



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Kellersvej 8-10/Kellersvej 9-19

Tilsynet er gennemført:

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg



Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	9
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	11
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	14
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	19
Vurdering af temaet Kompetencer	22
Vurdering af temaet Fysiske rammer	25
Økonomisk Tilsyn	27
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	28

Rapporten er udskrevet

24-01-2020



Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om 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 tilbuddet selv har indberettet bl.a. stamoplysninger.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten hos 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 hos et tilbud med flere afdelinger. Ligeledes kan tilsynet været administrativt og ikke indeholde et konkret tilsynsbesøg. Det fremgår af tilsynsrapporten hvorvidt der har været et fysisk tilsynsbesøg, hvor henne og hvorvidt de var anmeldt eller uanmeldt.

Efter endt høringsperiode vil udvalgte oplysninger fra tilsynsrapporten blive publiceret på Tilbudsportalen. Det drejer sig om den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår.

Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten hos tilbuddet ud fra en Kvalitetsmodel, som er beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen er et dialogbaseret redskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. 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 et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har den fornødne kvalitet. 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 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.

Temaer

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Sundhed og Trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysiske rammer

I kvalitetsmodellen er både 'Gennemsnitlig bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet ud fra 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.

Vurderingen af temaerne bygger på kvalitetsbedømmelsen, og der kan, afhængigt af tilbudstype og målgruppe, inddrages andre relevante forhold, som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer.



Stamoplysninger om tilbuddet				
Tilbuddets navn	Kellersvej 8-10/Kellersvej 9-19			
Hovedadresse	Kellersvej 16 2860 Søborg			
Kontaktoplysninger	Tlf: 39573311 E-mail: handicaptilbud@gladsaxe.dk Hjemmeside: https://www.gladsaxe.dk/kommunen/borger/psykiatri_og_handicap/handicaptilbud/do_egndaekkede_botilbud/kellersvej_8-10/_/kellersvej_9-19			
Tilbudsleder	Kristian Andersen			
CVR nr.	62761113			
Virksomhedstype	Offentlig			
Tilbudstyper	§ 108 (almindeligt længerevarende botilbud til voksne)			
	ABL § 105, stk. 2 (almen ældrebolig/-handicapvenlig bolig)			
Afdelinger	Afdeling	Adresse	Pladser i alt	Tilbudstyper
	1. etape: Kellersvej 9-19, afdeling Kellersvej 15 og afdeling Kellersvej 17-19	Kellersvej 16 2860 Søborg	39	almen ældrebolig/-handicapvenlig bolig (ABL § 105, stk. 2),
	Kellersvej 8-10, afdeling Kellersvej 8, 24.st og 24.1 (udgår ved overgang til nye rammer)	Kellersvej 16 2860 Søborg	42	almindeligt længerevarende botilbud til voksne (§ 108),
Pladser på afdelinger				81
Pladser i alt	81			
Målgrupper	18 til 85 år (demens, udviklingshæmning, multipel funktionsnedsættelse)			
	18 til 85 år (demens, udviklingshæmning, multipel funktionsnedsættelse)			



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Christina Dahl (Tilsynskonsulent) Susanne Hellstrøm (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	16-12-19: Kellersvej 16, 2860 Søborg (Anmeldt) 25-11-19: Kellersvej 7, 2860 Søborg (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Kellersvej 8-10 har været oprettet i henhold til Lov om Social Service § 108. Tilbuddet står overfor en renovering af bygningerne i årene 2017 - 2020 og pladsantallet vil i periode reduceres fra 102 pladser til 78 pladser. Fremadrettet vil tilbuddet blive benævnt Kellersvej 9-19 og være etableret med 78 pladser i henhold til almenboliglovens § 105 med støtte efter servicelovens § 85.

Socialtilsynet har godkendt 1. etape af ændringen, med indflytning i august og oktober 2019.

Budget for driften af 1. etape i august og oktober 2019 er godkendt. Godkendelse gives under forudsætning af, at der sker en efterregulering.

Socialtilsynet har interviewet centerleder, afdelingsleder, medarbejdere fra husene og observeret borgere og medarbejdere. Der er aflagt to tilsynsbesøg den 25.11.2019 og den 16.12.2019.

Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet er i en periode med meget store ændringer som udfordrer tilbuddet og borgernes trivsel. Borgerne skal vænne sig til nye omgivelser, nye medborgere og nye medarbejdere.

Der er dels igangsat en stor ændring i de fysiske rammer, ændringer i borger- og medarbejdersammensætningen i de enkelte huse. Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddets overordnede fokus er at sikre borgernes trivsel, samtidig med at ledelsen på kompetent vis understøtter, at der tages hånd om både de administrative og personalemæssige forhold, som også er under forandring.

Socialtilsynet konkluderer, at flere huse er udfordret af en høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær, og borgerne derved mødes af mange vikarer, som ikke har et indgående kendskab til dem. Dertil kommer, at flytteprocessen i sig selv betyder, at borgerne mødes af nye medarbejdere og nye medborgere. Det høje sygefravær og personalegennemstrømning har i en årerække været en udfordring i tilbuddet og betyder noget for borgernes trivsel i tilbuddet, hvorfor Socialtilsynet vil følge op på dette punkt.

Socialtilsynet har givet tilbuddet et opmærksomhedspunkt i forhold til at nedbringe sygefravær og personalegennemstrømning og vil følge dette i tilbuddet.

Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet fortsat er i en proces omkring udviklingen af dokumentationspraksis, og at overleveringen af viden vedrørende borgerne, når de flytter fra et hus til et andet hus, er mangelfuldt.

Socialtilsynet konkluderer ligeledes, at flytteprocesserne i tilbuddet fylder meget, både for at sikre borgernes trivsel, medarbejdernes trivsel samtidig med at der skal løses mange praktiske opgaver.

Særligt fokus i tilsynet



Opmærksomhedspunkter

Socialtilsynet konkluderer, at flere huse er udfordret af en høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær, og borgerne derved mødes af mange vikarer, som ikke har et indgående kendskab til dem. Dertil kommer, at flytteprocessen i sig selv betyder, at borgerne mødes af nye medarbejdere og nye medborgere. Det høje sygefravær og personalegennemstrømning har i en årerække været en udfordring i tilbuddet og betyder noget for borgernes trivsel i tilbuddet, hvorfor Socialtilsynet vil følge op på dette punkt.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer forsat, at borgerne støttes i at være i uddannelse og beskæftigelse, og at tilbuddet har fokus på at understøtte de borgeres færdigheder, som ikke er i ekstern beskæftigelse. Socialtilsynet vurderer, at der ikke opsættes konkrete mål, men at tilbuddet i dagligdagen aktivt støtter borgerne i deres deltagelse i beskæftigelsestilbuddet.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3

