

# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn (endelig rapport)



Tilbuddets navn:	Holmehusene
Dato for generering af rapport:	01-12-2023
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Midt Papirfabrikken 38 8600 Silkeborg

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	7
Selvstændighed og relationer	9
Kriterium 2	10
Målgruppe, metoder og resultater	12
Kriterium 3	13
Sundhed og trivsel	17
Kriterium 4	17
Kriterium 5	19
Kriterium 6	22
Kriterium 7	23
Organisation og ledelse	25
Kriterium 8	26
Kriterium 9	29
Kompetencer	36
Kriterium 10	36
Fysiske rammer	39
Kriterium 14	39
Økonomi	42
Økonomi 1	42
Økonomi 2	42
Økonomi 3	43
Spindelvæv	43
Datakilder	44
Interviewkilder	44
Observationskilder	44

## 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 yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

## Basisinformation

Tilbuddets navn	Holmehusene
Hovedadresse	Holmegaardsbakken 22 6950 Ringkøbing
Kontaktoplysninger	Tlf.: 24470731 E-mail: allison.hansen@rksk.dk Hjemmeside: <a href="http://www.holmehusene.rksk.dk">http://www.holmehusene.rksk.dk</a>
Tilbudsleder	Allison Hansen
CVR-nr.	29189609
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Pladser i alt	25
Målgrupper	Hjerneskade, erhvervet
<b>Resultat af tilsynet</b>	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Midt
Tilsynskonsulenter	Else Hansen Jane Andersen
Tilsynsbesøg	07-09-2023 09:00, Anmeldt, Holmehusene hus 26 07-09-2023 09:00, Anmeldt, Holmehusene, hus 30 06-09-2023 09:00, Anmeldt, Holmehusene 28 06-09-2023 09:00, Anmeldt, Holmehusene hus 24

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
Holmehusene 28	Hjerneskade, erhvervet	7	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Holmehusene hus 24	Hjerneskade, erhvervet	6	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Holmehusene hus 26	Hjerneskade, erhvervet	6	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2
Holmehusene, hus 30	Hjerneskade, erhvervet	6	Botilbudslignende tilbud, Almen ældrebolig/handicapvenlig bolig, ABL § 105 stk. 2

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

---

Socialtilsyn Midt vurderer, at Holmehusene efter en samlet vurdering har den fornødne kvalitet jf. § 6 i lov om socialtilsyn.

Homehusene er godkendt efter ABL § 105 stk. 2 (almen ældrebolig/handicapvenlig bolig)

Homehusene er godkendt til at modtage 18 borgere med erhvervet hjerneskade i aldersgruppen fra 18 år

Socialtilsynet vurderer, at borgerne er glade for at bo på Holmehusene og at indsatsen til dels tager udgangspunkt i borgernes forudsætninger, behov og ønsker. Herunder også at Holmehusenes fysiske rammer og faciliteter understøtter borgernes udvikling og trivsel.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene har en klar målgruppe og målsætning og at der som udgangspunkt opnås resultater med borgerne, via opstillede mål.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene har kvalitetsmangler på flere områder.

Til grund for vurderingen ligger, at Holmehusene ikke i tilstrækkelig grad arbejder for, at borgerne har et beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud, samt at der ikke arbejdes aktivt med konkrete delmål, der skal understøtte, at de tilknyttes et tilbud.

Ligeledes er det kun få af borgerne som via Holmehusenes støtte og hjælp anvender det omgivende samfund.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i langt højere grad bør have fokus på borgernes sundhed og trivsel, da der er flere af borgere der ikke trives, og at der kunne være en større indsats i forhold til borgernes mentale og fysiske sundhed.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i højere grad bør have opmærksomhed på den daglige drift af Holmehusene, da medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad har opdateret viden om angivende metoder og målgruppen, hvilket bl.a. skyldes anvendelsen af vikar.

Socialtilsynet vurderer samlet set, at tilbuddets økonomi understøtter en stabil indsats til borgere.

## Særligt fokus i tilsynet

---

I dette anmeldte driftsorienterede tilsynsbesøg, er der særligt fokus på:

Tema 1 – Uddannelse og beskæftigelse. Hele temaet.

Tema 2 – Selvstændighed og relationer. Hele temaet.

Tema 3 – Målgruppe, metoder og resultater. Hele temaet.

Tema 4 – Sundhed og trivsel. Herunder hele kriterie 4, 5 og 6.

