



# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn



<b>Tilbuddets navn:</b>	Bofællesskabet Bregnerødvej 55-57
<b>Tilsynet er gennemført:</b>	15-10-2020
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Hovedstaden

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Sundhed og trivsel	6
Kriterium 4	6
Kriterium 5	7
Kriterium 6	9
Kriterium 7	9
Organisation og ledelse	10
Kriterium 8	10
Kriterium 9	11
Fysiske rammer	12
Kriterium 14	12
Økonomi	14
Økonomi 1	14
Økonomi 2	14
Økonomi 3	14
Spindelvæv	15
Datakilder	15
Interviewkilder	15
Observationskilder	15



## 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](http://www.socialstyrelsen.dk), hvor der kan findes yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.



## Basisinformation

Tilbuddets navn	Bofællesskabet Bregnerødvej 55-57
Hovedadresse	Bregnerødvej 55 3460 Birkerød
Kontaktoplysninger	Tlf.: 46113377 E-mail: susv@rudersdal.dk Hjemmeside: <a href="http://www.Socialpaedagogiskcenter.rudersdal.dk">http://www.Socialpaedagogiskcenter.rudersdal.dk</a>
Tilbudsleder	Susanne Svare
CVR-nr.	29188378
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Lejebolig, Lejeloven
Pladser i alt	6
Målgrupper	Hjerneskade, medfødt Opmærksomhedsforstyrrelse Udviklingshæmning

### Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Tanja Olsen Lisbeth Harre
Dato for tilsynsbesøg	09-09-2020 16:00

### Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
Bofællesskabet Bregnerødvej 55-57	6	Lejebolig, Lejeloven

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

---

Socialtilsynet har afholdt anmeldt driftsorienteret tilsyn d. 15 september 2020. Tilsynet er afholdt vis Skype grundet Covid-19. Ved tilsynet er to medarbejdere og leder interviewet samlet. Ved det fysiske besøg den 9. september ønskede to borgere at tale med tilsynet samt fremvise deres boliger. Socialtilsynet baserer yderligere sin vurdering på den fremsendte dokumentation.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet i forbindelse med Covid-19 har fokus på borgernes trivsel og har ydet støtte til de borgere der i forbindelse med nedlukning ikke har opholdt sig i tilbuddet. Ligeledes har tilbuddet skabt rammer for socialt samvær. Tilbuddets leder har været i tæt kontakt med borgere, medarbejder samt pårørende i forbindelse med Covid-19 og de restriktioner der er ud meldt fra myndighederne.

Ved nærværende tilsyn er tema sundhed og trivsel, organisation og ledelse samt fysiske rammer og de tilhørende udviklingspunkter behandlet. Alle øvrige temaer og evt. udviklingspunkter videreføres til næste tilsyn.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet skaber trivsel og udvikling i samspillet med borgerne. Bofællesskabet Bregnerødvej er et tilbud efter lejeloven, til 6 voksne som modtager støtte efter servicelovens § 85. Jf. oplysninger på Tilbudsportalen er målgruppen borgere mellem 18 og 50 år med medfødt hjerneskade, opmærksomhedsforstyrrelse eller udviklingshæmning. Jf. Tilbudsportalen er tilbuddets målsætning: at støtte til udvikling og vedligeholdelse af færdigheder, opnå en større grad af selvstændighed, kan foretage relevante valg, i forhold til eget liv. Får mulighed for samvær og socialt fællesskab med andre og bliver i stand til at flytte til en mindre indgribende boform.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet gennem arbejdet med relevante faglige tilgange styrker borgernes selvstændighed og selvforståelse. Tilbuddet arbejder med udgangspunkt i den neuropædagogiske tilgang med bl.a. jeg-støttende og motiverende samtaler.

Borgerne udtrykker, at de kan klare flere praktiske opgaver mere selvstændigt igennem støtten. Borgerne giver udtryk for, at de har indflydelse på eget liv og at medarbejderne lytter.

Socialtilsynet vurderer at Bofællesskabet Bregnerødvej har en stabil medarbejdergruppe og at borgerne mødes af fagligt uddannet personale, det har et indgående kendskab til borgeres og deres udfordringer.

Bofællesskabet Bregnerødvej ledes kompetent af leder med relevant uddannelse og erfaring fra området og organisationen.

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer forsat er utidssvarende i forhold til målgruppen og målsætningen om at borgere bliver i stand til at flytte til en mindre indgribende foranstaltning. Dette er særligt begrundet i, at borgernes køkkener i deres egen lejligheder er tekøkkener, og i mindre grad er gør det muligt at tilberede mad, dog er der mulighed for madlavning i fælleskøkkenet. Tilbuddet er i dialog med husets vicevært som er ansat i Rudersdal Ejendomme. Vicevært er i dialog med kommunen og LEV som ejer huset, for at drøfte mulighederne for renovering af de fysiske rammer.

