udvikling for denne borger. Forholdene medvirker til mistro på tilbuddet. Medarbejdere og ledelse oplyser, at der anvendes mange ressourcer på forhold vedr. denne borger, som trækkes fra de øvrige borgere. Det handler dels om højt sygefravær, omrokeringer af faste medarbejdere fra andre huse, så de øvrige borgere må dækkes ind af ikkefastansatte medarbejdere. I tidligere redegørelse og ved dette tilsyn har ledelsen oplyst, at der vil blive iværksat foranstaltninger ift. at sikre trivsel for borgere og medarbejdere. Det er socialtilsynet vurdering, at pågældende borgers udadreagerende adfærd i meget høj grad skaber mistro og utryghed for både borgere og medarbejdere på det samlede tilbud.

Indikator 3.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 3.a

Det ses at:

- Tilbuddet delvist anvender tilgange, der er relevante for tilbuddets indsats.
- Tilbuddet delvist anvender faglige metoder, der er relevante for målgruppen.

Indikator 3.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende
- Øvrige aktører – hvilke b.la. Arbejdstilsynet.

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

.

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 3

Bedømmelse af Indikator 3.b

Det ses at:

- Tilbuddet delvist har en systematisk praksis for at opsætte, dokumentere og følge op på konkrete, individuelle mål for borgerne.
- Tilbuddet delvist indsamler oplysninger og dokumenterer resultater til brug for egen læring, evaluering og forbedring af indsatsen.

Indikator 3.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

.

Indikator 3.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 3.c

Det ses at:

- Tilbuddet delvist opnår og dokumenterer positive resultater for borgerne.
- Tilbuddet tager udgangspunkt i mål opsat af visiterende kommune.

Indikator 3.c er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Indikator 3.d

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.d

Det ses at:

- Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører

Indikator 3.d er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende
- Øvrige aktører – Arbejdstilsynet

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

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:

Botilbud Aage Holms Vej i lav grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Borgerne i lav grad trives i tilbuddet.

Tilbuddet i middel grad respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet.

Tilbuddet i middel grad tilrettelægger dagligdagen med et relevant hensyn til borgernes ønsker og behov.

Tilbuddet i meget lav grad forebygger, håndterer og dokumenterer magtanvendelser.

Tilbuddet i lav grad forebygger, håndterer og dokumenterer vold og overgreb.

Socialtilsynet har ved dette tilsyn haft særlig opmærksomhed på borgernes forhold på de skærmede pladser. Samt hvordan det påvirker de øvrige borgere, at der er en fysisk stærk, udadreagerende handicappet borger jf. Arbejdstilsynets henvendelse.

Socialtilsynet vurderer med afsæt i ovenstående, at tilbuddet i deres indsats vedrørende dette tema har væsentlige kvalitetsudfordringer

Andet:

At socialtilsynet på trods af det store arbejde, der er lavet ift. at afkode om borgerne giver samtykke til anvendelse af stofseler, vil socialtilsynet fortsat have fokus på tilbuddets håndtering af dette.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,4

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i lav grad borgernes selv- og medbestemmelse.

Socialtilsynet vægter følgende 4 forhold i bedømmelsen:

- At tilbuddet delvist har en pædagogisk praksis, der afspejler respekt og lydhørhed for borgernes integritet, forudsætninger og individuelle behov.
Dette bedømmes på baggrund af interview med henholdsvis pårørende, medarbejdere og ledelse, samt iagttagelse ifm. med rundvisning. Det fremgår, at medarbejderne er gode til at aflæse borgernes signaler, og at de kan respondere relevant på disse. Medarbejdere og ledere omtaler borgerne med respekt gennem interviewet, og at de har fokus på at gøre det, der er bedst for den enkelte borger ud fra en individuel tilgang. Medarbejderne tager udgangspunkt i borgernes dagsform og ressourcer i arbejdet med borgeren. Af interviewene fremgår det dog også, at både pårørende og medarbejdere oplever, at der ikke altid er medarbejdere, der kender borgerne godt nok til at kunne tyde de tegn borgeren udtrykker, som indikerer deres ønsker og behov. Det oplyses, at de prøver at planlægge med vikarer, der kender borgerne. Medarbejderne oplever at blive flyttet rundt, hvor de bliver taget fra deres faste hus og blive sat over i et andet hus, mens ens eget hus får vikar. På denne måde møder den enkelte borger mange forskellige medarbejdere.
- At tilbuddet systematisk arbejder med inddragelse af borgerne, så de gives relevant medbestemmelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. Dette bedømmes på baggrund af interview af medarbejderne, der beskriver, at flere af borgerne i tilbuddet kan have svært ved at udtrykke sig, hvilket betyder, at medarbejderne derfor tolker på de signaler, som borgerne udsender og justerer dagsformen i forhold til den enkelte borgers behov og derigennem tilbyder en individuel indsats. Medarbejderne oplyser, at dette kræver et stort kendskab til den enkelte borger. Socialtilsynet kunne ved rundvisningen se, at borgerne blev set og hørt, når de henvendte sig til medarbejderne og omvendt.
- At tilbuddet delvist understøtter og prioriterer borgernes ret til og mulighed for at kommunikere ønsker, behov og meninger.
Dette bedømmes på baggrund af medarbejdernes beskrivelser af at største delen af borgerne i tilbuddet har et lavt funktionsniveau og en lav udviklingsalder. Dette betyder, at medarbejderne i mange tilfælde må tolke på borgernes kropssprog og andre signaler, og ud fra dette vurdere, hvad der er borgernes ønsker/ ikke ønsker. Borgerne inddrages derfor i de beslutninger i hverdagen i tilbuddet, som de har forudsætninger for. De pårørende beskriver at medarbejderne opleves at være meget opmærksomme på den enkelte borgers ønsker og behov, dog opleves det at medarbejderne er pressede og at der ikke er nok kendte medarbejdere på arbejdet. Desuden fremgår det af de pårørendes beskrivelser, at de ikke oplever der altid er nok medarbejdere i de enkelte huse, og at borgerne ofte må vente længe på at få hjælp.
- Andre forhold
At det af interview af de pårørende fremgår, at de undrer sig over, at borgere, der har fået bevilliget 15 timers ledsagelse ikke selv bestemmer over disse. Af interview af ledelsen fremgår det, at når man bor på Aage Holms Vej, så får man kun ca. 8 ledsagertimer. Da der også er ledsagertimer i "pakken" der modtages på tilbuddet, dette selv om borgeren er tildelt 15 timer.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 4.a