Tema 5 – Organisation og ledelse. Hele temaet.

Tema 6 – Kompetencer. Hele temaet.

Tema 7 – Fysiske rammer. Hele temaet.

Økonomi.

Socialtilsynet er ikke orienteret om væsentlige oplysninger i de øvrige temaer, kriterier og indikatorer, der har betydning for socialtilsynets bedømmelse og vurdering, hvorfor disse er overført fra seneste tilsynsrapport dateret 25.5.22.

## Sanktioner

---

### Påbud

---

Ingen påbud

### Vilkår

---

Ingen vilkår

## Uddannelse og beskæftigelse

*Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte paratheden og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at der er kvalitetsmangler i forhold til, at Holmhusene ikke i tilstrækkelig grad understøtter, at borgerne udnytter deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

I vurderingen er det tillagt vægt, at størstedelen af borgerne ikke er i et ordinært arbejdsforløb eller er visiteret til beskyttet beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud selvom flere af borgerne selv ønsker at komme det.

Derudover har Holmhusene ikke i tilstrækkelig grad opstillet delmål der understøtter, at borgerne kommer i uddannelse eller beskæftigelse, hvorfor borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte paratheden og mulighederne for uddannelse og beskæftigelse tilsidesættes.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 2,0

### Udviklingspunkter

- Socialtilsynet anbefaler, at Holmhusene er tydelige i delmålsbeskrivelsen i forhold til formålet og indsatsen med delmålene således, at det klart fremgår hvordan delmålet skal understøtte borgernes uddannelse og beskæftigelse.

## Kriterium 1

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

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer ikke, at Holmehusene i tilstrækkelig grad støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Det vurderes ud fra, at størstedelen af borgerne ikke har et eksternt tilbud om dagbeskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud eller er i ordinær beskæftigelse m.v.

Derudover kan Holmehusene i højere grad have fokus på at opstille og arbejde ud fra konkrete og individuelle mål, som skal understøtte borgernes beskæftigelse eller at de på sigt kommer afsted i et tilbud.

Flere borgere oplyser, at de ikke er visiteret til eksternt beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud eller har et ordinært arbejde, men at de selv ønsker en hverdag med beskæftigelse og aktiviteter. F.eks. fortæller en borger, at denne godt kun tænke sig, at komme til eksterne aktiviteter og fortæller, at pågældende har været på besøg hos et nærliggende aktivitetstilbud.

Ifølge ledelsen er det pågældende aktivitetstilbud ikke under Handicap og psykiatri, hvorfor borgeren ikke kan komme på tilbuddet.

Andre borgere er jf. dem selv også på Holmehusene i dagtimerne og ifølge dem er der ikke meget forskel på det der sker i hverdagene og weekenderne. Det understøttes af medarbejdernes oplysninger som også fortæller, at det undrer dem, at borgerne ikke har et eksternt tilbud om dagen. Ifølge medarbejderne giver flere af borgerne udtryk for, at de gerne vil lave noget udenfor Holmehusene og fortæller, at en af borgerne f.eks. gerne vil i en butik og sætte varer på hylderne, da det tidligere har været en del af borgerens beskæftigelse.

I en borgers delmålsbeskrivelse skrives der, "(Borger, red.) er ikke tilknyttet et dagtilbud udenfor botilbuddet, men har et ønske herom, da (Borger, red.) oplever at kede sig lidt i sin hverdag."

Ledelsen oplyser, at der fortsat arbejdes på at finde et samværs- og aktivitetstilbud, som kan rumme borgerne og hvor borgerne er indenfor målgruppen.

Socialtilsynet konstaterer, at ledelsen har oplyst dette gennem flere år.

Flere af borgerne oplyser, at de har interne aktiviteter på Holmehusene. Eksempelvis oplyser en af borgerne, at pågældende hjælper med praktiske ting i køkkenet, strikke, tegner og maler, samt laver kryds og tværs m.v.

Socialtilsynet konstaterer, at flere af borgerne oplyser, at de typisk opholder sig i lejligheden eller de går ture i nærområdet. Eksempelvis fortæller en borger, at denne selv tager ud og fotograferer, samt en tager på biblioteket.

I forhold til mål vurderer socialtilsynet, at Holmehusene i enkelte tilfælde i samarbejde med borgerne har opsat og arbejder ud fra delmål som skal understøtte, at borgerne er eller kommer i uddannelse eller beskæftigelse.

