



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	Søstedet - De fleksible afklaringspladser for socialt udsatte
Dato for generering af rapport:	25-05-2022
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	12
Kriterium 4	12
Kriterium 5	13
Kriterium 7	14
Organisation og ledelse	16
Kriterium 8	17
Kriterium 9	18
Kompetencer	20
Kriterium 10	20
Fysiske rammer	22
Kriterium 14	22
Økonomi	24
Økonomi 1	24
Økonomi 2	25
Økonomi 3	25
Spindelvæv	26
Datakilder	26
Interviewkilder	26
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 yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.



Basisinformation

Tilbuddets navn	Søstedet - De fleksible afklaringspladser for socialt udsatte
Hovedadresse	Ishøj Store Torv 20 2635 Ishøj
Kontaktoplysninger	Tlf.: 23117702 E-mail: anhri@ishoj.dk Hjemmeside:
Tilbudsleder	Anette Harbers Van Bijlevelt Rix
CVR-nr.	11931316
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Forsorgshjem/herberg, § 110
Pladser i alt	9
Målgrupper	Andet socialt problem Hjemløshed

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Marianne Daugaard Jensen Karen Rude
Tilsynsbesøg	04-04-2022 10:00, Anmeldt, Søstedet - De fleksible afklaringspladser for socialt udsatte

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling [▲] ▼	Målgrupper	Pladser i alt [▲] ▼	Afdelinger [▲] ▼
Søstedet - De fleksible afklaringspladser for socialt udsatte	Hjemløshed, Andet socialt problem	9	Forsorgshjem/herberg, § 110



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Denne rapport er skrevet på baggrund af driftsorienteret tilsyn den 6. april 2022. Der har ved tilsynet været fokus på alle temaer i socialstyrelsens kvalitetsmodel.

Forud for tilsynsbesøget er der foretaget gennemgang af dokumentation i form af arbejdstidsskema, medarbejderoversigt og borgerrettet dokumentation. Ved tilsynsbesøget er borgerjournal gennemgået med medarbejder, og der har været dialog med ledelsen, to medarbejdere og tre borgere.

Tilbuddet er godkendt til 9 pladser iht. SEL § 110. Det er socialtilsynets konklusion at, tilbuddet har den fornødne kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i Lov om socialtilsyn.

Tilbuddet er et kommunalt tilbud under Ishøj kommune. Tilbuddets ledelse består af en tilbudsleder og en teamleder, der begge har andre ledelsesfunktioner i kommunen.

Tilbuddets målgruppe er hjemløse borgere over 18 år, som samtidig har andre sociale problemer, og som har et ønske om at skabe en positiv forandring i deres liv. Borgerne skal være motiverede for at modtage hjælp og støtte fra personalet, og de skal tage selvstændigt ansvar for at opnå denne forandring. Tilbuddet modtager ikke borgere, der har et aktivt overforbrug af alkohol og/eller andre rusmidler, eller borgere med fysiske eller psykiske problemer, der medfører behov for døgnbemanding eller sygeplejefaglig indsats.

Tilbuddets indsats er både fokuseret om indsats på tilbuddet mens borgeren er hjemløs, samt på efterforsorg når borgeren er flyttet i egen bolig. Tilbuddets faglige tilgange og metoder er relevante i forhold til tilbuddets formål og målgruppens behov og tilbuddet har udviklet en dokumentationspraksis med fokus på, at alle borgere får udarbejdet en opholdsplan med konkrete og individuelle mål.

Tilbuddet inddrager eksterne aktører for at understøtte at borgernes forskellige udfordringer afhjælpes. Inddragelsen af eksterne indsatser kan eksempelvis være eksterne sundhedsaktører eller samarbejdspartnere fra borgerens hjemkommune. Det kan også være, at støtte borgerne i at skabe og opretholde kontakten til sundhedssystemet, for at sikre at borgere får den nødvendige behandling. Der er i mindre grad praksisnære interne indsatser i tilbuddet.

Tilbuddet har ansat medarbejdere med en baggrund som henholdsvis socialrådgivere, socialpædagoger og social - og sundhedsassistent. Der ud over indgår ledelsen i mindre grad i de borgerrettede timer og med faglige baggrunde som henholdsvis socialrådgiver og socialpædagog. Medarbejdere har deltaget i relevante kompetence udviklende forløb.

Tilbuddet ligger i forbindelse med andre af Ishøjs Kommunes tilbud målrettet udsatte borgere, og det er muligt for tilbuddets borgere, at benytte faciliteterne, der ligger i disse tilbud. Tilbuddet rummer 9 individuelle værelser, 3 fælles badeværelser med toilet, fælles køkken, fælles vaskerum, samt fælles stue med spiseplads. Badeværelserne er af mindre størrelse og er indrettet med brusekabiner. Grundet badeværelsernes størrelse henvender tilbuddet sig ikke til kørestolsbrugere, men er egnede til borgere der i mindre grad er gangbesværede. I køkkenet får borgerne adgang til eget køleskab, samt eget køkkenskab. Herudover er resten af køkkenets faciliteter fælles.

For beskrivelse og vurdering af tilbuddets kvalitet i forhold til kvalitetsmodellens temaer henvises der til temavurderingerne andet sted i tilsynsrapporten.

Særligt fokus i tilsynet

Tema 3: Målgruppe, metoder og resultater. Tema 5: Ledelse og organisation. Tema 6. Kompetencer

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

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet aktuelt understøtter borgernes fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Alle borgere i tilbuddet får udarbejdet en opholdsplan, hvor der efter en konkret og individuel vurdering kan laves mål der omhandler uddannelse og beskæftigelse.

Aktuelt er størstedelen af borgerne i arbejde eller under uddannelse.

Tilbuddet samarbejder med eksterne aktører for at understøtte borgernes uddannelse eller beskæftigelse. Det kan være indirekte i forhold til at få afklaret forsørgelsesgrundlag, da dette kan være en forudsætning for evt. støtte for borgerens adgang til støtte fra kommunen i forhold til uddannelse eller beskæftigelse. Tilbuddet deltager ved møder med fx jobcenter i det omfang borger har behov for det. Det kan eksempelvis også være samarbejde med borgers arbejdsgiver om indsatser til fastholdelse af borgers arbejde.

Gennemsnitlig bedømmelse 3,5

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynet vurdering, at tilbuddet aktuelt understøtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Når borgerne visiteres til tilbuddet afdækkes deres situation - herunder deres forsørgelsesgrundlag og dermed deres uddannelsesmæssige og beskæftigelsesmæssige situation. Der bliver efterfølgende udarbejdet en opholdsplan. Opholdsplanen tager udgangspunkt i en samtale om centrale punkter som borgerens historik, forsørgelsesgrundlag, uddannelse/beskæftigelse, familie, helbred, fysiske og psykiske udfordringer samt i hvilket omfang borger har brug for støtte til forståelse af NemID, kontakt til offentlige instanser mv. Det er ud fra denne samtale, at borger vælger tre mål, som der skal være fokus på til en start og der er således tale om, at borger og tilbud laver en prioritering af hvilke mål, der har brug for at være fokus på først.