Det ses at:

- Tilbuddet delvist har en pædagogisk praksis, der afspejler, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt

Indikator 4.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

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 2

Bedømmelse af Indikator 4.b

Det ses at:

- Borgerne i tilbuddet delvist inddrages i beslutninger vedrørende sig selv.
- Borgerne delvist har indflydelse på beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet.

Indikator 4.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter i middel grad borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Socialtilsynet vægter følgende 4 forhold i bedømmelsen:

- At tilbuddets pædagogiske praksis delvist afspejler viden om og prioritering af trivselsfremmende aktiviteter og tiltag . Dette bedømmes på baggrund af interview af henholdsvis pårørende, medarbejdere, ledelse og socialtilsynets egne observationer. Af beskrivelserne fremgår det, at visionen er, at tilbuddet skal være et trygt sted at bo, hvor borgernes basale behov dækkes og hvor de føler sig værdsat og betydningsfulde. Af pårørende og medarbejdernes beskrivelser fremgår det, at flere borgere end tidligere er bange og utrygge. Det er socialtilsynets vurdering, at en medvirkende årsag til utrygheden er fordi fysisk svage handicappede befinder sig nær fysisk stærke og udadreagerende handicappede, hvilket øger risikoen for utryghed og mistrivsel både blandt borgere og medarbejdere. Af medarbejdernes beskrivelser fremgår det, at de er nødt til hele tiden at være opmærksomme på hvad der foregår udenfor, med henblik på at kunne låse dørene, så borger fra skærmet enhed ikke kan komme ind. Nogle pårørende beskriver at de oplever at flere borgere virker skræmte og fx. gemmer sig under dynen når der kommer høje skrig, bankelyde mv. fra borger fra skærmet afdeling.

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

Dette bedømmes på baggrund af henholdsvis interview af pårørende, medarbejdere, ledelse og indsendte dokumentation. Heraf fremgår det, at tilbuddet har et sundhedsfagligt blik på borgerne, fx fylder helbredsforhold meget i Vum-udredningerne. Alligevel har socialtilsynet fået oplysninger om, at fx. genoptræning ikke prioriteres eksempelvis efter at borger har haft brækket benet.

- At tilbuddets indsatser delvist modsvarer borgernes behov i forbindelse med udvikling og/eller opretholdelse af deres fysiske og mentale sundhed .

Dette bedømmes på baggrund af interview med pårørende, ledelse og medarbejdere og diverse materiale. Det fremgår, at tilbuddet har fokus på kost og motion, og at tilbuddet arbejder med mental sundhed, med udgangspunkt i den enkelte borger. I forhold til den mentale sundhed er tilbuddet udfordret af en betydelig udskiftning af medarbejdere, hyppigt fravær på grund af sygdom og hyppige omrokeringer af medarbejdere mellem husene. Dette har betydning for borgerne, da borgerne i tilbuddet har et markant højt behov for støtte, hvor flere af dem ikke besidder et verbalt sprog, og nogle har kun begrænset verbalt udtryk. Borgerne er afhængige af at etablere relationer med medarbejderne på et niveau, hvor deres signaler og kommunikation forstås. Dette er afgørende for at sikre, at de modtager den nødvendige støtte til at udvikle færdigheder, der muliggør en så selvstændig tilværelse som muligt. Dette med respekt for deres selvbestemmelse og i overensstemmelse med deres ønsker og drømme. Derudover er der flere pårørende, der udtrykker bekymring for at tilbuddet er på vej til at blive ren opbevaring, hvis besparelserne opretholdes på området.

Andre forhold

At det er socialtilsynets vurdering, at borgernes trivsel pt er præget af, at der er borgere, der er udenfor tilbuddets målgruppe belastningsmæssigt. De fysiske rammer i skærmet Hus er ikke optimale, og medarbejderne har ikke de faglige kompetencer og ressourcer, der er nødvendige for at kunne understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel tilstrækkeligt.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 5.a

Det ses at:

- Borgerne ikke trives i tilbuddet.

Indikator 5.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende
- Øvrige aktører – medierne

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation
- Anden dataindsamlingsmetode – artikler i lokalaviserne

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 5.b

Det ses at:

- Borgerne har adgang til relevante sundhedsydelse.
- Tilbuddet har mulighed for at ledsage borgerne til nødvendige sundhedstilbud

Indikator 5.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.c

Det ses at:

- Tilbuddet har delvist en praksis, der afspejler viden og forståelse for fremme af borgernes fysiske sundhed
- Tilbuddet har delvist en praksis, der afspejler viden og forståelse for fremme af borgernes mentale sundhed

Indikator 5.c er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Kriterium 6

Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet forebygger i lav grad magtanvendelser.