De fysiske rammer skaber mulighed for privatliv i egen lejlighed og samvær med ligestillede i fællesrum.



## Sundhed og trivsel

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer at Bofællesskabet Bregnerødvej styrker og skaber trivsel for borgerne. Borgerne giver i interview med socialtilsynet udtryk for at de trives, udvikler sig og føler sig trygge med det samspil og kontakt, der er med medarbejderne. Tilbuddet har fokus på at styrke borgernes selvforståelse, hvilket socialtilsynet vurderer medvirker til at styrke borgernes mentale sundhed, reducere deres stress niveau og forbygger konflikter mellem borgere i tilbuddet.

Der lægges vægt på borgernes selv- og medbestemmelse i den individuelle indsats, men også med afholdelse af husmøder og der er mulighed fælles aktiviteter i weekenderne. Det vurderes at borgerne forsat er udfordret ift. brugen af fælleskøkkenet.

Der lægges vægt på at støtte borgerne ud fra deres behov i kontakt til sundhedsvæsenet og at borgerne støttes i en sund livsstil.

Konflikter forebygges og håndteres pædagogisk, og der er ingen magtanvendelser i tilbuddet. Det vægtes at tilbuddet sikrer sig samtykke til at gå ind i borgernes bolig og til f.eks. at kontakte pårørende.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,9

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet ser det som et udviklingspunkt at tilbuddet med fordel kan finde yderligere løsninger og tiltage der kan tilgodese borgerens behov ift. brugen af fælleskøkkenet, samt et fokus på at inddrage borgerne i at finde løsninger.

Socialtilsynet ser det som et udviklingspunkt at tilbuddet med fordel kan udarbejde en procedure/vejledning ift. medarbejdernes rolle i støtten til borgeres brug af de sociale medier.

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at borgernes selv- og medbestemmelse understøttes i hverdagen, og borgernes bliver mødt af medarbejder der er anerkendende, lyttende og motiverende. Borgerne har mulighed for at komme med forslag til evt. aktiviteter og weekendture.

Socialtilsynet vurderer, at der forsat er udfordringer for borgere ift. benyttelse af fælleskøkkenet og socialtilsynet ser det som et udviklingspunkt, at tilbuddet med fordel kan finde yderligere løsninger og tiltag der kan tilgodese borgerens behov ift. brugen af fælleskøkkenet og med fordel kan inddrage borgerne i processen med at finde løsninger på borgernes udfordringer ift. brugen af fælleskøkkenet.

### Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Det vægtes at to borgere giver udtryk for at personalet lytter og anerkender dem, og at de får støtte og hjælp til det de ønsker. En borger oplyser at have fået hjælp til lektier under covid-19 ned lukningen. Borgerne giver udtryk for at personalet kender dem godt.

Medarbejder giver udtryk for at borgerne bliver set og hørt, og at de taler med borgerne om, hvilken hjælp de ønsker at få. Leder oplever en medarbejder gruppe der er tilstede, lyttende, motiverende og fleksible ift. borgernes indsatsmål, således at det er borgernes ønsker og behov der er styrende. Leder giver udtryk for at tryghed for borgerne kommer først, og giver som eksempel at ny indflyttet borgers behov for langsom tilvænning til de øvrige borger respekteres og der er fokus på at skabe tryghed for borgeren, før der laves en evt. struktur.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.



## 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**

Det vægtes at det oplyses at der afholdes husmøder hvor der planlægges weekendture ud fra de ønsker borgerne har. På møderne give der praktisk info til borgere og der laves f.eks. om på vasketiderne, hvis det er nødvendigt.

Socialtilsynet satte det som et udviklingspunkt ved tilsynet i 2019, at arbejde med muligheder for socialt samspil for at styrke samspillet og trivsel mellem borgerne i tilbuddet. Nogle borgere har det svært med deltagelse i husmøder og socialtilsynet ser det som et udviklingspunkt at arbejde med rammerne, så de fungerer bedre for borgerne. I fremsendte notatark til opfølgning på udviklingspunkterne svarer leder: "*Botilbuddets målgruppe ønsker på nuværende ikke alle, at deltage i socialt samspil. De er individualister og deltager ad hoc. Evt 2 og 2 til en aktivitet, afhængig af om de har andre aftaler, hvad aktiviteten er og om de har lyst. Alle har venner udenfor botilbuddet eller kærester som de prioriterer. P.t arbejdes der med en anden husmødeform, som tilgodeser alles behov.*"

Borgere der ønskede at tale med socialtilsynet giver udtryk for at de er inddraget i beslutninger vedr. dem selv og deres hverdag. Dog giver de udtryk for at, det kan være svært det skulle vente på at kunne tilberede sin aftensmad i fælleskøkkenet, og at det kan være en udfordring at være nødsaget til at benytte fælles køkkenet til tilberedningen, hvis man har brug for ro og mindre stimuli. Borgerne giver udtryk for at deres egne køkkener ikke er tilstrækkelige ift. at lave sin mad, da der f.eks. ikke er en ovn. Ligeledes giver borgerne over for socialtilsynet udtryk for, at det indbyrdes blandt borgerne kan være vanskeligt at nå til enighed om f.eks., hvor de forskellige ting i fælleskøkkenet skal stå og, hvordan der skal gøres rent. Ved rundvisningen viser en borger, hvordan det er forsøgt at sætte billeder op, for at visualisere, hvad der skal være i de enkelte skabe. Borger giver udtryk for at dette ikke hjælpe.