Der er på tilsynstidspunktet indskrevet 7 borgere hvoraf 5 er i uddannelse eller beskæftigelse. Socialtilsynet ser borgerdokumentation på to borgere og her er der ikke mål der vedrører uddannelse eller beskæftigelse. Af notater på de to borgere ses, at der arbejdes indirekte med borgernes uddannelse/beskæftigelse fx i form af forsørgelsesgrundlag, der skal ligge til grund for ny uddannelse eller i form af kontakt til jobcenter.

Tilbuddets medarbejdere møder aktuelt kl. 8.00 og der er således ikke mulighed for fx vækning før kl. 8.00. Tilbuddet giver udtryk for, at der aktuelt ikke er behov for dette og hvis behovet opstår, vil tilbuddet være opmærksomme på det. Tilbuddet beskriver en situation, hvor en borger havde brug for støtte til vækning kl. 5.00 og at tilbud, borger og borgers arbejdsgiver indgik et samarbejde om dette. Tilbuddet pointerer, at denne løsning var god, fordi det var en løsning, som borger kunne bringe med videre efter udflytning fra tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at muligheden for praksisnært at støtte borgeren i forhold til døgnrytme, regelmæssige måltider og at indgå i sociale fællesskaber og opbygge relationer, kun i middelgrad er til stede. Medarbejderne er kun i begrænset omfang til stede i aftentimerne, og ikke i weekender eller på helligdage, og bearbejdelsen af borgernes eventuelle udfordringer foregår gennem individuelle samtaler og via eksternt samtalegruppe.

Socialtilsynet vurderer imidlertid, at den praksisnære støtte, kan være understøttende for nogle borgeres potentiale for uddannelse og beskæftigelse. Samtidig vurderer socialtilsynet, at den nuværende borgergruppe generelt set ser ud til at profiterer af den støtte, som tilbuddet aktuelt giver og at en forholdsvis stor andel af borgerne er i uddannelse eller beskæftigelse. Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet til en hver tid tilpasser tilstedeværelsen af medarbejdere til den aktuelle målgruppe.



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

Til grund for bedømmelsen ligger borgerrettet dokumentation.

Det vægtes, at det af fremsendt dokumentation på to borgere ikke ses, at der er opstilles konkrete og individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes uddannelse/beskæftigelse. Det vægtes imidlertid også, at der - uden at der er formuleret konkrete og individuelle mål - at der er indsatser der indirekte understøtter borgernes mulighed for uddannelse/beskæftigelse.

Indikator 1.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 1.b

Til grund for bedømmelsen ligger borger dokumentation.

Det vægtes, at det af fremsendt dokumentation fremgår at fire ud af syv borgere er i uddannelse eller arbejde. En borger modtager førtidspension.



Selvstændighed og relationer

Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder netværk og relationer på sociale medier, samt at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv. Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod disse mål, og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund. Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgerne i deres relationer til familie og øvrige netværk. For børn og unge er det væsentligt, at tilbuddet har opmærksomhed på at understøtte gode relationer til eventuelle søskende og til venner. Det er desuden centralt, at børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.

Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet samlet set understøtter borgerne i selvstændighed og sociale relationer.

Tilbuddets indsats tager udgangspunkt i borgernes behov for støtte, og i det omfang borgerne har behov for det, opsættes der konkrete mål der kan omhandle sociale kompetencer og selvstændighed, i borgerens opholdsplan.

Der er i tilbuddets indsats fokus på borgernes relationer til familie og netværk og der samarbejdes med eksterne samarbejdspartnere, hvis der er behov for dette for at understøtte borgernes relation til familie.

Tilbuddets borgere modtager støtte til de udfordringer der evt. måtte være i forhold til sociale kompetencer og selvstændighed. Dette sker primært ved individuelle samtaler.

Tilbuddets indsats i forhold til en fælles og praksisnær indsats er kun i mindre grad tilstede, i det den primære medarbejderindsats finder sted i dagtimerne på hverdage. Undtaget dette er mandag hvor tilbuddet har husmøde frem til kl. 19.00 og hvor der også er fælles spisning med deltagelse af medarbejdere.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,3

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set understøtter at borgernes evne til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed styrkes.

Borgerne på tilbuddet får udarbejdet en opholdsplan og her kan mål der vedrører sociale kompetencer og selvstændighed være et af målene. Socialtilsynet konstaterer, at der er lavet mål, der vedrører en borgers sociale kompetencer og at en borger har et mål der indirekte omhandler selvstændighed. Der ud over ses det, at medarbejderne har fokus på, at støtte borgerne i det omfang borgerne har behov for det.

Tilbuddets indsats understøtter borgernes kontakt til familie og der ses eksempel på hvordan der er arbejdet konkret med at støtte borgerne til kontakt med familien og på, hvordan der arbejdes med eksterne samarbejdspartnere i forhold til dette.

Borgere fortæller, at der generelt er god stemning på tilbuddet med et godt naboskab og at nogle borgere hygger sig sammen med at spise sammen og spille spil.

Tilbuddet har indkøbt en række spil med det formål at understøtte borgernes sociale samvær i tilbuddet. Tilbuddet har fælles spisning hver mandag i forbindelse med husmøde og også her er det formålet, at understøtte trivsel og socialt samvær. Ishøj Kommune har tilbud af forskellige karakterer som tilbuddets borgere kan deltage i. Disse aktiviteter ligger på samme matrikel som tilbuddet, og er på den vis meget tilgængelige.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet, som følge af deres rammer med begrænset tilstedeværelse af medarbejdere om aftenen og i weekender, kun i middel grad har mulighed for praksisnært at støtte borgerne i daglige rutiner, som fx at støtte borgerne i en stabil døgnrytme: vækning og hensigtsmæssig sengetid, faste måltider og i at indgå i nære fællesskaber/sociale aktiviteter. Det beskrives at der, gennem individuel støtte via samtaler og via eksterne samtalegrupper, er mulighed for at arbejde med borgernes eventuelle udfordringer.