Til grund for vurderingen ligger bl.a., at medarbejderne fortæller om delmål og mål, der understøtter borgernes uddannelse og beskæftigelse. De mål og delmål der arbejdes ud fra er ofte opsat i forbindelse med, at de også skal understøtte borgernes selvstændighed og relationer m.v.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i langt højere grad bør have en bevidsthed i forhold til at opstille delmål, der understøtter borgernes uddannelse og beskæftigelse, da der i flere tilfælde ikke ses et opstillet delmål, som er understøttende selvom der fra visiterende myndighed er oprettet et indsatsmål herfor.

Eksempelvis har en borger et indsatsmål fra visiterende myndighed, "At (Borger, red.) får mulighed for at deltage i små aktiviteter i løbet af dagen, som giver mening for (Borger, red.) og (Borger, red.) oplever tilpas med stimuli." En anden borger har indsatsmålet, "At (Borger, red.) opnår at have en aktiv hverdag med for (Borger, red.) indholdsrigt indhold, heriblandt aktivering."

Ved første indsatsmål er der skrevet "intet delmål" og ved andet indsatsmål er der ikke medsendt et delmål, hvorfor socialtilsynet antager, at der ikke er opstillet nogle delmål.

For nogle af de delmål som Holmehusene har opsat i forhold til selvstændighed og relationer er der delmål som også kunne understøtte borgernes uddannelse og beskæftigelse. Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i langt højere grad skal sandsynliggøre, hvorfor og hvordan de også kan understøtte uddannelse og beskæftigelse, således at der kan arbejdes bevidst med indsatsen omkring delmålet og at det ikke bliver tavs viden og medarbejdernes egne tolkninger, de kommer til at lægge til grund for indsatsen.

## Indikator 1.a

---

Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 1.a

I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Nogle af borgerne har delmål i forhold til understøttelse af uddannelse og beskæftigelse.

- Medarbejderne fortæller, at der opstilles omkring 3 delmål, og at det ene delmål er i forhold til uddannelse og beskæftigelse.
- Medarbejderne oplyser, at borgerne har delmål, eksempelvis:
  - Har en borger et mål om, at pågældende gerne vil deltage i aktivering 2 gange i ugen.
  - Anden borger har et mål om at stå op om morgenen, da borgeren skal have lavet om på sin døgnrytme, da pågældende før sin hjerneskade havde natarbejde.
  - Tredje borger har mål om at komme afsted og ud ad døren om morgenen.

Medarbejderne oplyser, at borgerne inddrages. Eksempelvis er målene omkring aktivering 2x i ugen borgerens eget ønske.

Det trækker ned i bedømmelsen at:

Der er indsendt delmål for 4 borgere og for ingen af borgerne er der opstillet konkrete og individuelle delmål, som tydelig understøtter uddannelse og beskæftigelse.

## Indikator 1.b

---

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 1.b

I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Enkelte af borgerne er i beskæftigelse eller anden form for dagsbeskæftigelse.

- 1 borger ud af 17 er visiteret til et samværs- og aktivitetstilbud jf. borgeroversigten.
- Medarbejderne oplyser, en borger fra Hus 24 er i beskæftigelse, mens en anden fra Hus 30 er i samværs- og aktivitetstilbud.

Det trækker ned i bedømmelsen at:

15 ud af 17 borgere ikke er i uddannelse eller beskæftigelse eller visiteret til samværs- og aktivitetstilbud jf. borgeroversigten, samt oplysninger fra medarbejderne og ledelsen.



## Selvstændighed og relationer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene til dels arbejder for at understøtte borgernes muligheder for at indgå i sociale relationer og leve et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.

Til grund for vurderingen ligger, at Holmehusene arbejder ud fra delmål som er med til at understøtte borgerens selvstændighed og relationer, samt at borgerne har mulighed for at have kontakt til netværk og familie.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i højere grad ville kunne understøtte borgers selvstændighed og relationer via støtte til borgerne med at indgå i det omgivende samfund.

Det ses ud fra, at de borgere der ikke har en visiteret ledsager, eller støttes af familie/netværk eller selv kan, sjældent kommer væk fra Holmehusene. Dertil at borgerne ikke har et tilbud om ekstern beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,3

### Udviklingspunkter

- Socialtilsynet anbefaler, at Holmehusene er tydelige i delmålsbeskrivelsen i forhold til formålet og indsatsen med delmålene således, at det klart fremgår hvordan delmålet skal understøtte borgernes selvstændighed og sociale relationer.
- Socialtilsynet anbefaler, at Holmehusene har fokus på, at alle borgere har mulighed for at indgå i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

## Kriterium 2

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

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene til dels styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.