Socialtilsynet vægter følgende 4 forhold i bedømmelsen:

- At tilbuddets pædagogiske indsats delvist forebygger magtanvendelser .

Dette bedømmes på baggrund af ledelsens beskrivelser af, at der på nuværende tidspunkt ikke er nogle borgere på tilbuddet, hvor medarbejderne ikke kan afkode borgernes signaler om behag og ubehag, hvilket er den måde, hvorpå de aflæser om borgeren giver samtykke samt trækker det tilbage, i de tilfælde hvor borgeren verbalt ikke kan formidle dette. Derfor har tilbuddet ikke ansøgt om forhåndsgodkendelse, da borgerne afgiver deres samtykke. For at sikre at alle medarbejdere kan afkode borgernes signaler, er disse signaler velbeskrevet i CURA. Det fremgår, at tilbuddet arbejder konfliktnedtrappende og at medarbejderne er gode til at aflæse den enkelte borgers signaler og respondere relevant på disse. Medarbejderne, kunne give eksempler på de signaler, som borgerne giver, hvis der er noget, de ikke har lyst til og hvordan de handler på dette. Medarbejdere oplyser, at de skal være på forkant i de fleste situationer og aflæse den pågældende borgers signaler, i forhold til at tilbyde en pædagogik, der er afstemt efter borgernes dagsform. I forbindelse med den pædagogiske indsats ift. meget udadreagerende borger beskriver medarbejderne at de trækker sig og låser sig inde til borger er faldet til ro. I forhold til de andre borgers sikkerhed oplyses det, at når de kan se, at borgeren er i affekt låser de dørene til de andre afdelinger.

- At tilbuddet ikke sikrer opdateret viden om lov og regler om magtanvendelse

Dette bedømmes på baggrund af, at det af interview fremgår, at der har været afholdt kurser i reglerne, medarbejderne beskriver, at de har et rimeligt kendskab til reglerne og at de selv har læst udleveret materiale ifm. lov om magtanvendelse. Af ledelsen oplysninger fremgår det, at det er planlagt, at konsulent fra Hjørring kommune kommer på alle husmøder og underviser i reglerne om magtanvendelse. Samtidig oplyser medarbejderne, at der er borgere i tilbuddet, der anvender stofseler, der ikke kan give verbalt samtykke til dette, det oplyses, at der er arbejdet med hvordan disse borgere hver især kan give samtykke (opmærksomhed på borgernes signaler ift. behag og ubehag.) til anvendelsen. Socialtilsynet er informeret om, at tilbuddet derfor ikke har indhentet forhåndsgodkendelser til anvendelse af stofseler, Da tilbuddets ledelse ikke skønner, at der er brug for dette. Desuden er det socialtilsynets vurdering, at medarbejdere og ledelse ikke i tilstrækkelig grad har kendskab til lovgivningen og agerer herefter. Fx. i forbindelse med rundvisningen på tilbuddet overværede socialtilsynet at en borger blev hevet op fra en madras på gulvet og ført væk. Afdelingsleder tilkende gav at hun også havde set situationen, som klart var en magtanvendelse. Efterfølgende får Socialtilsynet en mail om at de har drøftet hændelsen og ikke mener der er tale om en magtanvendelse. Socialtilsynet fastholder at der var tale om en magtanvendelse - Tilbuddet har ikke efterfølgende indberettet hændelsen. Hvorfor det er socialtilsynet vurdering at de ikke har tilstrækkelig kendskab til reglerne.

- At tilbuddet (ikke) har faste procedurer for dokumentation, håndtering og læring af magtanvendelser.

Dette bedømmes på baggrund af indsendte oplysninger om, at tilbuddet har faste procedurer for dokumentation og håndtering af magtanvendelser. Socialtilsynet kan dog ved dette tilsyn konstatere, at proceduren ikke i tilstrækkelig grad er implementeret i tilbuddet, og at magtanvendelser ikke sendes enkeltvis og rettidigt til socialtilsynet. Hvorfor socialtilsynet er bekymrede for om alle magtanvendelser registreres og indberettes. Socialtilsynet har i forbindelse med tilsynet bedt om ledelsens redegørelse, af denne fremgår det:

"Vi er blevet bekendt med, at der har været manglende indberetninger og at vi ikke har indberettet rettidigt. Vi har undersøgt hvad dette skyldes, og vi må erkende, at vi og vores medarbejdere ikke har været klædt godt nok på.

Vi har ikke været bevidst om de 3-dages indberetningsfrist til Tilsynet. Vi har indberettet til myndighed, og afventet deres godkendelse.

Vi beklager meget og vil fremadrettet ændre vores praksis på området.

Fremadrettet plan

Vi er nu opmærksomme på de forskellige frister samt procedurerne for magtindberetning, og har på den baggrund lavet en fremadrette plan for at klæde vores medarbejdere på.

- *Allerede sidste år modtog alle vores medarbejdere undervisning i magtreglerne, denne undervisning vil vi fortsætte med i det nye år.*
- *Alle vikarer skal modtage undervisning i magtreglerne.*
- *Den 29. februar vil vi i ledelsen modtage supplerende sparring vedr. magtreglerne fra vores jurist - se vedhæftet. På baggrund af denne undervisning vil vurdere hvorvidt der skal sættes yderligere ind i forhold til at klæde vores medarbejdere på.*
- *Hver anden måned har de enkelte boenheder husmøder - hvor både medarbejdere og ledere deltager, her vil vi fremadrettet drøfte reglerne for magtanvendelse, hvordan vi undgår magt, hvordan vi lærer af de magtanvendelser vi laver, og evt. undgår dem i fremtiden. Skærmet afsnit har møder oftere end de andre både fast og adhoc " (citater fra redegørelsen).*

Indikator 6.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 6.a

Det ses at:

- Tilbuddets pædagogiske praksis delvist medfører, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.
- Tilbuddet delvist har opdateret viden og færdigheder, der understøtter at magtanvendelser undgås.