Udviklingspunkter

Kriterium 01	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, ud fra fremsendte borgerdokumentation, at tilbuddet i lighed med tidligere tilsyn ikke opstiller konkrete mål i samarbejde med borgerne for borgernes skolegang, uddannelse eller beskæftigelse. Et flertal af borgere er i beskæftigelse, og for de borgere der af forskellige plausible grunde har fravalgt beskæftigelsestilbud, er der plan for daglige eller ugentlige aktiviteter. Det oplyses, at der er et fint samarbejde mellem tilbuddet og borgernes beskæftigelsestilbud.</p>	
Indikator 01.a	<i>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.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.a	
<p>Af den fremsendte dokumentation ses ikke at være opstillet mål i forhold til borgernes beskæftigelse. Tilbuddet oplyser, at alle borgere på Kellersvej 24, 1. sal er blevet talt med om deres job og dagtilbud, hvilket har resulteret i, at tre borgere har valgt at skifte arbejdsplads. En hjemmegående borger har udsigt til en praktik.</p>	



Kellersvej 8 og 17-19 oplyser, at der ved det årlige statusmøde tales med borgerne om deres trivsel på dagtilbuddet.

Alle huse oplyser, at de løbende har kontakt til borgernes dagtilbud og drøfter deres trivsel og om mødetider m.v. skal ændres, for at fremme borgernes trivsel.

Ud fra ovenstående fastholdes bedømmelsen og er opfyldt i lav grad.

Indikator 01.b	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 01.b	
Det vægtes, at de fleste borgere er i et beskæftigelsestilbud. For alle borgere uden beskæftigelsestilbud gælder, at de enten selv har fravalgt det grundet alder, eller af helbredsmæssige årsager. Bedømmelsen fastholdes og er opfyldt i høj grad.	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>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.</i></p> <p><i>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 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes selvstændighed og sociale relationer. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddet har været udfordret af hele omflytningsprocessen, og derfor fortsat er i en proces med at opkvalificere deres dokumentation.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at der kun i mindre omfang sker en systematisk opfølgning af de opsatte mål og delmål, og at tilbuddet har en mundtlig evalueringskultur, hvor der evalueres på teammøder og midtvejsevaluering.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med fordel kan styrke den systematiske evaluering og styrke beskrivelser af den pædagogiske indsats for at styrke læring og forbedring af indsatsen.</p> <p>Borgerne støttes i at indgå i sociale aktiviteter i det omgivende samfund, og har kontakt til familie og netværk i det omfang de ønsker det.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter	
<p>Tilbuddet kan med fordel styrke den systematiske evaluering og styrke beskrivelser af den pædagogiske indsats for at styrke læring og forbedring af indsatsen.</p>	

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet støtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. Målopsætningen sker i samarbejde med den enkelte borger ud fra formåen, og der benyttes forskellige metoder til at understøtte dette. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet får opsat konkrete målbare mål.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i ringe omfang følger systematiske op på de opsatte mål, og at der kun i mindre grad arbejdes med de opsatte mål.

Det vurderes, at borgerne støttes i at have forskellige fritidstilbud, og at de støttes til at fastholde disse, i det omfang de har behov og ønske herom.

Tilbuddet støtter borgerne har kontakt til pårørende og netværk, i det omfang de ønsker det.

Indikator 02.a	<i>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.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.a

Af de fremsendte dokumenter, ses at der opsættes konkrete mål og delmål for borgerne. Målene har fokus på dels at understøtte borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. Ved de opsatte mål, er beskrevet borgernes reaktion/ inddragelse på de opsatte mål. Medarbejder og ledelse oplyser ved tilsynet den 16.12.2019, at der kun i ringe omfang følges systematisk op på de opsatte mål, ligesom der ikke dokumenteres på, hvordan der er arbejdet med de konkrete mål. Eksempelvis skal en borger dagligt have håndmassage, hvilket er opsat som en daglig indsats, men det noteres ikke om det sker. Medarbejderne oplever dog, at dette sker dagligt, men at det blot ikke noteres.

Af de fremsendte journalnotater ses der generelt ikke nogen dokumentation, der forholder sig til de opsatte mål. Medarbejderne oplyser, at evalueringen af indsatsen i høj grad foregår mundtligt på teammøder og i dagligdagen. Ud fra ovenstående ændres bedømmelsen fra 3 til 2 og vurderes i lav grad opfyldt.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.b

Det vægtes, at medarbejderne oplyser, at borgerne indgår i forskellige sociale aktiviteter i nærområdet, hvor de har muligheder for at deltage i forskellige arrangementer på området.

Af dokumentationen fremgår det, at der er borgere der benytter sig af ledsageordningen.

Endvidere oplyser medarbejderne, at der afholdes årlige arrangementer, hvor pårørende og netværk har mulighed for at deltage på selve tilbuddet.

Ledelsen oplyser, at man er i proces med at tænke i interessefællesskaber for borgerne på tværs af boligerne, aktiviteter som evt. kunne holdes i caféen på området.

Bedømmelsen fastholdes og er opfyldt i meget høj grad at være opfyldt.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------


Bedømmelse af Indikator 02.c

Medarbejderne oplyser, at borgerne har kontakt til pårørende og netværk, i det omfang de og deres pårørende ønsker dette.

Det fremgår af den fremsendte dokumentation, at der for disse borgere er en regelmæssig kontakt mellem borger og pårørende, og at de pårørende inddrages i relevante beslutninger i forhold til den enkelte borger.

Indikatoren fastholdes og bedømmes i meget høj grad at være opfyldt



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Målgruppe, metoder og resultater</h2> <p><i>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.</i></p> <p><i>Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe (r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner.</i></p> <p><i>Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en bred målgruppe, og at tilbuddet arbejder med afsæt i en individuel tilgang til borgerne med relationen som udgangspunkt. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i mindre omfang benytter sig af ensartede faglige tilgange og metoder, og at de valgte tilgange og metoder i højere grad enten er bestemt i det enkelte hus eller er et individuelt valg for den enkelte medarbejder.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet opsætter konkrete, målbare mål, men at tilbuddet kun i mindre omfang anvender en systematiske erfaringsopsamling. Det fremgår forsat ikke af journalnotaterne, hvilke mål der arbejdes med.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets målopsætning tager afsæt i bestillinger fra myndighed.</p> <p>Socialtilsynet vurderer forsat, at tilbuddet har et relevant samarbejde med eksterne aktører i forhold til den enkelte borgers behov.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	2,5

Udviklingspunkter	
<p>At tilbuddet forsætter opkvalifikation af deres dokumentationsarbejde med henblik løbende systematiske evaluering af målene, og herunder læring samt eventuelt en forbedring af indsatsen.</p>	