Leder og medarbejder oplyser at de har kendskab til borgerens ønsker og udfordringer omkring dette, men oplever ikke i hverdagen at det er et større problem at borgere må vente for at kunne benytte fælles køkkenet.

Socialtilsynet ser det som et udviklingspunkt at tilbuddet med fordel kan finde yderligere løsninger og tiltag der kan tilgodese borgerens behov ift. brugen af fælleskøkkenet.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i høj grad opfyldt.

## Kriterium 5

---

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes trivsel og fysiske og mentale sundhed. Det sker ved medarbejdernes arbejde med at give borgerne strategier og valgmuligheder i forhold til at håndtere situationer, der stresser dem. Borgere tilsynet talte med oplever i høj grad at have gavn af denne støtte.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på at give borgerne individuel støtte og vejledning til sund kost i gennem den individuelle støtte til madlavning som borgerne modtager. Ligeledes har tilbuddet fokus på fysisk aktivitet med borgerne.

En medarbejder er blevet uddannet NADA instruktør og flere borgere oplever god effekt. Medarbejderne og leder oplyser at behandlingerne altid dokumenteres.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne trives og støttes i kontakt med læge og andre eksterne sundhedsaktører.



## Indikator 5.a

---

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.a

Det vægtes at to borgere som ønskede at tale med tilsynet, giver udtryk for at de trives i tilbuddet, at borgerne i tilbuddet er meget forskellige og at der er forskel på, hvad de vil. Leder og medarbejdere oplyser, at flere borgere forsat er klar til at flytte i andet tilbud eller egen lejlighed, med baggrund i den udvikling de har gennemgået, og at det kan afspejle deres tilfredshed med tilbuddet og den forskellighed, de oplever.

Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne kender dem godt og kan genkende deres signaler på, hvornår de har brug for støtte og, hvornår de gerne vil have fred.

Tilbuddet lægger vægt på at formålet med indsatsen er, at borgerne opnår en større grad af selvhjulpethed og at borgere bliver i stand til at flytte i egen bolig samt understøtte fællesskaber ud fra et perspektiv om, at det sociale fællesskab skal de finde i de relationer de møder i forskellige sammenhænge. Medarbejderne oplyser at de støtter og motiverer borgerne til at deltage i klubben Ruder Es, for der igennem at få relationer til andre og til at deltage i f.eks. madklub.

Medarbejderne oplyser at som tegn for trivsel kan ses, at borgerne kan lide at tale med dem, borgerne opsøger medarbejderne og er interesserede. Den tillid borgerne viser medarbejdere, vidner om trivsel, tilføjer medarbejder.

I forbindelse med Covid-19 har medarbejderne haft fokus på de borgere der har være hjemme hos pårørende og har opsøgt dem, for at tilbyde støtte og samtaler. Tilbuddet har fokus på borgere der i mindre grad trives og er i dialog med kommune og pårørende, for at sikre at borger får støtte til at kunne benytte sin bolig.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.

## Indikator 5.b

---

*Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.b

Det vægtes at tilbuddet oplyser at borgere får støtte fra tilbuddet til sundhedsydelser ved f.eks. samarbejde med læge, tandlæge og psykolog, i det omfang de ønsker det. Medarbejderne beskriver eksempel på, hvordan en borger støttes i forbindelse med en behandling, hvor borger får øvelser og mestringsstrategier, for at opnå en god effekt.

Der er borgere der f.eks. får støtte i form af talepapir som forberedelse til besøg hos lægen, for der ved at støtte borgernes selvstændighed.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.

## Indikator 5.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.c

Der er lagt vægt på, at tilbuddet fortsat understøtter borgernes behov i en indsats med fokus på både den mentale og fysiske sundhed.

Medarbejderne har fokus på arbejdet med borgernes selvforståelse og motiverende jeg støttende samtaler medvirker til at styrke borgernes sociale kompetencer, håndtere eget stress niveau og konflikthåndtering.

Borgerne modtager individuel støtte til tilberedning af aftensmåltidet, da der ikke længere er madklub i tilbuddet. Dette er begrundet i at borgerne ikke ønskede madklub, og leder og medarbejdere oplyser, at det løbende vil blive taget op med borgerne. Tilbuddet ledsager de borgere der ønsker det, til klubben Ruder Es 1-2 gang om ugen, hvor borgerne kan deltage i madklub og andre social aktiviteter. Dette fortæller de to borgere tilsynet taler med, at det de er glade for.