Indikator 6.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

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 1

Bedømmelse af Indikator 6.b

Det ses at:

- Tilbuddet ikke har en praksis for, hvordan der tages ved lære af magtanvendelser med henblik på forebyggelse
- Tilbuddet ikke har en praksis der sikrer kvalitet i dokumentation og indberetning af magtanvendelser.

Indikator 6.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation
- Anden dataindsamlingsmetode – redegørelse

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet forebygger i lav grad vold og overgreb.

Socialtilsynet vægter følgende 4 forhold i bedømmelsen:

- At tilbuddets pædagogiske indsats ikke understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet .

Dette bedømmes på baggrund af oplysninger om, at tilbuddet i det skærmede afsnit har en borger, der med sin adfærd skaber frygt og utryghed for både borgere og medarbejdere. Medarbejderne kommer med eksempler på hvordan borgeren står og banker på borgernes lejligheder, borgerne kan ikke være i fællesrum og ikke i egen lejlighed. Borger smadrer møbler på de andres terrasser, og de kan høre råb og skrig. De kan også se at medarbejderne bliver jagtet og truet af borgeren. Medarbejderne giver udtryk for, at der ikke er de rette kompetencer i tilbuddet til at kunne støtte pågældende borger. Medarbejderne oplyser under tilsynsbesøget, at medarbejderne låser sig inde i personaleområdet for at skærme sig mod borger, der efterlades alene med sine frustrationer, følelser og adfærd uden socialpædagogisk støtte. Borger er ikke låst inde, men lukket ude fra personalekontakt.

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

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet fået fremsendt procedure for "vold og trusler på arbejdspladsen" ,indeholdende en definition af vold og hvordan det takles når skaden er sket. Samt leders praksis beskrivelse " risikovurdering og placering i rum" en beskrivelse af hvordan Low Arousal praktiseres på tilbuddet. Af interview af medarbejderne fremgår det, at de benytter sig af trafiklysmetoden, som risikovurderingsmetode, hvor dette skønnes nødvendigt. Alligevel efterlyser medarbejderne en beredskabsplan ift. hvordan de skal gribe det an, når borgeren fra skærmet er udadreagerende. Fra de huse, der er beliggende tættest på skærmet oplyses det, at de hele tiden er i alarmberedskab, kommer med eksempler på, at en borger ryster og kravler ned under dynen. Han bliver bange, når han hører høje lyde fra skærmet hus.

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

I forbindelse med tilsynet har socialtilsynet fået fremsendt "prikskemaer" der er registrering af fysiske og psykiske belastningsforhold. Af dette skema fremgår det, at medarbejdere i skærmet hus, er udsat for væsentlige belastningsforhold af både fysik og psykisk karakter fx, skrig/trusler, slag, seksuel berøring, kast med ting efter medarbejderne osv. Der bliver også registreret vold og overgreb borger mod borger i denne reg. ses at være udfordringer i flere huse end i skærmet.

- Andre forhold

At det af interview af medarbejderne fremgår, at forholdene i skærmet fylder rigtig meget. Ellers fremgår det, at tilbuddet arbejder konfliktnedtrappende og at medarbejderne er gode til at aflæse borgernes signaler og respondere relevant på disse. Medarbejderne oplyser, at de vægter et godt kendskab til borgeren og dennes signaler i kommunikationen med borgeren.

At den primære grund til den lave bedømmelse er, at tilbuddet har borgere uden for målgruppen, der belastningsmæssigt har større udfordringer end tilbuddet er gearret til at kunne modtage, da de ikke har de specialist kompetencer, der skal til for at kunne skabe den nødvendige tryghed for disse borgere og til at sikre den nødvendige støtte og indsats.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 7.a

Det ses at:

- Tilbuddet ikke har en pædagogisk praksis, der forebygger vold og overgreb
- Tilbuddet delvist har opdateret viden og færdigheder, der understøtter at vold og overgreb undgås.

Indikator 7.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

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:

Botilbud Aage Holms Vej i middel grad har en kompetent og ansvarlig ledelse.

Tilbuddets organisering og bemanning i lav grad er hensigtsmæssig og understøtter, at borgerne trives i tilbuddet.

Tilbuddets ledelse i lav grad har fokus på tilbuddets strategiske udvikling.

Tilbuddets ledelse i lav grad prioriterer relevant uddannede medarbejdere og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.

Tilbuddets ledelse i lav grad prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel for medarbejderne.

Socialtilsynet har ved dette tilsyn haft særlig opmærksomhed på forholdene på de skærmede pladser og disses påvirkning af resten af tilbuddets indsatser.

Vi vurderer med afsæt i ovenstående, at tilbuddet i deres indsats vedrørende dette tema har væsentlige kvalitetsudfordringer ift. at kunne sikre alle borgernes sikkerhed og tryghed.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,9

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet har i middel grad en kompetent ledelse.