Kriterium 03	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en bred målgruppe, og at tilbuddet kun delvist og sporadisk benytter sig af fælles faglige tilgange og metoder. Tilbuddet er fortsat i proces med at beslutte sig for en fælles faglig referenceramme, og benytter sig af metoder som low arousal, anerkendende tilgang, rød, gul, grøn metode og benytter sig af elementer fra neuropædagogikken og en narrativ tilgang.</p> <p>Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet fortsat er i proces med at opkvalificere deres dokumentation. I fremsendte borgerdokumentation ses konkrete mål opsat efter myndigheds bestilling, og beskrivelse af hvordan borgerne er inddraget, men at der i meget ringe omfang er en systematiske erfaringsopsamling i forhold til anvendte tilgange og metoder, og målpfølgningen ses ikke afspejlet i journalnotaterne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har et relevant samarbejde med eksterne aktører i forhold til den enkelte borgers behov.</p>	
Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>



Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.a	
<p>Medarbejderne oplyser, at man benytter sig af faglige tilgange og metode som anerkendende tilgang, low arousal, Tegn til tale, Rød, gul grøn metoden. Derudover benytter medarbejderne sig af kropssprog, stemmeleje, tilpasser krav til borgerne. Borgerne mødes med en anerkendende tilgang og guider og støtter borgerne.</p> <p>På Tilbudsportalen er det oplyst, at man benytter sig af følgende tilgange: Neuropædagogisk tilgang Rehabiliteringstilgang Strukturpædagogisk tilgang</p> <p>Medarbejderne og ledelsen oplyser, at man ikke konsekvent benytter sig af den neuropædagogiske tilgang, og at det kun er få medarbejdere som har erfaring i arbejdet med denne metode.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes meget med struktur og forudsigelighed i forhold til den enkelte borger. Af de fremsendte dokumenter ses ligeledes en beskrivelse af, hvordan en rehabiliterende tilgang skal bruges i forhold til en konkret borger.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at Rød, gul, grøn metoden er med til at sikre borgernes med- og selvbestemmelse og er i varierende blevet en del af tilbuddets faglige tilgange. I et af husene gives der eksempler på, hvordan de benytter metoden. For andre huse kender medarbejderne til metoden, men vurderer ikke at den er implementeret endnu.</p> <p>Det vægtes, at alle i ledelsen oplyser, at man fortsat er i proces med at finde en fælles faglig overordnet referenceramme at forholde sig til.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at de faglige tilgange og metoder der benyttes i de enkelte huse, forekommer at være, om end ikke forskellige, så varierende og at det forekommer uklart i hvilket omfang de forskellige tilgange og metoder benyttes i det enkelte hus.</p> <p>På baggrund af ovenstående ændres indikatoren og bedømmes i lav grad opfyldt.</p>	
Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.b	
<p>Det vægtes, at der i fremsendte borgerdokumentation, på 8 borgere fra 3 huse, ses at målopsætningen og den pædagogiske indsats tager udgangspunkt i bestillingerne fra visiterende kommune.</p> <p>I flere af handleplanerne er det beskrevet, hvordan borgerne har været inddraget i opsætningen af målene, herunder observation og tolkning af borgernes adfærd i forhold til målene.</p> <p>Målene er konkrete, og der er fastsat et evalueringstidspunkt, mens der ses i mindre omfang at være evalueret.</p> <p>I forhold til journalnotaterne, ses beskrivelser af borgernes dagligdag, men journalnotaterne forholder sig ikke til de opsatte mål og til den pædagogiske indsats der ydes for at støtte borgerne i at opnå sine mål.</p> <p>Det vægtes, at medarbejderne og ledelsen oplyser, at man er i proces med dokumentationen, og at de ikke endnu har haft fokus på tilgange og metoder og læringen i den indsats der udføres. Ledelsen oplyser, at det fortsat er et fokusområde, at dokumentationen skal yderligere opkvalificeres.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at der kun i meget ringe grad er en sammenhæng mellem de opsatte mål og delmål, den pædagogiske indsats og den systematiske evaluering af indsatsen.</p> <p>Ud fra ovenstående ændres bedømmelsen fra 3 til 2 og vurderes opfyldt i lav grad.</p>	
Indikator 03.c	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.c	
<p>I fremsendte borgerdokumentation ses, at opsatte mål tager udgangspunkt i bestilling fra myndighed, og målene er konkrete. I dialog med medarbejderne spørges indtil, hvordan de vil måle resultatet i forhold til indsatsen, her giver medarbejderne varierende svar. I fremsendte borgerdokumentation er der dato for evaluering, men det er ikke tydeligt for socialtilsynet hvilke resultater der er opnået, ligesom det er uklart om der sker en systematisk evalueringen af indsatsen. Socialtilsynet er opmærksom på, at tilbuddet nu i en længere periode fortsat er i proces med deres dokumentationspraksis.</p> <p>Ledelsen oplyser, at det fortsat er et fokuspunkt, at skulle arbejde med effektmåling af den indsats borgerne tilbydes.</p> <p>Bedømmelsen ændres fra at være opfyldt i middel grad til at være opfyldt i lav grad.</p>	



Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.d	
<p>Det vægtes, at medarbejderne oplyser, hvordan der samarbejdes med forskellige eksterne aktører, med udgangspunkt i borgernes behov, hvilket også observeres ved tilsynet den 16.12.2019 Der samarbejdes med borgernes dagtilbud, psykiater, sygeplejerske, fodterapeuter, tandlæger m.v. Videre oplyses jf. indikator 01.a. at der samarbejdes med borgerne beskæftigelsestilbud</p> <p>Bedømmelsen fastholdes og er opfyldt i høj grad opfyldt.</p>	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Sundhed og Trivsel</h2> <p><i>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 og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. 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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer forsat, at tilbuddet til dels understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Borgerne støttes i kontakten til relevante sundhedsydelse. Der er relevant kontakt til borgernes læger, og tilbuddet har mulighed for at kontakte sygeplejerske, som har et godt kendskab til den enkelte borger. Socialtilsynet vurderer, at den samlede medarbejdergruppe ikke har det nødvendige kendskab borgernes fysiske og mentale sundhed.</p> <p>Socialtilsynet vurderer også forsat, at tilbuddet forebygger magtanvendelser og overgreb, men også at der er magtanvendelser, som ikke bliver indberettet. Derudover vurderer socialtilsynet, at der ikke foregår en systematisk erfaringsopsamling, som har til formål at minimere overgreb i tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet opfordrer derfor til, som ved sidste tilsyn, at etiske drøftelser indgår som et fast emne på team/personalemøder, og at ledelsen skal sikre sig, at alle magtanvendelser indberettes, og der efterfølgende foregår læring med henblik på forebyggelse af magtanvendelse.</p> <p>Socialtilsynet vurderer forsat, at tilbuddet med fordel systematisk kan evaluere den pædagogiske indsats, der iværksættes for at imødegå eventuelle magtanvendelser og overgreb borgerne imellem.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	2,7

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet fastholder udviklingspunktet og opfordrer til, at etiske drøftelser indgår som et fast emne på team/personalemøder.</p> <p>At ledelsen skal sikre sig at alle magtanvendelser indberettes, og der efterfølgende foregår læring med henblik på forebyggelse af magtanvendelse.</p>	

Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt har opmærksomhed på at understøtte borgernes selv- og medbestemmelse.
Socialtilsynet vurderer, at borgerne er udfordret af de forandringsprocesser, der sker i tilbuddet i form af flytninger af både borgere og medarbejdere. Det betyder, at borgerne fx mødes af nye medarbejdere og dertil kommer det høje sygefravær og den høje personalegennemstrømning, som betyder et højt vikarforbrug, og at borgerne mødes af mange nye medarbejdere.
Der afholdes beboermøde på i alle husene, men nogle medarbejdere giver udtryk for, at der er borgere der har svært ved at deltage af forskellige grunde, og at de har mere gavn af individuelle samtaler.

Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 04.a

Medarbejderne giver konkrete eksempel på hvordan borgere bliver hørt og respekteret omkring sine ønsker og behov.
Generelt er det medarbejdernes oplevelse, at borgerne bliver hørt og respekteret, men at medarbejderne også oplever, at de ikke har så tilstrækkelig tid til at tage sig af borgerne.
Ved tilsynet den 25.11.2019 observerede socialtilsynet, at der i et hus var mange vikarer og som ikke havde tilstrækkelig kendskab til borgerne, således at de kunne imødekomme borgernes ønsker og behov. Ved tilsynet den 16.12.2019 var flertallet af ansatte denne dag, faste medarbejdere.
I forhold til tilbuddets mange forandringsprocesser, flytninger, nye medborgere og nye medarbejdere er det socialtilsynets vurdering, at borgerne er udfordret omkring at blive hørt, respekteret og anerkendt i tilbuddet. Derudover betyder tilbuddets personalegennemstrømning og høje sygefravær, at borgerne mødes af mange nye medarbejdere, som ikke har tilstrækkelig viden om den enkelte borger.
På baggrund af ovenstående ændres scoren fra 3 til 2 og vurderes opfyldt i lav grad.

Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 04.b

Medarbejderne oplyser, at enten så afholdes der beboermøder, eller også inddrages borgerne på en anden måde, hvis deres funktionsniveau ikke gør det muligt at deltage i beboermøder.
For mange af disse borger giver det mere mening at tale med borgerne individuelt for her igennem at sikre deres indflydelse på hverdagen i tilbuddet.
Beboermøderne har en fast dagsorden, som kan omhandle kommende arrangementer, ønsker om forskellige arrangementer m.v. Når borgerne har fødselsdag, kan de selv ønske, hvad de ønsker at spise, men maden ellers bliver tilbudt centralt fra.
Medarbejderne oplyser, at borgerne meget sjældent har punkter til dagsordenen.

Bedømmelsen fastholdes og er opfyldt i høj grad

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium	
--------------------------------	--



Socialtilsynet vurderer, at borgerne generelt trives. Medarbejderne har taget bevidstheden om forråelse til sig og har fået en opmærksomhed på etisk og korrekt sprogbrug, som nu mod tidligere italesættes til gavn for borgernes trivsel.

Ligesom ved forrige tilsyn vurderes det, at borgerne støttes i kontakten til relevante sundhedsydelse, og medarbejderne har samlet set viden og erfaring omkring borgernes fysiske og mentale sundhed. Socialtilsynet vurderer, at den tætte kontakt til læge og sygeplejerske skaber en tryghed for borgerne. Socialtilsynet vurderer, at borgerne deltager i de nationale screeninger i varierende omfang, og at værger og læger inddrages relevant i denne beslutning.

Videre vurderes det, at der er udarbejdet relevante procedurer og retningslinjer for medicin håndtering m.m.

Dog bemærker tilsynet, at medarbejderne i hus 10 afdeling A - B beskriver, at der har været drøftelser omkring, hvornår noget var en utilsigtet hændelse, og konstaterer at der ikke er enighed omkring dette.

Videre vurderes det, at der er udarbejdet relevante procedurer og retningslinjer for medicin håndtering m.m.

Dog bemærker tilsynet, at medarbejderne på Kellersvej 24 st. beskriver, at der har været drøftelser omkring, hvornår noget var en utilsigtet hændelse, og konstaterer at der ikke er enighed omkring dette. Ved den faktuelle høring oplyser, leder, at de utilsigtede hændelser bliver indberettet også selv om der ikke er enighed om det skete og proceduren er i øvrigt beskrevet i A til Å.

Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
-----------------------	-------------------------------------

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.a

Ledelse og medarbejdere oplyser, at der er borgere som flytter til nye boliger, som er udfordret i forhold til at deres kendte rammer og hverdag. Der bliver derfor brugt mange kræfter på at støtte borgerne i at komme til at trives under de nye rammer. Andre borgere er glade for de nye rammer og trives i de nye boliger.

Medarbejderne oplyser, at borgerne i de øvrige huse generelt trives.

Indikatoren bedømmes i middel grad at være opfyldt.

Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.b

Medarbejderne oplyser, at de bliver støttet i kontakten til relevante sundhedsydelse, hvilket også observeredes ved tilsynet den 16.12.2019, hvor medarbejderne havde kontakt til tandlæge, apotek for at understøtte borgernes helbred.

Leder oplyser, at der flytter en sygeplejerske ud i husene pr. 1.1.2020. Sygeplejersken bliver ansvarlig for plejeplaner, medicin, kontakt til læge og vil primært være tilknyttet Kellersvej 17/19.

Bedømmelsen fastholdes og er opfyldt i høj grad.

Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.c

Medarbejderne oplyser, at de oplever at de ikke har tilstrækkelig viden omkring de sundhedsfaglige kompetencer, og det samme gør sig gældende omkring de pædagogiske kompetencer, da i nogle huse er ansat medarbejdere som fx en brandmand, en bogbinder, pædagogmedhjælper sammen med uddannede pædagoger. Nogle medarbejder oplever, at de kommer til kort i forhold til borgerne, da de mangler viden.

Dertil vurderer socialtilsynet, at den høje personalegennemstrømning og sygefravær betyder, at borgerne mødes af mange vikarer, som ikke altid har den fornødne viden om borgerne.

Tilbuddet har haft påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed, som tilbuddet nu har imødekommet og påbuddet er fjernet i december 2019.

Ledelsen oplyser, at der har været stor fokus på dokumentationen i forhold til de krav, som Styrelsen for Patientsikkerhed havde stillet.

Der er fokus på plejeplaner og på de 12 sygeplejefaglige områder, hvorfor tilbuddet har valgt at flytte sygeplejersken ud i husene.

Af de fremsendte handleplaner ses, at tilbuddet har fokus på at støtte den enkelte borger i form af gåture, massage, sund kost m.v.

Endvidere vægtes det, at tilbuddet generelt har fokus på sund kost om end borgerne kun i mindre omfang kan vælge hvilken mad de ønsker at spise.