Socialtilsynet vurderer imidlertid, at den praksisnære støtte og medarbejdernes tilstedeværelse i tilbuddet, kan være understøttende for nogle borgers udvikling af sociale kompetencer og selvstændighed. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med fordel kan have en generel opmærksomhed på, at den manglende tilstedeværelse aften og weekender gør muligheden for at se den enkelte borgers udfordring mindre. Et eksempel på dette er borgers observation og vurdering af, at medarbejderne godt kunne være mere opmærksomme på, at nogle af borgerne har brug for at blive 'inviteret ind' til aktiviteter og at medarbejderne er med til at initiere nogle aktiviteter. Borgere fortæller endvidere at det, at der ikke er medarbejdere i weekendender og at de ikke kan kontaktes, har givet udfordringer ved at en borger/borgere har måtte sove på sofaen i fællesstuen fordi vedkommende havde glemt sin nøgle.

Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet har opmærksomhed på at støtte borgerne i deltagelse i aktiviteter i det omgivende samfund, eksempelvis støtte til at opdyrke netværk i forskellige frivillige tilbud, foreninger og øvrige dele af det omkringliggende samfund.



Indikator 2.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.a

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation samt interview med borgere og medarbejdere.

Det fremgår og vægtes, at de borgere som socialtilsynet ser dokumentation på, har mål der omhandler henholdsvis sociale kompetencer og selvstændighed, og at der følges op på borgernes mål.

Scoren hæves fra 1 til 5.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 2.b

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation samt interview med borgere og medarbejdere.

Det fremgår og vægtes, at ca. 2/3 af borgerne er i uddannelse og beskæftigelse og dermed en del af det omgivende samfund.

Det fremgår og vægtes, at tilbuddet ikke arrangerer aktiviteter internt eller eksternt på tilbuddet.

Scoren fastholdes.

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

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation samt interview med borgere og medarbejdere.

Det fremgår og vægtes, at medarbejder fortæller, at borgerne bakkes op i de valg de træffer i forhold til kontakt med fx familie.

Det fremgår og vægtes, at borger fortæller at vedkommende har kontakt til venner og lidt til familie.

Det fremgår og vægtes endvidere, at tilbuddets indsatser understøtter borgers kontakt til familie.

Scoren fastholdes.



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

Målgruppen for tilbuddet er socialt udsatte borgere over 18 år, der har et ønske om at skabe en positiv forandring i deres liv. Borgerne skal være motiverede for at modtage hjælp og støtte fra personalet, og de skal tage selvstændigt ansvar for at opnå denne forandring. Udover ønsket om at komme tilbage i egen bolig, kan ønske om forandring fx være at starte på en uddannelse, komme i arbejde eller opstarte relevant behandling.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet ud fra borgernes behov og tilbuddets formål, har valgt relevante faglige tilgange og metoder i forhold til at tilrettelægge den socialfaglige og socialpædagogiske indsats i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets dokumentationspraksis tager udgangspunkt i konkrete og individuelle borgerrettede mål og at borgerne udvikler sig positivt.

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet samarbejder med relevante eksterne aktører for at understøtte borgernes mål.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,7

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 vurderer, at tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse, og at tilbuddets beskrevne faglige tilgange og metoder er relevante for målgruppen. Socialtilsynet vurderer videre, at tilbuddets dokumentationspraksis tager udgangspunkt i konkrete og individuelle mål for borgerne, ligesom der dokumenteres en systematisk opfølgning.

Socialtilsynet vurderer, at der samarbejdes relevant med eksterne aktører, og at dette både tager udgangspunkt i konkrete og individuelle mål for borgerne og i behov for samarbejde i øvrigt.

Til grund for socialtilsynets vurderinger ligger dokumentation samt interview med borger, medarbejdere og ledelse.

Det fremgår, at målgruppen for De fleksible afklaringspladser er socialt udsatte borgere over 18 år, der har et ønske om at skabe en forandring i livet. Borgerne skal være motiverede for at modtage hjælp og støtte fra personalet, og de skal tage selvstændigt ansvar for at opnå deres mål om forandring. Udover ønsket om at komme tilbage i egen bolig, kan det f.eks. være at starte på en uddannelse, komme i arbejde eller opstarte relevant behandling.

Ud fra borgerrettet dokumentation samt socialtilsynets dialog med borgere vurderer socialtilsynet, at borgerne i tilbuddet har udfordringer af både social, psykisk og fysisk karakter, og at deres samlede funktionsniveau gør, at de er omfattet af tilbuddets målgruppe.

Af tilbuddets dokumentation fremgår det, at alle borgere ved indskrivningen på systematisk vis får afdækket deres livssituation i forhold til centrale temaer som uddannelse/beskæftigelse, psykiske udfordringer, fysiske udfordringer, boligsituation, misbrug mv. Det fremgår også, at der indledningsvis foretages en risikovurdering i forhold til hvordan borgerne agerer ved forskellige situationer. Det fremgår at der kontinuerligt laves journalnotater, som beskriver kontakten til borgerne, og den kontakt der har været med eksterne samarbejdspartnere. Der er udarbejdet opholdsplaner for borgerne og det ses, at der er formuleret konkrete og individuelle mål for borgeren. Det er ikke tydeligt for socialtilsynet hvordan den borgerrettede dokumentation bruges til egen læring og forbedring af indsatsen. På borgerniveau fremgår det fx ikke hvad tværfaglige drøftelser på borgerkonference har mundet ud i og hvordan input derfra har bidraget til læring og evt. forbedret indsatsen. På tilbudsniveau er tilbuddet endnu så nyt, at de endnu ikke har kunnet indsamle data til brug for læring og forbedring af indsatsen. Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet gør sig overvejelser om hvilke områder de synes er relevante, at indsamle data på og evaluerer på.

Det fremgår af dokumentation, at der samarbejdes med eksterne aktører. Det sker eksempelvis ved samarbejds møder med sagsbehandler, ved kontakt med jobcenter og ved samarbejde med psykiatri eller misbrugscenter. Det fremgår at samarbejdet tager udgangspunkt i konkrete og individuelle mål.



Indikator 3.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.a

Det fremgår og vægtes, at tilbuddet beskriver, at de tager udgangspunkt i Rehabiliteringstilgang, Empowerment-tilgang, Recovery-understøttende tilgang samt Housing First og metoderne Critical Time Intervention (CTI) og Motiverende samtale (MI).

Det fremgår og vægtes, at medarbejder fortæller, at den grundlæggende tilgang er recoverytankegangen og at tilbuddets metoder er Housing First, MI og CTI til dem der kommer i efterværn. Der ud over bruger medarbejder metakognitiv metode i samtalerne; eksempelvis bruges værdikort i samtalerne med borgerne.

Scoren fastholdes.

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 4

Bedømmelse af Indikator 3.b

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation samt interview med borgere og medarbejdere.

Det fremgår og vægtes, at der løbende journaliseres ved kontakt med borger og ved kontakt med samarbejdspartnere fx sagsbehandlere.

Det fremgår og vægtes, at der er udarbejdet opholdsplaner med klare konkrete og individuelle mål.