Socialtilsynet vægter følgende 4 forhold i bedømmelsen:

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

Dette bedømmes på baggrund af oplysninger om, at ledelsen ikke i tilstrækkelig grad sørger for, at de borgere, der visiteres til tilbuddet er indenfor den godkendte målgruppe, Socialtilsynet har noteret sig følgende forhold; - At borgerens belastningsgrad eller problematiske adfærd kan rummes i tilbuddet, uden at det får negativ påvirkning af de øvrige. - At ledelsen ikke sørger for at tilbuddet har de faglige kompetencer, der skal til for at kunne løfte opgaven.

Samtidig kan socialtilsynet konstatere, at ledelsen har indskrevet en borger, der skal være i et skærmet tilbud, på en plads der er godkendt til aflastning, hvilket betyder, at de borgere, der kommer i aflastning på tilbuddet er midt mellem skærmede borgere, hvilket ikke vurderes at være hensigtsmæssigt. Samtidig er pladsen ikke godkendt som (fast) bolig.

Ovenstående forhold bevirker, at det vurderes, at ledelsen kun delvist har et strategisk fokus på at skabe de bedste forhold for borgere og medarbejdere.

- At ledelsen delvist har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet .

Dette bedømmes på baggrund af fremsendt dokumentation. Lederen er uddannet pædagog og har flere års erfaring med målgruppen og som ledere af pædagogiske organisationer. Det vægtes, at leder har flere relevante efteruddannelser og kurser indenfor ledelse og socialfaglige områder, der vedrører målgruppen fx Diplom i ledelse og Neuropædagogisk efteruddannelse. Tilbuddet har to afdelingsledere, den ene er uddannet socialpædagog og har kandidatuddannelse i forandringsprocesser, hun har ikke tidligere arbejdet med ledelse (har været på barsel, og ikke kommet tilbage, da tilsynet var der). Den anden er uddannet social og sundhedsassistent, har ingen leder erfaring, har været ansat som almindelig medarbejder på tilbuddet i en årrække. Socialtilsynet kan konstatere, at der de sidste år er sket en jævnlig udskiftning af afdelingsledere. Af interview af de pårørende fremgår det, at det er meget forskelligt, hvordan de opfatter ledelsen, flere udtrykker bekymring for om ledelsen lytter til dem, samtidig kan det være svært at komme igennem til ledelsen. Nogle beskriver, at de kan opleve, at der på møderne bliver aftalt nogle ting/aktiviteter, der aldrig bliver til noget, oplever de bliver lovet forhold som ikke er sådan i praksis, hvorfor de er bekymrede for borgernes trivsel og udvikling.

Af medarbejdernes beskrivelser fremgår det at de oplever ledelsen meget forskelligt nogle oplever ledelsen som åben og forholdsvis lydhør, det har givet ro i tilbuddet, andre medarbejderne oplyser, at de oplever en ledelse der ikke altid lytter, men som er tydelig og som tilbyder relevant sparring. Flere kommer med udtalelser der indikerer at der mangler psykologisk tryghed. Desuden vægtes det, at medarbejderne beskriver, at leder har et hjerte af guld og at hun brænder for målgruppen, men at hun kan have en hård tone. Leder har tidligere erkendt, at hun kan være kontant og hurtig, hvis medarbejderne fx. kommer med noget, som de selv kunne have løst. Beskriver sig selv som en tydelig leder.

- At tilbuddet prioriterer vedligeholdelse og opkvalificering af både medarbejderes og ledelsens kompetencer.

Dette bedømmes på baggrund af den indsendte kompetenceudviklingsplan, hvoraf det fremgår, at der i alle huse er 1 eller 2 teamudviklingsdage, samt at der også tilbydes kompetenceudvikling på tværs af husene fx. neuropædagogisk efteruddannelse, undervisning i pædagogisk kommunikation, tegn til tale, totalkommunikation, stærke arbejdsfællesskaber, magtanvendelser mv.

- At tilbuddet har en praksis for ekstern supervision eller anden form for sparring for medarbejdere og ledelse.

Dette bedømmes på baggrund af den indsendte dokumentation og medarbejdernes oplysninger om, at de får supervision ca hver 6- 8 uge. samtidig tilbydes individuel supervision. Desuden fremgår det, at de har teammøder hver 4 uge, hvor der er tid til faglig sparring.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 8.a

Det ses at:

- Ledelsen delvist har relevant uddannelse og erfaring.
- Ledelsen delvist løbende opdateres med nødvendige kompetencer.
- Ledelsen delvist udøver en ledelsesmæssig praksis, der afspejler de nødvendige kompetencer til at lede tilbuddet.

Indikator 8.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.b

Det ses at:

- Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for medarbejdere
- Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelsen

Indikator 8.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets daglige drift varetages i lav grad kompetent.

Socialtilsynet vægter følgende 4 forhold i bedømmelsen:

- At ledelsen ikke sikrer, at borgerne i tilbuddet har tilstrækkelig og relevant kontakt med kompetente medarbejdere
Dette bedømmes på baggrund af interview af henholdsvis, pårørende, medarbejdere og ledelse. Heraf fremgår det, at de pårørende savner flere faste kendte medarbejdere, da de oplever at der alt for tit er nye medarbejdere eller vikarer i husene. Af medarbejdernes beskrivelser fremgår det, at de oplever en betydelig udskiftning af medarbejdere, højt sygefravær, og at faste medarbejdere bliver omrokket mellem husene.
- At ledelsen ikke sikrer vedligeholdelse og udvikling af medarbejdernes kompetencer i overensstemmelse med målgruppens behov, tilbuddets metodiske tilgang og pædagogiske indsats.
Dette bedømmes på baggrund af indsendt dokumentation, interview af henholdsvis medarbejdere og ledelse. Af medarbejdernes beskrivelser fremgår det, at de ikke altid bliver klædt på til opgaverne, dette gør sig specielt gældende ift. de skærmede borgere.
- At ledelsen ikke aktivt understøtter et positivt arbejdsmiljø, der medvirker til trivsel og begrænset personalegennemstrømning og sygefravær.
Dette bedømmes på baggrund af interview af medarbejderne, hvoraf det fremgår, at følgende forhold påvirker deres arbejdsmiljø fx. at de ikke altid ved, hvem de skal arbejde sammen med, - At de oplever det er udfordrende at opretholde en relation til borgerne, når de flyttes rundt mellem husene, At de ikke føler sig hørt og anerkendt, - at de ikke oplever at have tilstrækkelige ressourcer, at de ikke har tid nok, At ledelsen ikke lytter, At de har dårlig samvittighed over, at tingene ikke bliver lavet fx. status, delmål mm samt - pres pga. af mange nye kollegaer, der skal oplæres.
- At ledelsen delvist sikrer en hensigtsmæssig brug og organisering af ikkefastansatte medarbejdere.
Dette bedømmes på baggrund af interview af pårørende, medarbejdere og ledelse. Af oplysningerne fremgår det, at de pårørende oplever, at der ofte er "nye ansigter", som de ikke kender, medarbejderne beskriver, at der mangler faste medarbejdere af beskrivelserne fremgår det, at i enkelte huse, er der kun vikarer om søndagene lige pt. Samtidig beskriver medarbejderne, at de føler sig sårbare, når de får en Carelink medarbejder. De er opmærksomme på, at vagtplanlæggerne prøver at planlægge med vikarer, der kender borgerne. Ledelsen tilkendegiver, at der har været meget personalegennemstrømning i skærmet afdeling, mener der er ved at komme styr på dette. Desuden er der i etablering af ny gruppe, hvor der er mange nye borgere, derfor også mange nye medarbejdere.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.a

Det ses at:

- Ledelsen ikke sikrer, at borgerne har mulighed for tilstrækkelig og stabil medarbejderkontakt svarende til deres behov
- Ledelsen ikke sikrer, at borgerne mødes af medarbejdere med relevante kompetencer.

Indikator 9.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.b

Det ses at:

- Tilbuddets indberettede personalegennemstrømning er højere end på sammenlignelige arbejdspladser
- Oplysninger i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har indikeret høj personalegennemstrømning

Indikator 9.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 9.c

Det ses at:

- Tilbuddets indberettede sygefravær er højere end på sammenlignelige arbejdspladser
- Oplysninger i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn har indikeret et højt sygefravær

Indikator 9.c er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

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

Det ses at:

- Tilbuddets brug af ikkefastansatte delvist er velovervejet
- Tilbuddets introduktion og oplæring af ikkefastansatte medarbejdere delvis er relevant
- Tilbuddets ledelse delvist sikrer, at ikkefastansatte medarbejdere indgår i faglig sparring og tilbydes relevant kompetenceudvikling
- Tilbuddets ledelse ikke sikrer, at ikkefastansatte medarbejdere understøttes i forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder og magtanvendelser

Indikator 9.d er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere

Oplysningerne er indhentet ved:

- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

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:

Botilbud Aage Holms Vejs medarbejdere, herunder ikkefastansatte medarbejdere, i middel grad har relevante faglige, relationelle og personlige kompetencer.

Tilbuddet i middel grad har strategisk fokus på udvikling og vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer.

Tilbuddets medarbejdere i middel grad møder borgerne med forståelse for den enkeltes behov, forudsætninger og retssikkerhed.

Socialtilsynet har ved dette tilsyn haft særlig opmærksomhed på om medarbejderne har de kompetencer, der er nødvendige ift. de borgere der er i det skærmede tilbud

Vi vurderer med afsæt i ovenstående at tilbuddet i deres indsats vedrørende dette tema har væsentlige kvalitetsudfordringer i forhold til medarbejdernes manglende kompetencer ift. de borgere der aktuelt er indskrevet på de skærmede pladser.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

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

Socialtilsynet vægter følgende 4 forhold i bedømmelsen:

- At tilbuddet delvist har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov, tilbuddets indsats og valgte metodetilgang . Dette bedømmes på baggrund af indsendt dokumentation, interview af pårørende og medarbejdere samt iagttagelser ifm. tilsynet. Det fremgår, at tilbuddets medarbejdere primært består af faguddannet personale, såsom pædagoger, SSA, ´er, SSH ´er, sygeplejerske fysio- og ergoterapeut. Det vægtes, at medarbejderne fremstår velreflekteret og vidende ind i relevant pædagogisk praksis. Det vægtes ligeledes, at socialtilsynet ifm. med rundvisning iagttagelse en medarbejdergruppe, der møder borgerne med omsorg og respekt og med velovervejet professionel tilgang. Det vurderes dog også, at medarbejderne ikke har de specialist kompetencer, der er nødvendige ift. at løfte opgaverne på de skærmede pladser. Af interview af medarbejderne fremgår det, at de føler sig meget pressede ift. at kunne løse kerneopgaven. De beskriver, at der er høj personalegennemstrømning, højt sygefravær og omrokeringer af medarbejderne. Ligeledes fremgår det af deres beskrivelser, at de ikke har indflydelse på, hvem der bliver ansat, der kommer mange nye, medarbejderne er ikke repræsenteret i et ansættelsesudvalg. De oplever heller ikke at blive spurgt, om hvilke kompetencer, der mangler i huset.

- At metoder delvist afspejles relevant i praksis .