Det er ved tidligere tilsyn oplyst at flere borgere dyrker motion såsom fitness og håndbold. Medarbejderne oplyser at de går lange ture og taler om kosten sammen med borgerne og at der er fokus på sund kost. Det oplyses at en borger får støtte til indkøb og kost ift. helbredsrelevante årsager og i samarbejde lægen. Medarbejderne giver også som eksempel at der har været samarbejde med diætist. Medarbejderne vejleder borgerne ud fra generelle kostråd, og medarbejderne oplever at borgerne generelt lever sundt og er opmærksomme på, at borgernes kostvaner i perioder kan være afhængigt af deres mentale velbefindende.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.





## Kriterium 6

---

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger magtanvendelser gennem viden om bl.a neuropædagogiske metoder og Nænsom nødværge. Det fremgår at der ikke har været magtanvendelser gennem flere år.

## Indikator 6.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 6.a

Der er lagt vægt på, at der ikke er indberettet magtanvendelser i det forløbne år og at tilbuddet, med det pædagogiske arbejde, forebygger og undgår magtanvendelser. Medarbejderne forklarer, hvordan viden om Nænsom nødværge er med til at forebygge og undgå magtanvendelser. En medarbejder er uddannet som instruktør heri.

På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.

## Indikator 6.b

---

*Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 6.b

Det vægtes at medarbejderne har kendskab til gældende regler og retningslinjer omkring magtanvendelses området. Medarbejdere og leder er opdateret ved under visning i nye retningslinjer pr. 1. januar 2020.

Det vægtes at det oplyses at tilbuddet har en procedure ift., hvordan medarbejderne skal forholde sig i tilfælde at en borger virker suicidal.

Det vurderes at medarbejderne har kendskab til proceduren ved indberetninger at evt. magtanvendelser.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.

## Kriterium 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger vold og overgreb i tilbuddet. Det gør de med udgangspunkt i de pædagogiske tilgange, ved at styrke borgernes selvfølelse og give mulige handlestrategier når de er pressede og træne deres sociale kompetencer.

## Indikator 7.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 7.a

Der er lagt vægt på at borgerne tilsynet har talt med, giver udtryk for at de andre borgere altid er rolige og venlige overfor dem.

Medarbejdere beskriver, hvordan de arbejder forebyggende med at give borgerne strategier så de har forskellige reaktions muligheder, når de bliver frustrerede.

Medarbejder er instruktør i nænsom nødværge og de øvrige medarbejdere har 1 dagskursus. Nænsom nødværge giver viden om, hvordan man kan nedskalere konflikter ved opmærksomhed på egen adfærd.

Medarbejderne har kendskab til, at der er borgere der færdes på de social medier og støtter dem i det omfang de ønsker det. Medarbejder oplyser at en borger har fået støtte til kontakte politiet ift. uønsket kontakt fra en anden på de sociale medier.

Socialtilsynet ser det som et udviklingspunkt at tilbuddet med fordel kan udarbejde en procedure/vejledning ift. medarbejdernes rolle i støtten til borgernes brug af de sociale medier.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.



## 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.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet ledes kompetent. Daglig leder har erfaring og viden om målgruppen og en ledelsesstil, der skaber arbejdsglæde og motivation hos medarbejderne. Tilbuddets leder er ligledes leder af Bofællesskabet Biskop Svanesvej. Leder har forsat fokus på at skabe sammenhæng mellem de to tilbud bl.a. gennem supervision.

Det vurderes at leder været i tæt kontakt med borgere, medarbejdere og pårørende i forbindelse med Covid-19, for at sikre kvalitet og information.

Det vurderes at borgerne mødes af et fagligt uddannet personale, der har et indgående kendskab til borgerne og deres udfordringer. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet ledes så borgerne har tilstrækkelig kontakt i forhold til deres behov.

Tilbuddet har fokus på at sikre et lavt sygefravær og personalegennemstrømning og har tilknyttet faste vikarer, som har relevante kompetencer

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet ledes kompetent. Der er lagt vægt på, at leders erfaring og viden om målgruppen understøtter medarbejdernes tilgang til borgerne og skaber høj trivsel og arbejdsglæde i medarbejdergruppen.

Leder lægger vægt på at lede kerneopgaven og at sikre at borgere og medarbejdere trives og har særligt fokus på dette i forbindelse med Covid-19.

Tilbuddet er en del af en større organisation med en ledergruppe på 9 ledere, som mødes jævnligt.

Tillige vægtes, at der ved tidligere tilsyn er oplyst at der tilbydes ekstern supervision og intern faglig sparring med ledelsen.