Det fremgår og vægtes, at det i mindre grad er tydeligt for socialtilsynet hvordan den borgerrettede dokumentation bruges til egen læring og forbedring af indsatsen. På borgerniveau fremgår det fx ikke hvad tværfaglige drøftelser på borgerkonference har mundet ud i og hvordan input derfra har bidraget til læring og evt. forbedret indsatsen.

På tilbudsniveau fremgår det, at tilbuddet endnu ikke har data nok til at kunne lave udtræk til brug for læring og forbedring af indsatsen. Tilbuddet dokumenterer borgernes trivsel og det er denne data tilbuddet forventer at kunne aflæse resultater fra. Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet med fordel også kan have fokus på andre områder på tilbudsniveau til brug for læring og forbedring af indsatsen.

Scoren ændres fra tre til fire og begrundelsen for, at der ikke scores fem er mulighed for udvikling af dokumentation til brug for læring og forbedring af indsats på borger og tilbudsniveau.

Indikator 3.d

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.d

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation samt interview med borgere og medarbejdere.

Det fremgår og vægtes, at der er samarbejde med eksempelvis sagsbehandler og jobcenter og psykiatri. Dette kan tage udgangspunkt i mål fra borgerens opholdsplan og ud fra borgerens behov i øvrigt.

Scoren ændres fra tre til fem.



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

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter, at borgerne har indflydelse på egen hverdag, idet borgerne bestemmer hvilke fokuspunkter de ønsker der skal være under deres ophold på tilbuddet og de er medbestemmende i forhold til tilbuddets indsats.

Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne har mulighed for indflydelse på tilbuddets dagligdag. Dette kan ske ved samtaler med kontaktperson eller ved det ugentlige husmøde, hvor borgerne har mulighed for at drøfte områder de finder relevante.

Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne trivedes i tilbuddet og de oplever et meningsfuldt fællesskab i trygge rammer.

Tilbuddet samarbejder med eksterne sundhedsaktører. Der er mulighed for, at borgerne på tilbuddet kan deltage i nærliggende kommunale tilbud som eksempelvis Meta kognitive forløb, stress café,

Tilbuddets pædagogiske indsats forebygger vold og overgreb, og der er udarbejdet en intern instruks der understøtter hvorledes vold og konflikter skal håndteres.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,2

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne i tilbuddet bliver hørt, respekteret og anerkendt. Af journalnotater fremgår det, at skriftligheden om borgerne fremstår i et beskrivende og anerkendende sprog og dette understøttes af medarbejder, der fortæller, at tilgangen til borgerne er respektfuld og anerkendende.

Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne i høj grad har indflydelse på beslutninger der vedrører dem selv, og borgerne bestemmer selv hvilke indsatser tilbuddet skal støtte dem med.

Det er også socialtilsynets vurdering, at borgerne har indflydelse på hverdagen i tilbuddet. Dette sker ved samtaler med borgerens kontaktperson og ved det ugentlige husmøde. Det er socialtilsynets vurdering, at borgernes indflydelse på hverdagen i tilbuddet kan understøttes yderligere ved dagsordner forud for husmødet og ved referater, hvor en opfølgning tydelig fremgår.

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.a

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation samt interview med borgere og medarbejdere.

Det fremgår og vægtes, at journalnotater om borgerne er skrevet i et anerkendende sprog.

Det fremgår og vægtes, at medarbejder giver udtryk for, at det er borgerne der bestemmer, hvad de ønsker støtte til og at tilgangen til borgerne er anerkendende og respektfuld. Dette bekræftes ved medarbejdernes case fremstilling under tilsynet.

Scoren ændres fra tre til fem.



Indikator 4.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 4.b

Til grund for bedømmelsen ligger, at interview med borger og medarbejder.

Det fremgår og vægtes, at tilbuddets indsats tager udgangspunkt i borgerens ønsker og behov. Eksempelvis er det borgeren der bestemmer, hvilket fokus borgeren ønsker at have under opholdet på tilbuddet.

Det fremgår og vægtes, at der afholdes husmøde, hvor borgerne har mulighed for at tage de ting op som de ønsker. Det er borgerne der faciliterer husmøderne med understøttelse af medarbejdere. Ved tidligere tilsyn oplevede borger, at der ikke blev fulgt op på det der bliver talt om og scoren skal ses i lyset af dette. Socialtilsynet vil ved et kommende tilsyn følge op på hvordan tilbuddet følger op på husmøderne og de evt. aftaler der bliver lavet der.

Scoren ændres fra tre til fire.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Tilbuddets målgruppe er borgere, der ud over hjemløshed, har fysiske og psykiske udfordringer, men som også er så selvhjulpne, at de kan klare sig under de rammer tilbuddet har. Tilbuddet henvender sig ikke til borgere, der har et aktivt misbrug eller en udadreagerende adfærd. Da tilbuddet som oftest ikke kender de borgere, der bliver indskrevet på forhånd, er det socialtilsynets vurdering, at det kan være vanskeligt for tilbuddet, at vurderer borgernes støttebehov ved indskrivningen. Der kan vise sig behov som tilbuddets rammer kan have svært ved at tilgodese og tilbuddet vil i disse tilfælde forsøge, at få borgerne visiteret til mere relevant tilbud.

Borgerne i tilbuddet giver udtryk for trivsel, tryghed og for at de får hjælp til håndteringen af deres udfordringer.

Der samarbejdes med eksterne sundhedsaktører som eksempelvis hospital og psykiatri. Tilbuddet har mulighed for, at visiterer tilbuddets borgere til lokale tilbud som fx Meta kognitivt forløb, misbrugsbehandling, afstresningscafé mv. og det er socialtilsynets vurdering, at disse tilbud kan understøtte borgernes mentale sundhed og trivsel. Tilbuddet har i mindre grad indsatser der fokuserer på borgernes fysiske sundhed.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 5.a

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation samt interview med borgere.

Det fremgår og vægtes, at det af interview med borgere fremgår, at borgerne er glade for at være i tilbuddet. Borgerne fremhæver, at der er et godt fællesskab med de andre beboere og at der er trygt at være på tilbuddet.

Det fremgår og vægtes, at borgere oplyser, at have fået hjælp på en række områder under ophold i tilbuddet.

Det fremgår og vægtes, at borgerne fortæller, at det ikke er muligt at få fat i medarbejdere aften/weekend og at dette har betydet, at borger/borgere har måtte sove på sofa i fællestue i forbindelse med mistet nøgle til værelse. Scoren skal ses i lyset af, at der kan være behov for kontakt til medarbejdere uden for dagtimerne i hverdagene og at der kan opstå situationer der udfordre borgerne trivsel, når dette ikke er muligt.

Scoren fastholdes.



Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Det aktuelle tilsyn giver ikke anledning til ændringer i bedømmelsen.

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation samt interview med borger.

Det fremgår og vægtes, at alle borgere ved indskrivningen spørges til en række faktorer - herunder psykiske og fysiske udfordringer.

Det fremgår og vægtes, at det af dokumentation fremgår, at tilbuddet har støttet borger med fysiske og psykiske udfordringer i kontakt med hospital og tandlæge samt til psykiatrisk udredning. Dette bekræftes af borger.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 5.c

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation samt interview med borgere og medarbejdere.

Det fremgår og vægtes, at der samtales med borgerne - i forbindelse med indskrivning på tilbuddet og i forbindelse med at der laves opholdsplan - om forskellige relevante temaer. Det er eksempelvis borgernes fysiske og mentale sundhed og tilbuddet får på den måde viden om borgeren som kan bruges i det fremadrettede arbejde.

Det fremgår og vægtes, at en del af tilbuddets indsatser går på samarbejde med eksterne sundhedsaktører som eksempelvis psykiatri.

Tilbuddets borgere har adgang til forskellige kommunale tilbud - hvoraf en del ligger på samme matrikel som tilbuddet. Det fremgår og vægtes, at en borger har tilbud om deltagelse i et metakognitivt forløb på 8 uger hvor borgeren vil arbejde med et mål fra opholdsplan om mentale trivsel.

Det vægtes, at socialtilsynet vurderer, at en del borgere der opsøger herberger kan være udfordret på deres fysiske sundhed blandt andet som følge af forkert ernæring og - eller manglende motion. Det vægtes, at tilbuddet ikke har et særligt fokus på at understøtte borgernes fysiske sundhed internt og scoren skal ses i lyset af dette.

Scoren hæves fra tre til fire.

Kriterium 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Det er ikke ved dette tilsyn noget der indikerer ændringer i socialtilsynets tidligere vurdering. Socialtilsynet vurderer således fortsat, at tilbuddet forebygger vold og overgreb på tilbuddet.

Tilbuddet arbejder med en anerkendende tilgang til borgerne, og med fokus på at borgerne bestemmer over eget liv og formulerer ønsker om mål for tilbuddets indsats. Når en borger indskrives, udarbejdes der en risiko vurdering. Tilbuddet har udarbejdet en instruks for hvordan medarbejderne skal håndterer vold og overgreb. Instruksen beskriver både hvordan medarbejder skal håndtere situationen mens den står på og hvordan der skal følges op med samtale med både den forurettende og den forurettede. I forbindelse med tilbuddets godkendelse fremgik det, at tilbuddets instruks for vold og overgreb ville tage udgangspunkt i de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme hændelse på botilbud og boformer. Det fremgår, af fremsendt dokumentation, at der er lavet instrukser for håndtering af vold, trusler og krænkelse af seksuel karakter. Instruksene omhandler både borgere og medarbejdere.

Tilbuddet har i forbindelse med en voldsom episode på relevant vis fulgt den udarbejdede instruks, ved blandt andet at følge op på episoden med de øvrige borgere, og ved at drøfte episoden ledelse og medarbejder i mellem.

Tilbuddet har aktuelt ikke borgere indskrevet som har udfordringer, der kan medfører konflikter internt på tilbuddet og de borgere som socialtilsynet talte med var trykke ved at bo på tilbuddet. Tilbuddets målgruppe indbefatter ikke borgere med aktuelt misbrug af stoffer og alkohol og heller ikke borgere med udadreagerende adfærd. Tilbuddet har ikke medarbejdere på tilbuddet i aften og nattetimerne, og det er derfor i høj grad op til borgerne selv at håndterer konflikter mens de står på. Det er ikke muligt at tilkalde medarbejdere, men borgerne henvises til at kontakte politiet hvis det er nødvendigt.

Det er socialtilsynets vurdering, at det kan være vanskeligt at vurderer dette ved indskrivningen, og at der efter indskrivning kan vise sig udfordringer som kan have en utryghedsskabende adfærd.



Indikator 7.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 7.a

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation samt interview med borger og medarbejder.

Det fremgår og vægtes, at borgerne føler sig trygge på tilbuddet.

Det fremgår og vægtes, at tilbuddets målgruppe ikke indbefatter borgere med aktuelt misbrug af stoffer og alkohol og heller ikke borgere med udadreagerende adfærd. Tilbuddet har ikke medarbejdere på tilbuddet i aften og nattetimerne, og det er derfor i høj grad op til borgerne selv at håndterer konflikter mens de står på. Det er ikke muligt at tilkalde medarbejdere, men borgerne henvises til at kontakte politiet hvis det er nødvendigt.

Det er socialtilsynets vurdering, at det kan være vanskeligt at vurderer dette ved indskrivningen, og at der efter indskrivning kan vise sig udfordringer som kan have en utryghedsskabende adfærd. Det vægtes, at der ikke er medarbejdere på tilbuddet aften og weekends, samt at det ikke er muligt, at få fat i en medarbejder, hvis der er brug for det og at der dermed ikke er mulighed for pædagogisk indsats under konflikt.

Det fremgår og vægtes, at der er udarbejdet en instruks der omhandler, hvordan medarbejderne skal forholde sig ved vold og trusler på tilbuddet.

Scoren ændres fra tre til fire. Grunden til at der ikke scores fem er den manglende mulighed for pædagogisk indsats under evt. konflikt.



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

Tilbuddet er et kommunalt tilbud i Ishøj Kommune. Tilbuddets ledelse består af en tilbudsleder og en teamleder, der begge har andre ledelsesfunktioner i kommunen.

Tilbuddet blev godkendt den 2. juli 2021 og er således at betragte som et nyt tilbud med et sparsomt erfaringsgrundlag og med behov for at justerer på tilbuddets rammer. Det fremgår at tilbuddets ledelse er opmærksomme på dette, og er indstillet på at foretage ændringer når behovet opstår. Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har etableret nogle gode rammer i forhold til dokumentations- og mødestruktur, supervision og kompetenceudvikling. Der ses et samarbejde med både aktører i kommunen og uden for kommunen.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

Udviklingspunkter

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere i højere grad bør være til stede i tilbuddet.



Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har en kompetent ledelse. Tilbuddets ledelse består af en tilbudsleder og en teamleder. Begge har ledelsesfunktioner på andre af kommunens tilbud.