Socialtilsynet vurderer at Holmehusene i højere grad bør støtte borgerne i eksterne aktiviteter i det omgivende samfund. Det ses ud fra, at medarbejderne i mindre grad har muligheden for at deltage i eksterne aktiviteter sammen med borgerne grundet medarbejderbemandingen. I de tilfælde hvor borgerne kommer ud i det omgivende samfund sker det på egen hånd eller hvis borgerne er visiteret til en ledsager eller har deltagelse af pårørende. Nogle af borgerne har besøg af en besøgsven fra det lokale gymnasium og ifølge borgerne kan de sammen gå ned i de lokale butikker.

For de borgere der ikke selv har muligheden for at komme ud fra Holmehusene foregår langt de fleste aktiviteter internt på Holmehusene og ifølge medarbejderne er det eksempelvis gudstjeneste, musik og højtlesning for borgerne.

Socialtilsynet vurderer, at den lave medarbejderbemanding i weekenderne og i ferier bevirker, at borgerne ikke altid har mulighed for den nødvendige støtte til at deltage i aktiviteter.

Socialtilsynet bemærker, at ved tilsynet i 2022 efterspurgte borgere og pårørende også flere sociale aktiviteter både i og ud af huset, da borgerne sjældent kom ud af huset. Ifølge daværende oplysninger var det begrundet i antallet af medarbejderne og at de derfor ikke havde tid dertil.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene har arbejdet med opmærksomhedspunktet fra tilsynet i 2022, da de som udgangspunkt arbejder ud fra konkrete og individuelle mål, og opsætter delmål ud fra myndighedens indsatsmål.

I flere tilfælde vurderer socialtilsynet, at der i højere grad bør være opmærksomhed på "den røde tråd" mellem indsatsmålene og delmål, da det ikke fremgår tilstrækkelig tydeligt, hvordan delmålene kan være med til at understøtte, at borgerne kan indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed. Det bliver derfor op til modtageren at gætte sig til Holmehusenes intentioner i forhold til, hvad borgeren reelt skal opnå og udvikle med delmålet.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne efter ønske og behov har kontakt til deres pårørende og netværk, hvilket kan foregå via besøg på Holmehusene, hjemmebesøg eller via telefonen.

## Indikator 2.a

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 2.a

I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Holmehusene arbejder ud fra konkrete og individuelle delmål, der skal understøtte borgerens selvstændighed og/eller kompetencer til at indgå i sociale relationer.

- Jf. indsendte dokumenter er der opsat delmål for flere af borgerne. Eksempelvis:
  - "Jeg handler selv det, jeg har brug for. Jeg bruger min el-kørestol."
  - "(Borger, red.) forflytter sig dagligt fra seng til kørestol, såfremt personale ikke observerer (Borger, red.) som træet eller (Borger, red.) har haft absencer."
  - "Jeg vil gerne støttes til at bruge ord, i stedet for at fløjte/pege".
- Medarbejderne oplyser, at borgerne har delmål, eksempelvis:
  - En af borgerne har et delmål om at komme ud af lejligheden. Dette i forhold til at borgeren skal være mere social.
  - En anden har et mål om at sige fra over for andre.

Borgerne inddrages i arbejdet med mål og delmål.

- Medarbejderne fortæller, at borgerne inddrages. Eksempelvis tager delmålene udgangspunkt i borgernes ønsker.
- Medarbejderne oplyser, at de spørger borgeren i forhold til de opsatte mål, og at der følges op med dem mundtligt. – ifølge medarbejderne tales der løbende med borgerne omkring deres udvikling.

## Indikator 2.b

---

*Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.*

**Bedømmelse** 3

### **Bedømmelse af Indikator 2.b**

*I bedømmelsen tillægges det vægt at:*

En borger oplyser, at denne selv går ned til eksempelvis fjorden og tager billeder eller tager på biblioteket. Det fremgår ligeledes af borgerens dagbogsnotater, at denne går til ridning.

Borgerne har visiterede ledsagere eller besøgsvenner.

- Det fremgår af flere statusbeskrivelser, at borgerne har eller skal have ledsager.
- Borgerne oplyser, at de har visiteret ledsagere eller en besøgsven.