Det vægtes, at medarbejderne oplever, at de mangler viden og kompetencer i forhold til borgernes behov, ligesom



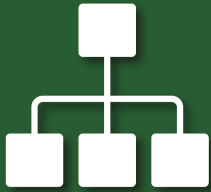
det vægtes at tilbuddet har haft fokus på den sundhedsfaglige indsats.
På baggrund af ovenstående ændres bedømmelsen fra 4 til 3 og bedømmes i middel grad opfyldt.

Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer forsat, at tilbuddet generelt arbejder for at forebygge og håndtere magtanvendelser. Socialtilsynet konstaterer, at forekommer hændelser, som vurderes at være magt, og at disse ikke indberettes. Socialtilsynet ser med bekymring på, at der fortsat kan forekomme hændelser, der vurderes af nogle medarbejdere som magtanvendelse men som ikke indberettes, og at der derfor heller ikke efterfølgende foregår den læring der skal til for at forebygge hændelsen.</p> <p>Derudover kan socialtilsynet opfordre tilbuddet til, at have fokus på de dilemmaer der kan opstå mellem omsorgen for borgerne og magtanvendelser.</p>	
Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 06.a	
<p>Medarbejderne oplever, at der generelt ikke forekommer magtanvendelser, og at der er mange drøftelser af dilemmaer, hvor man på den ene side skal støtte en borger og yde omsorg, men samtidig ikke må tvinge borgeren til at gøre noget vedkommende ikke har lyst til. Her handler det om at give sig god tid og vente, til borgeren er parat til fx at komme op af sengen.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der ikke er nogen forhåndsgodkendelse til magtanvendelser.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de er meget opmærksomme på fx at skifte medarbejder, hvis en borger ikke ønsker at få klippet negle af en bestemt medarbejder. En anden medarbejder oplyser, at en borger bliver barberet, når vedkommende alligevel er i narkose hos tandlægen.</p> <p>Der spørges ind til, om dette er indberettet som en magtanvendelse, samt om hvilken pædagogiske indsats har været iværksat tidligere for at støtte borgeren i at få rensset og klippet sit skæg. Medarbejder oplyser, at det ikke er indberettet som en magtanvendelse, og at der ikke har været iværksat en pædagogisk indsatsplan.</p> <p>Socialtilsynet lægger i bedømmelsen af indikatoren vægt på, at tilbuddet ikke har indberettet dette som en magtanvendelse, og at der ikke har været afprøvet en systematisk pædagogiske indsats for at forhindre en sådan magtanvendelse.</p> <p>Tilbuddet har registreret en magtanvendelser i 2019, som har været på en borger i solistteamet.</p> <p>Tilbuddet har organiseret støtte til disse borgere, således at de udsættes for så lidt stress som muligt, og ved at de møder kendte medarbejdere, hvoraf nogle kommer fra et vikarbureau.</p> <p>Derudover er der borgere som har epilepsialarmer m.m., som tilbuddet oplyser, at der er søgt om godkendelse til. Der er borgere, som benytter sig af sengeheste og som har givet informeret samtykke til dette. Leder vil tjekke op på om der er søgt forhåndsgodkendelser på sengeheste, hos de borgere som benytter dette og som ikke kan give et informeret samtykke.</p> <p>Bedømmelse er uændret og bedømmes i middel grad opfyldt.</p>	
Indikator 06.b	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 06.b	
<p>Medarbejderne oplyser, at de har en fast procedure, som de kender til, når der har været en magtanvendelse. Ledelsen oplyser, at alle medarbejdere har fået et link til nye regler om magtanvendelse som træder i kraft 1.1.2020 og det vil blive undervisning i de nye regler.</p> <p>Jvf. indikator 06.a. vurderer socialtilsynet, at medarbejderne ikke har en tydelige opfattelse af, hvornår en handling er en magtanvendelse. Dette kan understøtte oplysninger fra de sidste tilsyn, hvor medarbejderne oplyser, at der kun i mindre omfang bliver drøftet gråzoneproblematikkerne på personalemøderne. Det er derfor stadig uklart for socialtilsynet om alle magtanvendelser bliver indberettet og drøftet på personalemøderne, hvilket også var gældende ved forrige tilsyn.</p> <p>Bedømmelsen fastholdes, og er opfyldt i lav grad.</p>	



Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har procedure og retningslinjer for registrering af vold. Det vurderes, at registreringen ikke fører til en systematisk erfaringsopsamling, til forbedring og læring af indsatsen, således at man kan minimere eventuelle overgreb.</p>	
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>Medarbejderne oplyser, at der generelt i tilbuddet ikke forekommer vold og overgreb. Tilbuddet har indberettet 36 overgreb borger mod medarbejder og ingen overgreb borger mod borger. Hovedsageligt forekommer vold og overgreb i forhold til borgerne i solistboligerne. Medarbejderne oplyser, at de registrerer alle overgreb, men ved ikke hvordan disse oplysninger bliver brugt og har ikke erfaring med, at oplysningerne bruges systematisk, til refleksion og feedback med henblik på at forbedre indsatsen. I solistboligerne er der ansat medarbejdere fra et vikarbureau sammen med de faste medarbejdere fra tilbuddet. Medarbejderne fra vikarbureauet deltager ikke i personalemøderne, men erfaringsudveksler bl.a. ved overlap. I bedømmelsen af indikatoren er der lagt vægt på, at der ikke foregår en systematisk refleksion over de overgreb som finder sted. Bedømmelsen ændres fra 3 til 2 og bedømmes i lav grad opfyldt.</p>	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet har ændret i deres organisation, således at der ikke længere er ansat en områdeleder. Ledelsen består nu af øverste leder og fire afdelingsledere. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en kompetent og ansvarlig ledelse, med erfaring i arbejdet med målgruppen og med ledelseserfaring.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er udfordret omkring flytteprocesserne i tilbuddet, som betyder at nogle borgere møder nye medarbejdere, som ikke nødvendigvis har fået tilstrækkelig information om borgeren. Sammenholdt med et højt sygefravær og en høj personalegennemstrømning, vurderer socialtilsynet, at tilbuddet er udfordret i forhold til den daglige drift, og at det kan have konsekvenser for borgernes trivsel i tilbuddet.</p> <p>Medarbejderne og ledelsen modtager ikke fast ekstern supervision</p> <p>Sygefravær og personalegennemstrømning er højere end på sammenlignelige tilbud.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	2,9