Det fremgår, at tilbudsleder har flere års erfaring inden for socialt arbejde og med ledelse. Tilbudsleder er uddannet socialrådgiver og har efteruddannelse inden for ledelse og psykoterapi. Tilbudsleder har ledelsesmæssig erfaring fra andre tilbud for socialt udsatte. Tilbudsleder er leder af det samlede sociale udfører område i Ishøj Kommune og vil have en mere overordnet ledelsesfunktion i forhold til den daglige drift af tilbuddet. Tilbudsleder har begrænset borgerkontakt, men varetager samarbejdet med eksterne og interne aktører som eksempelvis Socialstyrelsen, hjemløseforeninger og samarbejdspartnere i Ishøj kommune. Tilbudsleder har ansvar for personaleledelse, økonomi og den strategiske ledelse af tilbuddet. Tilbudsleder er normeret med knap 15 ledelsestimer per uge, hvoraf gennemsnitligt 3 timer om ugen regnes som borgerkontakt.

Teamleder er uddannet socialpædagog og har flere års erfaring med at arbejde med socialt udsatte, herunder hjemløseområdet. Teamleder er tilknyttet ca. 7,4 timer om ugen på tilbuddet. Heraf er 6 timer relateret til arbejde med borgere - fortrinsvis visitation. Teamleder er teamleder for Ishøj kommunes samlede sociale udfører område, herunder misbrugsbehandling og vejlederteamet. Teamleder har ansvar for, at udvikle og implementerer møde- og dokumentationsstrukturer i tilbuddet og vil deltage i faste møder.

Tilbuddets ledelse understøtter den daglige praksis ved ugentlige personalemøder, hvor også medarbejdere fra kommunens misbrugstilbud deltager. Om fredagen gennemgås alle borgere på tilbuddet, og borgere på andre tilbud som teamleder er tilknyttet. Visitationen er organiseret så det er teamleder der sammen med en medarbejder varetager denne. I teamleders fravær, er det tilbudsleder der varetager visitation samt øvrige opgaver af borgerrettet karakter. Tilbuddets medarbejdere får kontinuerlig supervision sammen med medarbejdere fra kommunens andre sociale tilbud.

Medarbejder oplever at der, ud over de fastlagte møder, er en høj grad af tilgængelighed fra teamleders side. Medarbejder oplever at ledelsesstilen er meget tillidsbaseret, og at der er god opbakning til det daglige arbejde. Der ud over oplever medarbejder, at ledelsen er omsorgsfulde, og at der er plads til faglig sparring. Ledelsen er også inddragende; blandt andet har medarbejder selv haft indflydelse på sin arbejdstid.

Ledelsen fortæller ved godkendelsen, at de sparrer internt hver anden uge. Der ud over skal teamleder deltage i supervision hver 6. uge sammen med det øvrige personale. Der er indgået et metodesamarbejde med Socialstyrelsen. Dette giver adgang til netværksmøder med ledelserne i tilsvarende tilbud, ligesom det bibringer en funktion som kritisk ven, hvilket betyder at kompetente folk fra socialstyrelsen kan give sparring i forhold til tilbuddets opstart og anvendelse af metoderne Housing First og CTI.

Aktuelt fortæller ledelsen, at samarbejdet er i gang. Sparringen er der stadig, lige nu fylder det ikke så meget, men styrelsens kurser er taget. Næste punkt er en temadag med andre aktører i forhold til opstart af eftersorgen. Der er møder hver måned og aftalen er, at det fortsætter 2022 ud, men der er stemning for forlængelse.

Tilbuddet blev godkendt den 2. juli 2021 og har ved tilsynet således været i drift i ca. 9 måneder. Tilbuddet er stadig at betragte som et nyt tilbud med et sparsomt erfaringsgrundlag og med løbende behov for at justerer på tilbuddets rammer. Det fremgår, at tilbuddets ledelse er opmærksomme på dette og indstillet på, at foretage ændringer når behovet opstår.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har etableret nogle gode rammer i forhold til dokumentations- og mødestruktur, supervision og kompetenceudvikling, ligesom der ses et samarbejde med både aktører i kommunen og uden for kommunen.

Socialtilsynet finder dog fortsat, at fravær af aktiviteter eller medarbejdere i dagligdagen i tilbuddet kun i mindre grad gør det muligt for tilbuddet at understøtte de borgere der kan have udfordringer med fastholdelse af arbejde eller dagligdags gøremål. En mere praksisnær understøttelse af borgernes praktiske og sociale kompetencer kalder på at borgerne i mindre grad skal efterspørge støtte fra medarbejderne, og at medarbejderne i højere grad gennem observationer er opsøgende i forhold til den enkelte borger. Der henvises især til temaerne et og to.



Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.a

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation og interview med tilbudsleder og teamleder.

Det fremgår og vægtes, at tilbudsleder har erfaring med målgruppen og med ledelse af sociale tilbud. Det vægtes, at fagligleder har erfaring med målgruppen og med arbejdet inden for SEL § 110.

Det fremgår og vægtes, at ledelsen har implementeret en stor del af den praksis og de indsatser som lå til grund for godkendelsen. Det er dog fortsat socialtilsynets vurdering, at den praksisnære indsats på tilbuddet fortsat ikke ses tydeligt. Scoren skal ses i lys af dette.

Scoren ændres fra tre til fire.

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

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation og interview med medarbejder.

Det beskrives og vægtes, at faglig leder og medarbejdere modtager ekstern supervision hver 6. uge af supervisor der har erfaring med metakognitiv metode. Det vægtes, at teamleder og tilbudsleder har ledelsesfaglig sparring hver 14. dag. Endelig vægtes det, at teamleder via samarbejde med Socialstyrelsen, har mulighed for erfaringsudveksling med andre ledere af tilsvarende tilbud.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet er et kommunalt tilbud i Ishøj Kommune. Tilbuddets ledelse består af en tilbudsleder og en teamleder, der begge har andre ledelsesfunktioner i kommunen.

Tilbuddet blev godkendt den 2. juli 2021 og har ved tilsynet været i drift i ca. 9 måneder.

Tilbuddet har fået etableret sig med kompetente medarbejdere der understøtter en helhedsorienteret indsats. Der er siden opstart ansat to nye medarbejdere – en socialrådgiver der er på tilbuddet i 7,5 timer om ugen, en socialrådgiver på 18 timer om ugen og en socialpædagog der er på tilbuddet 35 timer om ugen. Derudover er der ansat en social – og sundhedsassistent. Ledelsen bidrager med borgerrettede timer som primært er i forbindelse med visitering af nye borgere.

Tilbuddets sygefravær er ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser og tilbuddet benytter ikke vikarer.



Indikator 9.a

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 9.a

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation samt interview med borgere, medarbejdere og ledelsen.

Det fremgår og vægtes, at tilbuddet har en borgerrettet normering på 11,51 timer pr. uge. Af arbejdstidsskema fremgår det, at der samlet set over ugen er 112 medarbejdertimer på tilbuddet inkl. ledelse og borgerrettede timer er 86,4. Der ud over er der ansat en socialrådgiver på 18 timer om ugen, så der samlet set er ca. 103 borgerrettede timer på tilbuddet om ugen.