*Det trækker ned i bedømmelsen at:*

De pårørende fortæller, at der er for få aktiviteter for borgerne. Eksempelvis fortæller en pårørende, at der er for få medarbejdere på arbejde i weekenderne og i ferien hvilket bevirker, at der ikke er tid til aktiviteter med borgerne. Det kan eksempelvis være en gåtur i solskin.

Socialtilsynet bemærker, at flere af borgerne ikke selvstændig kan komme rundt i samfundet.

Nogle af borgerne efterspørger, at medarbejderne kan støtte dem til aktiviteter.

## Indikator 2.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.c**

*I bedømmelsen tillægges det vægt at:*

Borgerne har kontakt til deres familie, hvilket fremgår af borgere, pårørende og medarbejdernes oplysninger, samt af den indsendte dokumentation. Eksempelvis får borgerne besøg, de er på hjemmebesøg eller de har telefonisk kontakt til familien. Kontakten til familien kan både være til børn, ægtefælle, forældre, søskende m.fl.

Borgerne har kontakt til deres netværk. Eksempelvis ses det af statusudtalelserne at borgerne har kontakt deres netværk. Eksempelvis har en borger kontakt til medarbejdere fra tidligere botilbud både via telefon og besøg og andre har kontakt til andre venner. Det ses at kontakten kan være via skype.

Ifølge borgerne selv har de kontakt til deres netværk.

## Målgruppe, metoder og resultater

*Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe(r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene har en klar målgruppe og målsætningen.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i højere grad bør have opmærksomhed på at anvende relevante faglige tilgange og metoder, som er med til at understøtte målgruppens trivsel og udvikling, samt stabilisering af borgernes funktioner.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene til dels opnår positive resultater med borgerne, set ud fra at der opstilles konkrete og klare delmål og at der samarbejdes med relevante eksterne aktører.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,8

### Kriterium 3

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i højere grad bør have fokus på at anvende de metoder og faglige tilgange, der opgives på tilbudsportalen og som vurderes at være relevante for målgruppen og målsætning.

Socialtilsynet bemærker, at medarbejderne oplyser, at de ikke anvender Jeg-støttende samtaler, hvilket er angivet på tilbudsportalen. Ifølge ledelsen anvendes TTT til mindst 2 borgere, mens de ikke er klar over om Jeg-støttende samtaler anvendes i praksis.

Derudover konstaterer socialtilsynet, at Holmehusene ikke struktureret og systematisk arbejder med metoder og faglige tilgange, som er udviklet og udarbejdet for borgere med erhvervet hjerneskade.

Ifølge pårørende og medarbejdernes oplysninger er der borgere, som ikke trives og nogle borgere har en adfærd, der påvirker medborgerne.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene som udgangspunkt arbejder ud fra konkrete og klare delmål og at der samles op på delmålene f.eks. via statusbeskrivelserne. Det ses ikke, at der i forhold til uddannelse og beskæftigelse arbejdes tilstrækkelig med konkrete og klare mål.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at Holmehusene fortsat bør have fokus på at få implementeret arbejdet omkring mål og delmål. Det vurderes ud fra at medarbejderne oplyser, at delmålene er lavet men, at de ikke altid ved hvor delmålene er beskrevet, da de ikke direkte introduceres hertil, når de starter som medarbejdere på Holmehusene. Derudover fortæller medarbejderne videre, at der ikke er noget fast interval på hvor tit, de følger op på borgernes delmål, hvorfor der ikke ses en systematisk løbende opfølgning.

Det vurderes, at det er i diskrepans med oplysningerne på tilbudsportalen, hvor Holmehusene skriver, *"Vi afholder husmøder, en gang hver 2. uge. her gennemgår vi beboeres konkrete situation, der drøftes om mål og delmål i de pædagogiske handleplaner opfyldes, eller om der skal ske justeringer. Dette bliver beskrevet i punktet opfølgning i den pædagogiske handleplan, som vi arbejder med i systemet "NEXUS"."*

Ligeledes ses det i en delmålsbeskrivelse, (opfølgning i den pædagogiske handleplan) at der ikke har været fuldt op på delmålet imellem marts 2022 og august 2023.