Dette bedømmes på baggrund af interview af medarbejderne, der beskriver, at de oplever at have kendskab til de metoder, der er virksomme ift. at kunne understøtte positiv udvikling for borgerne, Men at de er pressede, og at brugen af ikkefastansatte medarbejdere og omrokeringerne giver utryghed. Medarbejderne beskriver, at de ikke oplever at få mulighed for at spille hinanden gode, da vilkårene er som de er og de kun har begrænsede interne møder og faglig sparring.

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

Dette bedømmes på baggrund af interview med medarbejderne, samt iagttagelser ifm. tilsyn.. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for tilbuddets metoder og tilgange. Metoderne er afstemt efter den enkelte borgers behov og funktionsniveau, hvor medarbejderne herigennem er i stand til at tilbyde den enkelte borger en individuel indsats. Det fremgår desuden ifm. interview og iagttagelse, at medarbejderne er i stand til at anvende flere forskellige metoder, og at de er i stand til at reflektere over egen praksis og justere deres indsats i forhold til den enkelte borgers behov. Det fremgår dog også at medarbejderne ikke har relevante relationelle og personlige kompetencer, der modsvarer borgerne i skærmet tilbuds individuelle behov og forudsætninger.

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

Dette bedømmes på baggrund af interview af henholdsvis pårørende, medarbejdere, ledelse, indsendt dokumentation samt iagttagelser ifm. tilsynet. Heraf fremgår det, at der ikke i tilstrækkelig grad sker en løbende vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer. Men også at tilbuddets prioritet ikke har været at sørge for at sikre specialistkompetencer - der er en nødvendighed ift. tilbuddets meget brede målgruppe. Og særligt ift. borgerne på de skærmede pladser.

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

Det ses at:

- De faste medarbejdere delvist har relevant uddannelse, erfaring og opdateret viden
- De ikkefastansatte medarbejdere delvist har relevant uddannelse, erfaring og opdateret viden
- De faste medarbejdere delvist kan redegøre for anvendelse af metoder i praksis
- De ikkefastansatte medarbejdere delvist kan redegøre for anvendelse af metoder i praksis
- Tilbuddet delvist har en kompetenceudviklingsplan der sikrer, at tilbuddets medarbejdere opdateres med nødvendige kompetencer ift. målgruppens behov og tilbuddets metodetilgang.

Indikator 10.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

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

Det ses at:

- Samspillet mellem borgerne og de faste medarbejdere delvist afspejler, at relevante kompetencer er til stede
- Samspillet mellem borgerne og de ikkefastansatte medarbejdere delvist afspejler, at relevante kompetencer er til stede

Indikator 10.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Fysiske rammer

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

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at:

De fysiske rammer på Botilbud Aage Holms Vej i middel grad understøtter formålet med tilbuddets indsats og er velegnede til målgruppen.

De fysiske rammer i middel grad understøtter borgernes trivsel og tryghed.

De fysiske rammer i middel grad tilgodeser borgernes behov for både fællesskab og privatliv.

Lejligheder, fællesarealer og faciliteter i middel grad fremtræder velholdte og hjemlige

Gennemsnitlig bedømmelse 3,0

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets fysiske rammer understøtter i middel grad borgernes udvikling og trivsel.

Socialtilsynet vægter følgende 3 forhold i bedømmelsen:

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

Dette gør sig gældende for de skærmede pladser. Her er 2 pladser beliggende ved siden af hinanden med et fællesareal, lokalerne bærer præg af at, at en af borgerne er meget udadreagerende med smadrede vinduer og døre. Fælleslokalerne kan pt. kun benyttes af den ene af borgerne. Denne borgers problemskabende adfærd har skabt usikkerhed og utryghed hos både borgere og medarbejdere. Det betyder at den anden borger er nødt til at benytte sig af terrassedøren når hun selv eller medarbejderne skal ind og ud af lejligheden. Derudover har tilbuddet anbragt en anden borger, der har brug for skærmning, i en af de lejligheder, der er godkendt til aflastning, hvilket betyder, at borgere, der skal i aflastning, er i aflastning mellem borgere, der har brug for skærmning, hvilket ikke vurderes at være hensigtsmæssigt.

Det er socialtilsynets vurdering, at de øvrige huse er tilpasset målgruppen og tilbuddets målsætning. Borgernes lejligheder er store og indrettede, så der er plads til hjælpemidler. I fællesarealerne er der god plads således, at der er plads til de borgere, der sidder i kørestol og at fællesarealerne kan deles op, for at imødekomme en særlig borgergruppe. Tilbuddet har indrettet hver afdeling efter målgruppens behov. Der er således f.eks. badekar, sanserum mm. Det er endvidere vægтет, at de gange, der forbinder de forskellige afdelinger er brede, hvilket er hensigtsmæssigt, da der er flere borgere, der sidder i kørestol. Samlet set vurderes det, at indretning og faciliteter kan justeres efter borgernes individuelle behov.

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

Generelt fremstår de fysiske rammer og faciliteter velholdte og hjemlige. Hus 14GR (den nye afdeling) er fortsat under etablering, der er fortsat tomt på væggene mv. I Skærmet/aflastningen fremstår de fysiske rammer ret ødelagte med smadrede vinduer og døre mv. Af ledelsen oplysninger fremgår det, at de er i gang med at undersøge om evt. bygningsmæssige ændringer vil kunne forbedre forholdene for både borgere og medarbejdere.