Det fremgår og vægtes, at tilbuddets beskrevne målgruppe er borgere som har et lavt til moderat støttebehov. Det er borgere som ikke har brug for støtte aften og nat samt weekend.

Det fremgår og vægtes, at de borgere der aktuelt er indskrevet modsvarer målgruppebeskrivelsen.

Det fremgår og vægtes, at den samlede medarbejdergruppe har relevante kompetencer og består aktuelt af socialrådgivere, social og sundhedsassistent og socialpædagog.

Det fremgår og vægtes, at borgerne kan have behov for kontakt med medarbejdere fx aften og weekender - fx ved tab af nøgle. Scoren skal ses i lyset af dette.

Scoren fastholdes.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.b

Til grund for bedømmelsen ligger interview med ledelsen.

Det fremgår og vægtes, at der primo januar 2022 starter endnu en medarbejder. Der er ikke ophørt medarbejdere.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.c

Til grund for bedømmelsen ligger oplysninger fra årsrapport 2021 på Tilbudsportalen.

Det fremgår og vægtes, at der er et gennemsnitlig sygefravær pr. medarbejder på 7 dage om året. Socialtilsynet vurderer, at dette ikke er på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Scoren ændres fra tre til 5.

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 5

Bedømmelse af Indikator 9.d

Da tilbuddet ikke benytter vikarer eller ikke fastansatte medarbejdere er indikator irrelevant, hvorfor score sættes som gennemsnit af øvrige indikatorscore for ikke at gøre den samlede temabedømmelse misvisende.



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 specialkompetencer kan tilvejebringes. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder og at sammensætningen af medarbejdere med henholdsvis socialfaglige, pædagogiske og sundhedsfaglige kompetencer understøtter en helhedsorienteret borgerrettet indsats.

Medarbejder modtager løbende kompetenceudvikling og sagssupervision.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere, inklusiv ledelse, besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

Ved tilbuddets godkendelse fremgik det, at tilbuddet ville søge et fælles metodisk udgangspunkt for det socialfaglige arbejde, men at det også er vigtigt for tilbuddet, at repræsentere en diversitet blandt medarbejderne, således at størstedelen af de borgere der tager ophold på tilbuddet, har oplevelsen af at der er en de kan spejle sig i.

Tilbuddet har aktuelt ansat:

- En Tilbudsleder, uddannet Socialrådgiver og Metakognitiv terapeut. 3 borgerrettede timer.
- En teamleder, uddannet Socialpædagog. 8 borgerrettede timer, primært til visitation.
- En socialrådgiver. 18 borgerrettede timer.
- En socialpædagog. 35 borgerrettede timer.
- En socialrådgiver. 8 borgerrettede timer.
- En boligsocial medarbejder, uddannet social - og sundhedsassistent. 26 timer.- En administrativ medarbejder. 7 timer.
- En udviklingskonsulent. 15,4 timer.

Det fremgår, at der ved ansættelse af medarbejdere har været lagt særligt fokus på en bredde i kompetencefordelingen. Det er vægtet højt, at samtlige medarbejdere har erfaring med at arbejde med mennesker i hjemløshed og problemstillinger der relaterer sig hertil. Det er prioriteret fra tilbuddets side, at medarbejderne har erfaring med indsatser baseret på Recovery, Empowerment, rehabilitering og MI. Ligeledes at medarbejderne har flair for skriftlighed ift. dokumentation, herunder udarbejdelse af opholdsplaner, udredninger mm., ligesom det vægter, at medarbejderne har viden om serviceloven og om øvrige tilbud og aktører af relevans for borgerne.

Socialtilsyn bemærker, at den aktuelle medarbejdersammensætning består af både socialfaglige, pædagogiske og sundhedsfaglige kompetencer og at dette understøtter en helhedsorienteret borgerrettet indsats.

Tilbuddets medarbejdere har siden opstarten den 2. juli 2022 deltaget i følgende kompetence udviklende tiltag:

Begge boligsociale medarbejdere har deltaget i CTI-metodekursus via Socialstyrelsen.

Teamleder har deltaget i et CTI-kursus via Socialstyrelsen henvendt til ledere.

Udviklingskonsulent og teamleder har deltaget i et kursus vedr. Recovery og Rehabilitering online, via Socialstyrelsen.

En boligsocial medarbejder har deltaget i en temadag vedr. traumebehandling for hjemløse.

En medarbejder har deltaget i E-læringskursus i recoveryorienteret rehabilitering.

To medarbejdere har deltaget i kursus: .Lev med vold

Hertil kommer deltagelse i sagssupervision.

Tilbuddet er ved at planlægge en temadag til afholdelse i begyndelsen af 2022, dette i samarbejde med Socialstyrelsen.



Indikator 10.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.a

Til grund for bedømmelsen ligger dokumentation.

Det fremgår og vægtes, at de medarbejdere som er ansat på tilbuddet har følgende uddannelser:

En medarbejder der er uddannet social - og sundhedsassistent

En medarbejder der er uddannet pædagog

To medarbejdere er uddannet socialrådgivere.

Teamleder der er uddannet pædagog, og er tilknyttet med 8 borgerrettede timer der primært bruges til visitationssamtaler.

Tilbudsleder der er uddannet socialrådgiver. Tilbudsleder er tilknyttet med 3 borgerrettede timer.

Det fremgår og vægtes, at tilbuddets medarbejdere alle har erfaring med at arbejde med sårbare borgere og tilbuddets faglige tilgange og metoder.

Det vægtes, at sammensætningen af medarbejdere understøtter, at borgerne kan tilbydes en helhedsorienteret indsats.

Scoren ændres fra tre til fem.

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

Til grund for bedømmelsen ligger, at det af interview med medarbejder og med ledelsen ved godkendelse og af fremsendt dokumentation fremgår, at medarbejderne har erfaring med sårbare borgere og at det forventes, at medarbejderne møder borgerne med anerkendelse og respekt og at medarbejdernes indsats understøtter at borgerne udvikles og trives.

Det fremgår og vægtes, at borger oplever at blive hjulpet med nogle af sine udfordringer.

Det fremgår og vægtes, at det af dokumentation afspejles, at medarbejderne har relevante kompetencer.

Scoren fastholdes. Socialtilsynet har ikke haft lejlighed til, at observerer samspil mellem borgere og medarbejdere og scoren skal ses i lyset af dette.



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 trykthed samt ret til privatliv.

Vurdering af tema

Tilbuddet ligger i forbindelse med andre af Ishøjs Kommunes tilbud til udsatte borgere, og det er muligt for tilbuddets borgere, at benytte sig af faciliteterne der ligger i disse tilbud.