Socialtilsynet vurderer, at uddannelse styrker en leders faglige kompetence i ledelsesopgaven.

### Indikator 8.a

*Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

Det vægtes, at tilbuddet ledes kompetent. Leder er uddannet pædagog med mange års erfaring med målgruppen. Leder er ligeledes leder for Bofællesskabet Biskop Svanes vej. Leder oplyser til socialtilsynet at der på lederniveau 4 ikke er et krav om lederuddannelse og at leder er en del af en større organisation med en lederegruppe på 9 ledere, som mødes jævnligt. Dagligleder er i MED udvalg og i AMR som ledelsesrepræsentant.

Medarbejderne giver udtryk for, at leder har tillid til medarbejderne og at leder er tilgængelig for f.eks. sparring. Ligeledes giver medarbejderne udtryk for at leder giver mulighed for at handle selvstændigt og er anerkendende. Det oplyses at leder ofte besøger bofællesskabet og har et godt kendskab til borgerne.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt, da socialtilsynet vurderer at leder har relevante kompetencer til at lede tilbuddet.

### 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

Det vægtes at medarbejdere og leder oplyser, at de har ekstern supervision ca. 8 gange årligt og, at det sker sammen med medarbejderne fra Biskop Svanes vej. Hertil kan der laves aftaler om supervision ad hoc.

Der afholdes temamøder, hvor der er fokus på særlige emner f.eks. omkring spiseforstyrrelser. Tilbuddet søger ligeledes hjælp og rådgivning hos VISO.

Leder deltager i ledernetværk, hvor der er sparring.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.



## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent, hvor 3 medarbejdere er tilknyttet bofællesskabet.

Socialtilsynet bemærker, at medarbejdernes arbejdstid overvejende er til kl. 19, og i weekender til kl. 19.00, hvilket synes tidligt i forhold til, at borgerne har brug for støtte til socialt samspil og madlavning, hvilket også gjorde sig gældende ved tilsynet i 2019. Leder oplyste at en evaluering af arbejdsplanerne ikke gav grundlag til at ændre på mødetiderne.

Tilbuddet har i 2019 haft et lidt højere sygefravær som ikke er kendetegnende for tilbuddets drift. Medarbejderne er stabile i deres ansættelser, så gennemstrømningen er lav.

## Indikator 9.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.a

Det vægtes at borgerne giver udtryk for at medarbejderne overvejende har tid til at tale med dem og give dem den hjælp og støtte de har behov for. Leder og medarbejdere udtrykker at der er den nødvendige tid i forhold til kontakt til borgerne. Det oplyses at der er personale dækning i hverdagene ml. kl. 9-19 og kl.9-18 i weekenderne.

Medarbejderne har alle en pædagogisk uddannelse og relevant efteruddannelse og mange års erfaring med målgruppen. Det oplyses at tilbuddet har ansat faste vikarer, som har relevante kompetencer. Tilbuddet har ikke tilknyttet nattevagt. Borgerne kan ringe 112, der kan i særlige situationer træffes aftale om tryghedsbesøg fra kommunens hjemmepleje, hvis der bliver behov for dette om natten. Det oplyses ligeledes at borgerne vil blive tilknyttet kommunens hjemmepleje, hvis der skulle opstå behov for dette.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.

## Indikator 9.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.b

Det vægtes at tilbuddet på Tilbudsportalen i årsrapport for 2019 har oplyst en personalegennemstrømning på 0 %. Det oplyses at der i 2020 frem til tilsynet heller ikke har været fra-tiltrådte medarbejder i tilbuddet.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt.

## Indikator 9.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.c

Socialtilsynet har lagt vægt på, at sygefraværet er på 11 fraværsdage pr. medarbejder i 2019 opgivet på Tilbudsportalen. Leder oplyser, at sygefraværet er mindre end ved seneste tilsyn. På Tilbudsportalen har tilbuddet oplyst at tallet for 2018 var på 3 fraværsdage pr. medarbejder.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i meget høj grad opfyldt, på baggrund i leders oplysning om 220 er lavere



## Fysiske rammer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer giver borgerne mulighed for at trække sig til egen lejlighed og få ro og at der er tilbud om fællesskab i fællesrum. Borgerne trives overvejende med de fysiske rammer, men udtrykker også at køkkenet i egen lejlighed er små og at dette vanskeliggør deres ønske om at udvikle større færdigheder i forbindelse med madlavning. Socialtilsynet vurderer, at køkkenet i borgernes boliger er utidssvarende i forhold til formålet med indsatsen om at øge borgernes selvstændighed til at flytte i egen bolig.

Tilbuddet er indrettet, så borgerne har adgang til lejlighederne fra fællesarealerne eller fra egen terrasse. Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer på fællesarealerne er indrettet så de indbyder til fællesskab. Socialtilsynet vurderer at fælleskøkkenet er småt og er mindre fleksibelt ift. borgernes mulighed for at tilberede mad når de selv ønsker det.