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

Dette bedømmes på baggrund af interview af henholdsvis pårørende og medarbejdere. Det fremgår af deres beskrivelser, at borgerne i meget høj grad har indflydelse på indretningen af deres lejligheder i under hensyn til den enkelte borgers ønsker og forudsætninger. Der ses ifm. rundvisning, at borgerne færdes hjemmavant i tilbuddet og at tilbuddets indretning giver god mulighed for, at de borgere, der har lyst til at være en del af fællesskabet har mulighed for dette. Der er endvidere lagt vægt på, at huset er bygget til målgruppen, hvilket afspejles i indretningen.

At tilbuddets beliggenhed er velegnet til målgruppen. Dette bedømmes på baggrund af det er muligt for borgerne at gå/køre på tur i nærområdet, og at tilbuddet har busser, hvis borgerne skal på længere ture. Der er også lagt vægt på, at tilbuddet har gode arealer ude, så det er muligt for borgerne at sidde udenfor om sommeren.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 14.a

Det ses at:

- Tilbuddets indretning understøtter borgernes ret til privatliv og muliggør fællesskab
- Tilbuddets fysiske rammer inde og ude delvist understøtter borgernes trivsel og tryghed

Indikator 14.a er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 14.b

Det ses at:

- De fysiske rammer inde og ude delvist er velegnede til målgruppen.
- Tilbuddets faciliteterne delvist er velegnede til målgruppen.

Indikator 14.b er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Indikator 14.c

De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 14.c

Det ses at:

- Borgerne inddrages i indretning af egen lejlighed
- Borgerne delvist inddrages i udformning og indretning af fællesarealer og faciliteter.

Indikator 14.c er bedømt ved oplysninger fra:

- Ledelse
- Medarbejdere
- Pårørende

Oplysningerne er indhentet ved:

- Telefoninterview
- Gruppeinterview
- Dokumentanalyse
- Observation

Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Botilbud Aage Holms Vej i høj grad har den fornødne økonomiske kvalitet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi i høj grad giver mulighed for at levere den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi i høj grad er gennemsigtig.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad er økonomisk bæredygtigt. Dette bedømmes på baggrund af budget og årsrapport på Tilbudsportalen.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi i høj grad giver mulighed for at levere den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe. Dette bedømmes på baggrund af budget og årsrapport på Tilbudsportalen.

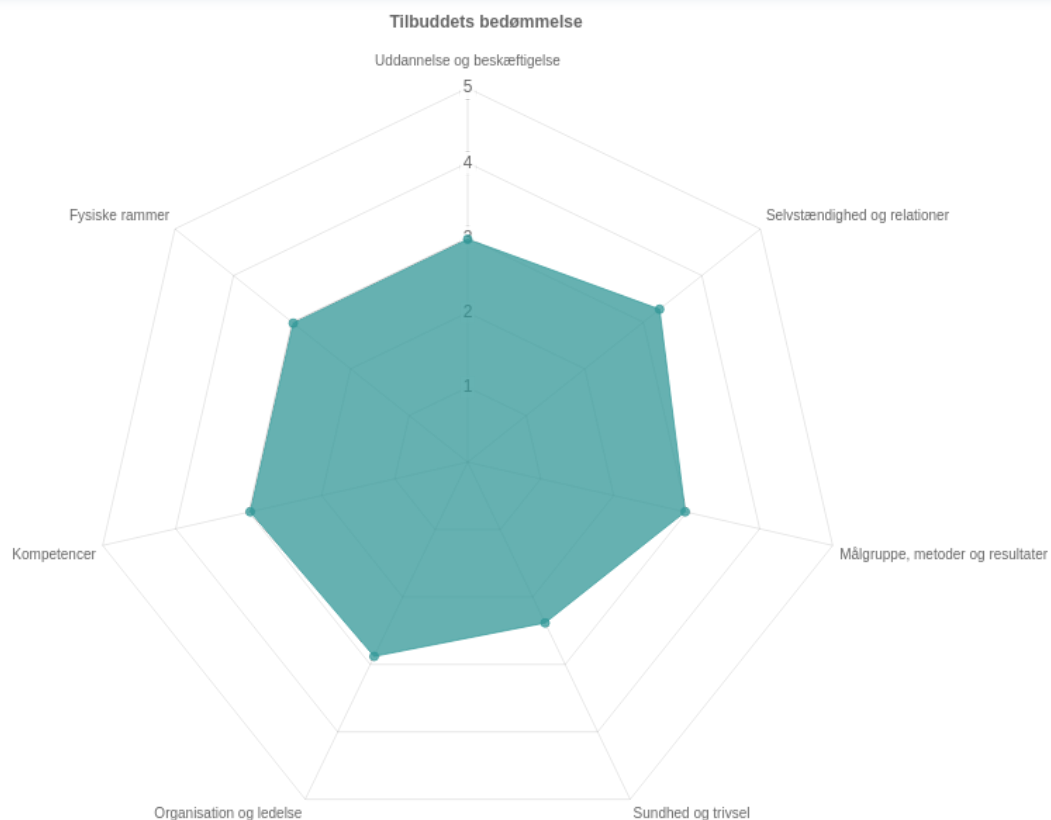
Økonomi 3

Er der gennemsigthed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi i høj grad er gennemsigtig. Dette bedømmes på baggrund af budget og årsrapport på Tilbudsportalen.

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

- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Andet
- Opgørelse af sygefravær
- Pædagogiske planer
- Tilbudsportalen
- Magtindberetninger
- Øvrige dokumentkilder
- Dokumentation
- Hjemmeside
- Borgeroversigt
- Medarbejderoversigt
- Tidligere tilsynsrapport
- CV på ledelse/medarbejdere
- Budget

Interviewkilder

Kilder

- Pårørende
- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere

Observationskilder

Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Andet
- Medarbejdere