Udviklingspunkter

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets samlede ledelse er kompetent og har nødvendige erfaring og viden om målgruppen og om ledelsesopgaven.</p> <p>Tilbuddet har lavet en organisationsændring, hvor områdeleder er ude, og centerleder er nærmeste leder for afdelingslederne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er udfordret omkring flytteprocesserne, højt sygefravær og høj personalegennemstrømning.</p>	
Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.a	
<p>Ledelsen oplyser, at der i november 2019 er blevet en organisationsændring. Det betyder, at en områdelederstilling er blevet nedlagt, og at centerlederen nu er øverste reference for afdelingslederne. Ændringen har haft til formål, at sikre et større råderum for lederne og at komme tættere på borgerne.</p> <p>Centerleder oplyser, at lederne vil arbejde efter en overordnet retning og ud fra et udmeldt råderum, hvilket der vil blive arbejdet med den kommende tid.</p> <p>Centerleder oplyser, at bl.a. medarbejderundersøgelser havde synliggjort et behov for en anden organisation. Centerleder vil få 12 afdelinger under sig.</p> <p>På Kellersvej 8-10 - 17/19 er der ansat fire afdelingsledere. En leder er nyansat, og har ligesom de øvrige ledere mange års erfaring i ledelsesopgaven og i arbejdet med målgruppen. Det vægtes, at den samlede ledelse har</p>	



mange års erfaring i arbejdet med målgruppen og med ledelsesopgaver. Generelt oplever medarbejderne, at ledelsen har travlt, at de er anerkendende, og at det er en åbenhed til at lytte til medarbejderne.

Medarbejderne oplever også, at flytningen af borgerne har og stadig er en svær proces både for borgere og medarbejdere, og at det kan være svært at forstå hvorfor nogle borgere skulle flytte til afdelinger, hvor de ikke kendte hverken borgere eller medarbejdere.

Bedømmelsen fastholdes og er opfyldt i høj grad.

Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 08.b

Medarbejderne oplyser, at de ikke regelmæssigt modtager ekstern supervision. Ledelsen oplyser, at de ikke modtager fælles ekstern supervision men sparrer internt i ledergruppen.

Bedømmelse ændres fra 4 til 2 og bedømmes i lav grad opfyldt.

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at sygefraværet på gennemsnitlig 19 dage pr. medarbejder er højere end sammenlignelige tilbud. Personalegennemstrømning er på 25 %, hvilket anses at være højere end på sammenlignelige tilbud.

Sygefraværet og personalegennemstrømningen har igennem de sidste par år været højt, og tilbuddet har i længere perioder igennem en årrække haft et antal ubesatte stillinger, som besættes med vikarer.

Medarbejderne oplyser, at de ofte arbejder meget sammen med vikarer.

Ledelsen er udfordret af at kunne rekruttere medarbejdere med relevante kompetencer og uddannelse.

Socialtilsynet vurderer, at overdragelse af viden i forhold til den enkelte borgers flytning til anden bolig er mangelfuld, og betyder at borgerne ikke altid mødes af medarbejdere med relevant og opdateret viden om borgeren.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er udfordret af flytteprocessen, et højt sygefravær og høj personalegennemstrømning, som gør at den daglige drift er udfordret.

Socialtilsynet er bekendt med, at ledelsen har fokus på at nedbringe personalegennemstrømning og sygefravær.

Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 09.a

Ledelsen oplyser, at det kan være svært at rekruttere medarbejdere med relevant uddannelse og kompetencer. Der mangler både sundhedsfaglige og pædagogisk uddannede medarbejdere. Der afholdes løbende ansættelsessamtaler.

Ledelsen oplyser, at der er 1 nattevagt til de 26 borgere på Kellersvej 17/19, og at nattevagten fra Kellersvej 8 hjælper med at rundere et par timer om natten og kan tilkaldes ved behov for hjælp.

Medarbejderne oplyser, at der arbejdes meget sammen med vikarer. Ved det ene tilsyn var der 13 vikarer og en fast medarbejder på arbejde i husene 17/19, mens der ved andet tilsyn alene var faste medarbejdere på arbejde.

Ledelsen oplyser, at det kan forekomme, at der er mange vikarer, men at det ikke er almindeligt, at flertallet af medarbejdere er vikarer.

Endvidere oplyser ledelsen og medarbejderne, at flytteprocessen gør, at borgerne ofte skifter medarbejdere, når de flytter, og det kan skabe uro.

Medarbejderne oplyser, at de kan indhente information om borgerne via deres dokumentationssystem, og fra medarbejdere hvor borgeren kommer fra. Medarbejderne oplyser, at der ikke er et systematisk overlevering af oplysninger vedrørende de borgere, som flytter fra en bolig til en anden.

Socialtilsynet vurderer, at selve flytteprocessen og overleveringen af oplysninger om borgerne til det nye sted, samt det faktum at der er en høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær gør, at borgerne kun i mindre omfang mødes af medarbejdere med relevante kompetencer.

Ud fra ovenstående fastholdes bedømmelsen og er opfyldt i lav grad.



Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.b	
<p>Personalegennemstrømningen igennem de sidste 3 år ifølge årsrapporterne har været som følger :</p> <p>2016 19%</p> <p>2017 22%</p> <p>2018 25%</p> <p>Ved tilsynsbesøget november 2019, oplyser ledelse og medarbejdere, at der i 2019 fortsat er en høj personalegennemstrømning i tilbuddet.</p> <p>Ledelsen oplyser, at man forventer, at den nye organisationsstruktur vil bevirke højere trivsel og tryghed blandt medarbejderne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at en del medarbejdere, som har haft erfaring, havde valgt at stoppe i flytteprocessen.</p> <p>Ud fra ovenstående oplysninger fastholdes bedømmelsen og er opfyldt i lav grad</p>	
Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.c	
<p>Af de tidligere års årsrapporter fremgår det, at sygefraværet igennem de sidste tre år har været som flg.:</p> <p>2016 gennemsnitlig 26 dage pr medarbejder</p> <p>2017 gennemsnitlig 15 dage pr medarbejder</p> <p>2018 gennemsnitlig 19 dage pr medarbejder</p> <p>Ved tilsynet i november 2019, oplyser ledelse og medarbejder at sygefraværet i 2019 generelt er højt i tilbuddet.</p> <p>Ledelsen oplyser, at man oplever at sygefraværet er for stort, og at der er tilrettelagt en særlig handleplan for dette.</p> <p>Specielt hus 24, 1. sal har været særligt udsat i forhold sygefravær.</p> <p>Ud fra ovenstående oplysninger fastholdes bedømmelsen og er opfyldt i lav grad</p>	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Kompetencer</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at de faste medarbejderne generelt har kompetencer, der er nødvendige i forhold til målgruppen. Socialtilsynet kan konstatere, at tilbuddet forsat er i proces med at vælge deres overordnet faglige referenceramme. Socialtilsynet vurderer, at der igennem en årrække er mange vikarer i tilbuddet, som betyder at borgerne i perioder ikke er mødt af medarbejdere med fagligt relevant viden og erfaring i arbejdet med målgruppen.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3