Socialtilsynet bemærker at tilbuddet er i dialog med kommunen og LEV vedr. en afklaring på renovering af fælles arealer samt borgernes te-køkkener.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,7

### Udviklingspunkter

Socialtilsynet vurderer det forsat, at køkkenfaciliteterne er utidssvarende og ser det som et udviklingspunkt, at tilbuddet arbejder med organiseringen omkring madlavning i fælleskøkken, samt at der forsat pågår en process ift. afklaring af renovering af borgernes te-køkkener.

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at borgerne til dels trives i de fysiske rammer, da flere oplever at deres muligheder for at lave mad ikke er optimale. Borgerne udtrykker at være glade for deres lejligheder, og nævner deres te-køkkener er små og slidte. Socialtilsynet vurderer at fællesstuen giver borgerne mulighed i forhold til fællesspisning og socialt samvær efter behov og ønske.

Socialtilsynet vurderer forsat, at køkkenfaciliteterne er utidssvarende og ser det som et udviklingspunkt, at tilbuddet arbejder med organiseringen omkring madlavning i fælleskøkken, samt at der forsat pågår en process ift. afklaring af renovering af borgernes te-køkkener.

Socialtilsynet bemærker, at borgerne i tilbuddet bor i egne boliger med lejekontrakter efter lejeloven. Borgerne har derved de rettigheder og forpligtelser, der følger af lejelovgivningen. Dette har været drøftet med tilbuddet i forbindelse med tilsynet og ved foregående tilsyn, da borgerne efterspørger mere tidssvarende køkkener i deres lejligheder, samt bedre muligheder for madlavning i fælleskøkkenet.

Tilbuddet oplyser, at de er i dialog med udlejer omkring renovering af køkkenerne, og socialtilsynet afventer tilbuddets tilbagemelding på disse drøftelser, da det i forbindelse med tilsynet blev drøftet, hvem der skal bære omkostningerne ved renovering, når borgerne har egne lejekontrakter, men bor der midlertidigt.

Leder oplyser i hørings svar: *Tilbuddet har været i dialog med husets vicevært som er ansat i Rudersdal Ejendomme. Han er på vegne af tilbuddet i dialog med kommunen og LEV som ejer huset. Pr. 8.10.2020: Det er aftalt at viceværten inviterer til et møde med Rudersdal ejendomme hvor daglig leder og Centerchef for CFSI (center for sociale indsatser) deltager. På dette møde vil vi fremlægge behovet og ønsket for en renovering af borgernes køkkener. Vi vil ligeledes drøfte muligheden for, at køkkenerne evt finansieres via huslejestigning, som man gør i andre boligselskaber.*

Tilbuddet oplyser, at deres målsætning er, at støtte borgerne til udvikling og vedligeholdelse af færdigheder, samt at sikre at borgerne bliver mere selvhjulpne og får større tillid til egne kompetencer, så de bliver i stand til at flytte til en mindre indgribende boform. Indsatsen der ydes i tilbuddet, er dermed af midlertidig karakter, samtidig med at lejerne har en tidsbegrænset lejekontrakt. Leder oplyser i hørings svar: *Borgerne har på sin vis ret til at blive boende, men der arbejdes pædagogisk på at borgerne skal flytte på et tidspunkt til eksempelvis egen bolig eller andet tilbud hvis borger har behov for mere eller anden støtte.*

Socialtilsynet vurderer på den baggrund, at der er en udfordring i sammenhængen mellem tilbuddets juridiske konstruktion, målgruppen og formålet med indsatsen, som er af midlertidig karakter.

Socialtilsynet vil på baggrund af leders oplysninger i hørings svar forsat indlede en dialog med tilbuddet omkring udfordringerne ved den nuværende konstruktion, og følge op ved kommende tilsyn.

## Indikator 14.a

---

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 14.a

Det vægtes at de to borgere tilsynet taler med giver udtryk for generelt at trives i de fysiske rammer, dog bemærker socialtilsynet i dialogen med borgerne, at der forsat er borgere der trives mindre godt med de køkkenfaciliteter der er i lejlighederne, fordi køkkenerne er så små, at det vanskeliggør at tilberede mad i dem. De problematiserer at formålet med indsatsen er, at de skal opnå større selvstændighed for at blive i stand til at flytte i egen bolig. Dette er ligeledes en problematik der blev drøftet ved tidligere tilsynet.

Der er i tilbuddet et fællesrum, hvor borgerne kan spise, se fjernsyn og have socialt samvær. Der er i tilbuddet ligeledes et fælles vaskeri, hvor borgerne kan booke en vaske tid.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i høj grad opfyldt, med baggrund i borgernes udsagn.