Tilbuddet rummer 9 individuelle værelser, 3 fælles badeværelser med toilet, fælles køkken, fælles vaskerum, samt fælles stue med spiseplads. Badeværelserne er af mindre størrelse og er indrettet med brusekabiner. Grundet badeværelsernes størrelse henvender tilbuddet sig ikke til kørestolsbrugere, men er egnede til borgere der i mindre grad er gangbesværede. I køkkenet har borgerne adgang til eget køkkenskab og eget køleskab. Herudover er resten af køkkenets faciliteter fælles.

Tilbuddet fremstår nyrenoveret og pænt.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Den bygning der huser tilbuddet, er netop totalrenoveret. Bygningen har tidligere dannet ramme om flere forskellige ting, senest en fodboldklub. Bygningen rummer nu 9 individuelle værelser, 3 fælles badeværelser med toilet, fælles køkken, fælles vaskerum, samt fælles stue med spiseplads. Da badeværelserne er af mindre størrelse og er indrettet med brusekabiner, henvender tilbuddet sig ikke til kørestolsbrugere. Dog kan rammerne umiddelbart godt tilgodesee behovet hos borgere, der i mindre grad er gangbesværede. I køkkenet har borgerne adgang eget køkkenskab og eget køleskab. Herudover er resten af køkkenets faciliteter fælles.

Kombinationen af fælleslokaler og "eget værelse", giver borgerne mulighed for at vælge imellem socialt samvær og muligheden for privatliv.

Tilbuddet har opmærksomhed på, at stedet skal fremstå som et indbydende og rart sted at komme. Det fremstår rydeligt og med pæn indretning.

Stedet er placeret i et naturskønt område, med god mulighed for gåture, samt med let adgang til offentlige transportmuligheder, indkøb mm.

Medarbejder oplever ligeledes, at de fysiske rammer i tilbuddet er gode, dog er der varmt om sommeren og koldt om vinteren. Socialtilsynet vurderer, at der kan være tale om at tilbuddet ikke er tilstrækkelig isoleret.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 14.a

Til grund for vurderingen ligger interview med borger samt besigtigelse af de fysiske rammer.

Det fremgår og vægtes, at borgerne har egne værelser og at der er fælles faciliteter. Det vægtes også, at tilbuddet er beliggende så borgerne har nem adgang til offentlig transport og indkøb.

Det fremgår og vægtes, at borgere er tilfredse med de fysiske rammer. En borger har ønske om, at der bliver sat bænke op uden for, så der er mulighed for fællesskab der.

Det fremgår og vægtes, at borgere nogen gange må sove på sofa i fællesstue fordi borger har mistet nøgle. Det er ikke muligt at komme i kontakt med medarbejder aften og weekends.

Det fremgår og vægtes, at medarbejder oplever, at der er varmt om sommeren og koldt om vinteren. Denne data er fra tidligere tilsyn og socialtilsynet vil ved et senere tilsyn følge op på dette.

Scoren fastholdes.



Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.b

Til grund for vurderingen ligger interview med borger samt besigtigelse af de fysiske rammer.

Det vægtes, at borgernes behov for privatliv og for samvær kan tilgodeses i de fysiske rammer. Det vægtes også at tilbuddet er beliggende så borgerne har nem adgang til offentlig transport og indkøb.

Det fremgår og vægtes, at der er tre borgere pr. toilet/badeværelse og at der er fælles køkken, hvor borgerne har egne skabe til opbevaring og egne køleskabe

Det fremgår og vægtes, at der er fælles opholdsstue.



Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

*Overordnet konklusion

- Der er tale om et nyt tilbud med opstart i september 2021, hvorfor den økonomiske vurdering af tilbuddets samlede økonomiske kvalitet baserer sig på meget få oplysninger.
- Socialtilsynets samlede tilsyn viser dog, at tilbuddets økonomiske forhold giver mulighed for en bæredygtig drift, at der helt overordnet er mulighed for, at skabe en rimelig sammenhæng mellem pris og kvalitet, og at den faglige kvalitet i tilbuddet vurderes tilfredsstillende.
- Socialtilsynet har i 2022 særligt fokus på, at tilbuddet sikrer gennemsigtighed i tilbuddets økonomiske forhold.

Opfølgning i 2022

Kommunens generelle administration af tilbudsområdet

Tilbuddets regnskab er omfattet af de generelle regler for kommuner, hvilket betyder, at tilbuddet skal indberette nøgletal på Tilbudsportalen og at revisionen af området udføres af kommunens revisor og rapporteres i beretningen for kommunen.

Socialtilsynet vil i forbindelse med det økonomiske tilsyn for 2022 - afklare i hvilket omfang kommunens administration af botilbudsområdet har været omfattet af den udførte revision.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Vurderingsgrundlag

Den økonomiske bæredygtighed indeholder en vurdering af om tilbuddets økonomi hænger sammen, herunder om de opgjorte takster for tilbuddet kan sikre, at tilbuddet leverer ydelser af fornødne faglige kvalitet, og at kan opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

Konklusion

Det er Socialtilsynets vurdering, at de indrapporterede nøgletal sammen med de af kommunen oplyste sammenhænge i tilbuddets langsigtede økonomi sandsynliggør et tilbud der økonomisk hænger sammen.

Der er ved vurderingen lagt vægt på, at tilbuddet qua sin status som kommunalt tilbud ikke er udfordret i forbindelse med den økonomiske stabilitet.



Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har i april 2022 godkendt budgettet for 2022.

Ved godkendelsen er der lagt vægt på følgende 3 forhold:

*Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger til varetagelse af opgaver, som ligger uden for serviceloven.

*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

*Tilbuddets budget sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

Afvielser

Socialtilsynet har i forbindelse med budgetgodkendelse for 2021 bedt tilbuddet om at forklare afvielser mellem budget 2022 og 2021, hvilket har betrygget os i, at budgettet for 2021 giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer, hvilket vi vil følge op på i forbindelse med det økonomiske tilsyn for 2022.

Det er socialtilsynets vurdering, at der er en rimelig sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og tilbuddets pris i forhold til målgruppen.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Da der er tale om et nyt tilbud med opstart i september 2021 er den økonomiske vurdering foretaget på meget få økonomiske oplysninger.

Socialtilsynet vil i forbindelse med det løbende økonomiske tilsyn for 2022 og 2023 følge tilbuddets økonomi tæt med henblik på at opnå den nødvendige gennemsigtighed.



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

- Medarbejderoversigt
- Tilbudsportalen
- Budget
- Godkendelsesbrev
- Tidligere tilsynsrapport
- Høringssvar
- Borgeroversigt
- Kompetence og anciennitetsoversigt
- Dokumentation
- Arbejdsplan
- Øvrige dokumentkilder
- Handleplan

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere



Observationskilder

Kilder