Udviklingspunkter

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Ud fra oplysninger på Tilbudsportalen vurderer socialtilsynet, at flertallet af tilbuddets faste medarbejdere har relevant uddannelse i forhold til målgruppen. Tilbuddet er dog udfordret af en høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær, flytteprocesser, og mangelfuld overlevering af viden om de borgere som flytter fra et hus til et andet.</p> <p>Medarbejderne oplever at arbejde ofte sammen med vikarer, som mangler grundlæggende viden omkring borgerne.</p> <p>Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet stadig er i proces med at finde frem til en fælles faglig referenceramme, og det omhandler valget mellem en neuropædagogisk og narrativ tilgang.</p>	
Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.a	
<p>Ifølge Tilbudsportalen er der ansat følgende medarbejdere :</p> <p>4 ledere</p> <p>76 pædagoger med gennemsnitlig 32 timers ansættelse</p> <p>23 pædagogmedhjælpere med gennemsnitlig 31 timers ansættelse</p>	



3 Social- og sundhedsassistenter med gennemsnitlig 33 timers ansættelse

5 Social- og sundhedshjælpere med gennemsnitlig 33 timers ansættelse

Ledelsen oplyser, at man bestræber sig på, at alle medarbejdere skal igennem low arousal kurser og kurser omkring den narrative tilgange, men ikke alle har fået disse kurser.

Medarbejderne bekræfter, at der mange interne kursusmuligheder som det er muligt at tilmelde sig.

Medarbejder og ledelse oplyser, at man stadig er i proces med at skulle vælge hvilke overordnet faglig referenceramme man ønsker at tage udgangspunkt i. Socialtilsynet forholder tilbuddet, at dette nu har været i proces i flere år.

Det vægtes lige som ved de tidligere tilsyn, at et flertal af de faste medarbejdere har relevant uddannelse og opdateret viden og erfaring med målgruppen. Flere medarbejder har fået en neuropædagogisk uddannelse, men den er aldrig blevet implementeret og er meget båret af den enkelte medarbejder, hvilket også gør sig gældende for den narrative uddannelse.

Det vægtes, jf. indikator 9.a., at medarbejderne oplever at arbejde meget sammen med vikarer og flere fra vikarbureauer, som ikke har kendskab til borgerne.

Ved det aktuelle tilsyn observeredes i hus 17-19, at størstedelen af medarbejdere som var på arbejde var vikarer, og at der til aftenvagten ville være 13 vikarer og én fastansat medarbejder på arbejde til borgerne i disse to huse.

Det blev samtidig observeret, at vikarerne kun i mindre omfang havde kendskab til konkrete borgere, hvilket betød at de generelt ikke mødte borgerne med tilstrækkelig viden og erfaring om den enkelte i forhold til at motivere borgeren, til det som borgeren skulle i gang med.

Samtidig var det ikke tydelige for tilsynet, hvordan dagens arbejde var organiseret, og hvem der havde overblik over det enkelte hus. Vikarerne talte i køkkenet og i gangen om, hvem der tog hvilke borgere, og hvad den enkelte borger skulle.

Ved efterfølgende tilsyn den 16.12.2019 observeredes overlap fra dag til aften. Her blev overgivet aktuelle oplysninger om borgerne fra én medarbejder om dagen til to medarbejdere om aftenen, som videregav oplysningerne til de øvrige kollegaer i aftenvagten. Alle i aftenvagten på nær en medarbejder var faste medarbejdere.

Arbejdsfordelingen blev tydeligt fordelt i forhold til hvem, der skulle tage sig af hvilke borgere.

I vurderingen er det vægtet, at medarbejdergruppen fortsat er udfordret af et høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær, samt at tilbuddet fortsat er i proces med at vælge hvilke faglige tilgange og metoder, er skal være hovedelement i tilbuddet.

Bedømmelsen fastholdes og er opfyldt i middel grad.

Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 10.b

Medarbejderne oplyser, at der er mange vikarer i tilbuddet, som ikke har et langvarigt og stabilt kendskab til den enkelte borger.

Ved tilsynet den 25.11.2019 observeredes omsorgsfuld tilgang til borgerne, men også at de vikarer der var på arbejdet ikke kendte borgerne og ikke var bekendte med de udtryk borgerne gav.

Af den fremsendte dokumentation, ses en respektfuld og anerkendende tilgang til borgerne, ligesom de opsatte mål afspejlede, at medarbejderne havde et grundigt kendskab til borgeren og dennes problematikker.

Dette søges afhjulpet i 17/19 ved at de har er ansat én fast medarbejder i dagvagt, som er tovholder for de ting der skal ske omkring borgerne, og som kan videreformidle viden til aftenholdet, for at kunne skabe kontinuitet for borgerne.

Bedømmelsen fastholdes og er opfyldt i middel grad.

Kriterium 11	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	---


Kriterium 12	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	---



Kriterium 13

Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.



	Temavurdering
	<h2 style="margin: 0;">Fysiske rammer</h2> <p style="margin: 0;"><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets nuværende fysiske rammer i nogen grad sætter en hensigtsmæssig ramme om borgernes liv og hverdag.</p> <p>26 borgere er for nylig flyttet ind i egne lejligheder på Kellersvej 17-19 og har nu en lejlighed med eget bad og toilet. Derudover er der fællesarealer, hvor borgerne kan være i fællesskab med de øvrige borgere i det omfang de måtte ønske det.</p> <p>Borgene i hus 8 har mindre selvstændige værelser, hvor to borgere deler bad og toilet, hvilket socialtilsynet vurderer ikke er tidssvarende. Fællesarealerne fremstår i hjemlige og med gode fysiske rammer, til borgere som er kørestolsbrugere. Alle huse har flere fælleslokaler og har udgang til en have, hvor borgerne kan færdes selvstændigt.</p> <p>Borgerne i genhusningshusene har egen bolig med bad og toilet. Dertil er der fælleslokaler og til disse er der indkøbt nyt inventar.</p> <p>Tilbuddet er placeret på et større område, hvor der er mulighed for tilbud og aktiviteter målrettet borgerne, hvilket socialtilsynet vurderer kan være med til at understøtter borgernes sociale netværk.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer i nogen grad understøtter borgernes udvikling og trivsel.</p> <p>26 borgere er for nylig flyttet ind i egne lejligheder på Kellersvej 17-19 og har nu en lejlighed med eget bad og toilet. Derudover er der fællesarealer, hvor borgerne kan være i fællesskab med de øvrige borgere i det omfang de måtte ønske det.</p> <p>Der er fortsat borgere som bor i midlertidige boliger.</p> <p>Socialtilsynet så en af de nye boliger, som fremstår personlig indrettet. For flere borgere er det en stor forandring at flytte, hvilket medarbejderne er opmærksomme på. Der er borgere som trives mindre godt med forandringerne og som har brug for tid til at vænne sig til de nye omgivelser.</p> <p>Det gælder stadig for andre borgere at værelserne er små, og borgerne deler toilet og bad, hvilket socialtilsynet vurderer ikke er tidssvarende for borgerne.</p> <p>Fælleslokalerne fremstår hjemlige, og er rummelige og kan rumme borgere, som benytter kørestol.</p> <p>Borgerne har mulighed for at færdes selvstændigt på udendørsarealerne.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

**Bedømmelse af Indikator 14.a**

Borgerne på Kellersvej 17/19 er flyttet ind i deres nye boliger for kort tid siden, og er i proces med at finde sig til rette i de nye omgivelser.