## Indikator 14.b

---

*De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.*

**Bedømmelse** 3

### Bedømmelse af Indikator 14.b

Der er lagt vægt på at borgerne bor i 2 værelses lejligheder med tekøkken og eget bad og toilet, som understøtter borgernes behov for at trække sig og finde ro i private rammer. Hver bolig har ligeledes egen terrasse. Der er et fællesrum, som giver mulighed for hverdagsaktiviteter som fællesspisning, fejring af fødselsdage og andre begivenheder i løbet af året, efter aftale med borgerne. Fællesrummet understøtter fællesskabet mellem borgerne og er en understøttende ramme for social træning, som styrker borgernes kompetencer og reducerer ensomhed.

Borgerne fortæller ved nærværende tilsyn, samt ved tidligere tilsyn, at det er vanskeligt at lave mad i eget køkken, da det er for småt, og det for nogle borgere kan være en udfordring at benytte fælleskøkkenet, hvis man ikke psykisk kan overskue det.

Leder oplyser ved tilsynet i 2019 at: "*Køkkenet i borgernes lejligheder er mindre køkkener og beregnet til lettere madlavning. I det omfang borgerne ønsker at tilberede større retter kan fælles køkken benyttes. Enten som madklub eller hvis en borger ønsker støtte til at tilberede mad på hjemmedagen til ugens brug*".

Socialtilsynet beskrev ved tilsynet i 2019, at nogle borgere oplevede støjgener ift. tynde vægge, hvilket især sensitive borgere forstyrres/udfordres af. I fremsendte notatark, som opfølgning på dette, skriver leder: "*De tynde vægge kan vi ikke gøre noget ved og opleves ikke som et altovervejende problem*".

Leder oplyser i notatark som opfølgning på udviklingspunktet fra 2020: "*Tilbuddets bygninger ejes af LEV og der er ikke sat penge af til renovering. Enkelte borgere har selv forbedret køkkenfaciliteterne i egen bolig, da der ønskes støtte til individuel madlavning i eget køkken*".

Det oplyses at af leder, at en pårørende har klaget og bedt om at der bliver opsat køkken. Borger fik tilladelse og forældrene bekostede et nyt køkken og fik oplyst at det gamle skal reetableres. Det oplyses at borgerne betaler for fællesarealerne.

Leder oplyser i høringsvar: "*Tilbuddet ønsker en ensretning af renovering af borgernes køkkener, så alle har lige muligheder. Alle Lejligheder ville profitere af en renovering og burde fremstå ens. Det er aftalt at viceværten inviterer til et møde med Rudersdal ejendomme hvor daglig leder og Centerchef for CFSI deltager*".

Leder oplyser at Rudersdal kommune oplyser der ikke er penge til renovering og leder vil rykke for rapport fra kommunen vedr. vedligeholdelse af det udvendige og køkkener. Leder oplyser i høringsvar: "*Vicevært er i dialog med LEV vedrørende den udvendige vedligeholdelse*".

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i middel grad opfyldt med begrundelse i at de fysiske rammer i forbindelse med fælleskøkkenet giver udfordringer for de borgere der har behov for mindre stimuli for løse opgaven omkring madlavning, og egne the køkkener vanskeliggør at borgeres muligheder for madlavning. Leder oplyser i høringsvar: "*Fælleskøkken kan benyttes. Tilbuddet vil gå i dialog med borgerne om benyttelse af fælleskøkken så alle hensyn tilgodeses*".

## Indikator 14.c

---

*De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.*

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 14.c

Det vægtes at tilsynet ved nærværende tilsyn, bliver inviteret på besøg hos to borgere i deres lejligheder. Lejlighederne afspejler i meget høj grad borgernes interesse og egne valg. Lejlighederne er i høj grad indrettet personligt. Det vægtes at fælles arealer fremstår hjemlige, og at borgerne har egne indgange til lejlighederne fra fælles arealerne.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne ved nærværende som ved tidligere tilsyn, giver udtryk for at de ønsker at deres køkkener i boligerne, gav dem bedre mulighed for at træne madlavning.

På baggrund af overstående bedømmes indikatoren i høj grad opfyldt.



## Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomiske forhold er gennemskuelige og giver mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende faglig kvalitet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.

Socialtilsynet har foretaget sin vurdering på grundlag af budget 2020 samt budgetnøgletal og nøgletal fra årsrapport for 2018. Socialtilsynet har endvidere baseret sig på oplysninger om tilbuddet, der er offentliggjort på Tilbudsportalen.

### Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne faglige kvalitet

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

Socialtilsynet har 28.2.2020 godkendt tilbuddets årsbudget for 2020, idet der er lagt vægt på følgende tre forhold:

\*Tilbuddets budget giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

\*Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger.

\*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

### Tilbuddets økonomiske bæredygtighed

Tilbuddet vurderes at have økonomiske rammer til at fortsætte en økonomisk ansvarlig drift og levere ydelser af fornødne faglige kvalitet.