Medarbejderne og ledelsen oplyser, at det er krævende for visse borgere, at komme til nye fysiske rammer og finde sig til rette i dem, hvorfor der bruges meget tid på at støtte borgerne i denne proces. I 6 af boligerne er der automatisk døråbner, så borgerne kan trykke sig ud og ind af lejligheden selv, men de andre borgere har behov for hjælp til at komme ind og ud af deres lejlighed. Alle har haft et mål om inddragelse i flytteprocessen. Borgerne har besøgt boliger under byggeriet. Nogle borgere har været involveret også på handleplansmøder derudover har der været samarbejdet med flytteværger m.m. og ud fra ressourcer og interesser den enkelte har.

Borgerne har i de nye boliger muligheder for privatliv i egen lejlighed, samt samvær ved andre borgere enten på fællesarealerne, som består af køkken, stue og orangeri.

I de øvrige huse, har borgerne som ved forrige tilsyn, egen bolig, hvor de har mulighed for privatliv. Det vægtes, at borgerne har mulighed for samvær med de øvrige borgere, i det omfang de ønsker dette.

Ved bedømmelsen af indikatoren lægges der vægt på, at det for en stor del af borgerne er svært at flytte til nye omgivelser, som det kræver tid at vænne sig til, ligesom de også skal vænne sig til en del nye medarbejdere.

Indikatoren bedømmes i middel grad opfyldt.

Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet vægter, at boligerne generelt imødekommer borgernes særlige behov. Flertallet af borgere har nu eget værelse/ lejlighed med eget bad og toilet, mens der stadig er borgere som to og to deler bad og toilet. Fællesarealerne er indrettet med mulighed for mindre hyggelokke, så borgerne kan dele sig op i mindre grupper. Fællesarealerne har meget forskellig størrelser, nogle er rummelige og kan rumme mange borgere som bruger kørestol, mens andre fællesrum fremstår mindre rummelige i forhold til målgruppen.

På Kellersvej 17-19 har borgerne egen lejlighed med bad og toilet og der er fællesarealer, hvor borgerne kan have fællesskab med andre borgere. Der er borgere i tilbuddet som på grund af deres funktionsnedsættelse ikke kan selv komme ind og ud af egen lejlighed. Samtidig er der krav om at dørene til lejlighederne skal være lukkede (brand). Leder oplyser, at der er 1 nattevagt til 26 borgere og at der kommer en nattevagt fra hus 8 som hjælper med rundering to timer om natten, og som kan tilkaldes ved behov. Derudover er der borgere som har epilepsialarmer, som tilgår personalet i tilfælde af anfald. Det er pt ikke alle de borgere med behov for det, som har fået en epilepsialarm.

Ledelsen og medarbejder oplyser, at det er en pædagogiske opgave, at støtte de borgerne som nu bor i egen lejlighed og understøtte dem i at udnytte de muligheder som det giver borgerne.

Bedømmelsen ændres fra at være opfyldt i lav grad til i middel grad.

Indikator 14.c	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 14.c

Socialtilsynet får fremvist en bolig i en af de nye bygninger, og boligen fremstår individuelt indrettet. Boligerne i de andre huse fremstår individuelt indrettet, ligesom det har gjort ved tidligere tilsyn.

Fællesarealerne fremstår meget forskelligt indrettet i de forskellige huse, ligesom størrelsen af fællesarealerne er meget varierende. Nogle fællesarealer er hjemligt og hyggeligt indrettet, mens andre fællesarealer er indrettet mindre hjemligt. Alle steder er de indrettet, så borgerne med fysiske handicap kan komme omkring om end nogle af fællesarealerne kan virke små, hvis der er mange borgere med kørestol.

Indikatoren bedømmes uændret og bedømmes i middel grad opfyldt.



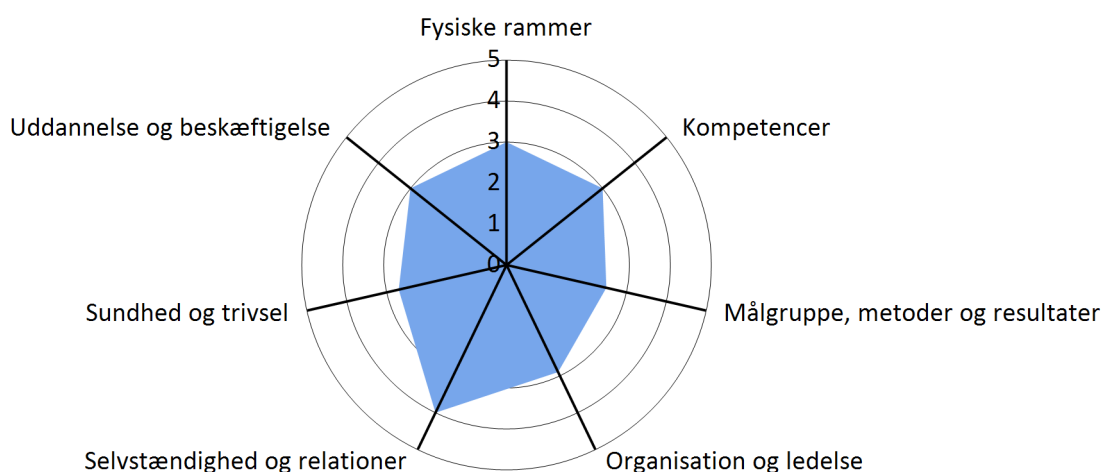
Økonomisk Tilsyn
Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi
Økonomisk bæredygtig?
Giver tilbuddets økonomi mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen?
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	Oversigt over borgere og medarbejdere i tilbuddet APV Oversigt over magtanvendelser, vold og overgreb Tilbuddets udviklingspunkter - svar 8 stikprøver vedr. indsatsmål, handleplaner, bestillinger og journalnotater vedr. borgere fra hver afdeling Oversigt over tilsyn fra andre myndigheder
Observation	
Interview	Interview med Centerleder Daglig leder af hus 24 1. sal Daglig leder af hus 24. stuen Daglig leder af hus 17- 19 Daglig leder med blandede opgaver Pædagogiske konsulent Medarbejdere fra hus 8, hus 24 1. sal og stuen, samt hus 17 og 19 Fem uddannet som pædagoger, en som pædagogisk assistent, og en medarbejder uddannet som socialrådgiver. Observation af samspillet mellem borger og medarbejdere i hus 17 og 19.
Interviewkilder	Beboere Ledelse Medarbejdere

Tilbuddets bedømmelse



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.