### Tilbuddets økonomi er gennemskuelig

De økonomiske oplysninger afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen og de faktiske forhold som oplyst for socialtilsynet i forbindelse med driftstilsynet.

## Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet vurderes at have økonomiske rammer til at fortsætte en økonomisk ansvarlig drift og levere ydelser af fornødne faglige kvalitet.

Der er i den forbindelse lagt vægt på, at det fremgår af budget for 2020, at tilbuddets omsætning giver tilstrækkelig økonomi til at dække de relaterede omkostninger, og at budgettet fremstår retvisende for tilbuddets drift.

Socialtilsynet vurderer, at der er et rimeligt forhold mellem tilbuddets forventede omsætning på den ene side og de samlede omkostninger samt planlagte investeringer på den anden side, jf. tilbuds budget for 2020. Det fremgår af tilbuddets årsrapport på tilbudsportalen, at der var et overskud på 8 % i 2018.

## Økonomi 2

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

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har godkendt tilbuddets årsbudget for 2020, idet der er 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.

Det fremgår, at der er afsat budget til kompetenceudvikling er øget 50% fra 16000 kr til 33000 kr nu svarende til 1.8 % af budget 2020.

## Økonomi 3

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

### Bedømmelse af kriterium

De økonomiske oplysninger afspejler øvrige oplysninger på Tilbudsportalen og de faktiske forhold som oplyst for socialtilsynet i forbindelse med driftstilsynet.

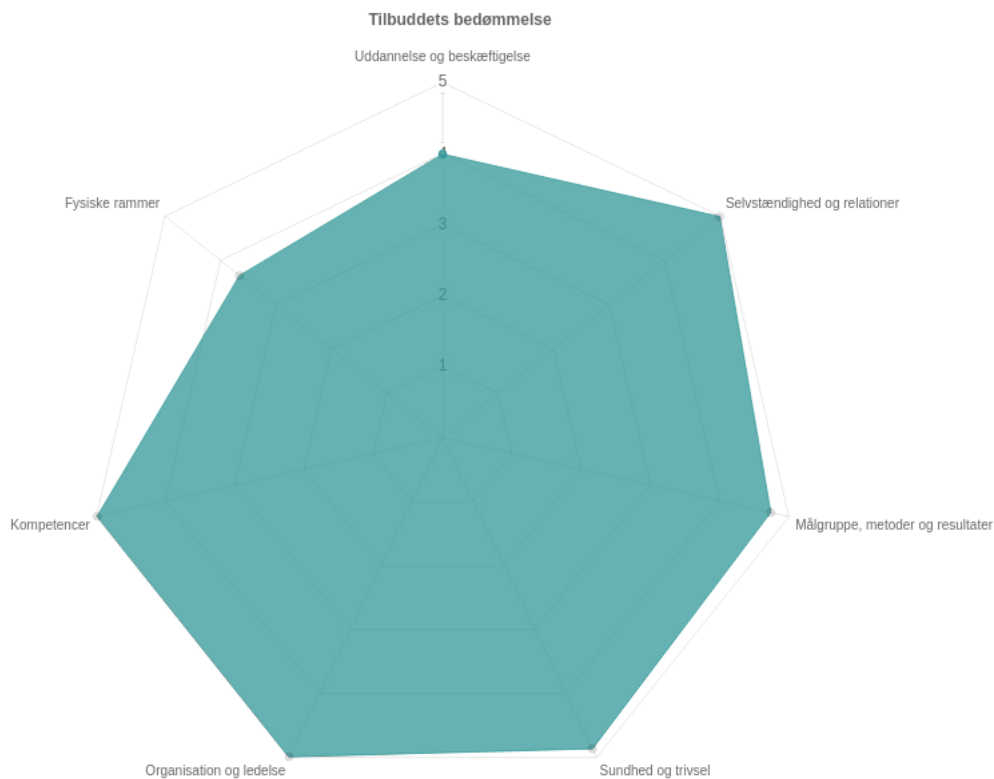
Socialtilsynet har stillet spørgsmål til tilbuddet for så vidt angår udgifter til husleje og der er fremsendt nyt retvisende budget.

Det er socialtilsynets vurdering, at der nu er opnået klarhed og gennemsigtighed.

Socialtilsynet har påset, at efterregulering af eventuelt over-/underskud er foretaget i overensstemmelse med reglerne herfor. Der fremgår af overskud i driften i 2018 på 8,5% indgår i driften for det efterfølgende år.



## 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

- Dokumentation
- Opgørelse af sygefravær
- Borgeroversigt
- Høringssvar
- Tilbudsportalen
- Medarbejderoversigt
- Godkendelsesbrev
- Budget

## Interviewkilder

### Kilder

- Borgere
- Ledelse
- Medarbejdere

## Observationskilder

### Kilder

- Medarbejdere
- Borgere