Socialtilsynet anbefaler desuden, at Holmehusene kontinuerligt beskriver i opfølgningen på delmålene, hvilken tilgang der skabte succes og hvilke tiltag der blev forsøgt anvendt uden succes, til brug for egen læring. Den manglende kontinuitet i dokumentationen samt beskrivelsen af den faglige tilgange og metode, kan besværliggøre muligheden for at trække læring ud af egen praksis.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i langt højere grad bør have flere løbende beskrivelser af borgernes aktuelle tilstande. Det vurderes ud fra, at pårørende og medarbejderne fortæller, at der er borgere som ikke trives og hvor borgernes udvikling er nedadgående. I de indsendte beskrivelser fremgår det ikke, hvordan borgerne aktuelt har det. Eksempelvis fortæller medarbejderne, at en af borgerne har angst og borgerens verbale adfærd har indflydelse på borgeren selv og medborgerne. Det fremgår ikke i beskrivelserne af borgeren eller medborgerne, hvilke observationer, påvirkninger m.v. der er. Socialtilsynet har fået notater for 3 uger på konkrete borgere. Et andet eksempel er, at en borger er blevet mere forvirret og hukommelse er blevet svækket jf. medarbejderne. Det fremgår ikke af borgeres dokumentation, hvad der observeres eller refleksioner i forhold til borgerens aktuelle situation.

Af fremsendte dagbogsdokumenter for en borger i Hus 30 er der ét dagbogsnotat på 14 dage (hvilket er d.4.8.23). Medarbejderne fortæller, at der i dagbogsnotaterne, "i øvrigt", kun skrives, det der er afvigende for borgerens dag, mens opsamlinger på delmålene foretages i delmålsnotaterne. Medarbejderne oplyser der i blandt dem kan være uvidenhed i forhold til hvornår man skal dokumentere.

På tilbudsportalen skriver Holmehusene, *"I Nexus dokumenteres (...) Der dokumenteres om væsentlig ændringer såvel i forhold til neuropædagogisk, sygeplejefaglige som psykosociale indsatser, samt øvrige observationer af relevant betydning for indsatsen."*

Ledelsen oplyser, at forvaltningen Handicap og psykiatri har ansat en konsulent som underviser medarbejderne i meningsfuld dokumentation og at konsulenten startede i februar/marts 2023. Ifølge ledelsen har konsulenten gennemført undervisningen for alle og konsulenten kan deltage ad-hoc på personalemøderne.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene som udgangspunkt opnår positive resultater i forhold til visiterende myndigheds forventninger og indsatsmål.

Socialtilsynet konstaterer, at der er flere pårørende som ikke oplever, at der sker en udvikling eller stabilisering af borgerne, men derimod at udviklingen er nedadgående grundet Holmehusenes indsats. Eksempelvis oplever pårørende, at det er svært at opnå en udvikling når borger ikke kommer op om dagen, men forbliver i sin seng.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte at målene for borgerne opnås.

## Indikator 3.a

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 3.a

##### Målgruppe.

Ifølge godkendelsen er Holmehusenes målgruppe, borgere med erhvervet hjerneskade. Borgerne kan sammen med diagnosen erhvervet hjerneskade også have forandret virkelighedsopfattelse, alkoholmisbrug, udadreagerende adfærd, kommunikationsnedsættelse og/eller demens.

##### Målsætning.

Jf. tilbudsportalen er Holmehusenes "overordnet målsætninger: - God træning i at vedligeholde daglige færdigheder. - Støtte til hukommelse, struktur, initiativ mv. - Støtte i forhold til medicin og pleje. - Praktisk hjælp. - Støtte til at minimere eller at komme ud af et evt. misbrug. - Støtte og adfærdstræning i forhold til konfliktskabende adfærd. - Opfyldelse af embedslægens og SocialtilsynMidt's tilsynskrav."

##### Metoder og faglige tilgange.

På tilbudsportalen oplyser Holmehusene, at de anvender følgende metoder:

- Jeg-støttende samtale
- Neuropædagogisk tilgang (Piktogrammer, kalender, timetimer, sociale historier, metoder planer, delmål og måltrappen, strukturplaner)
- Tegn til Tale (TTT)

Mens de faglige tilgange er:

- Rehabiliteringstilgang
- Anerkendende tilgang
- Neuropædagogisk tilgang

##### I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Holmehusene har angivet relevante metoder og faglige tilgange, der understøtter målgruppen og målsætningen.

Det fremgår af dokumentationen at Holmehusene til dels anvender de angivne metoder og tilgange.

- Af et husmødereferat fra 23.3.23 fremgår det, at medarbejdergruppen udarbejder dagstruktur ugeplan og struktur plan for rengøring for en borger.
- I en borgers statusbeskrivelse fremgår, at borgeren profiterer af, at der hænger et dagsprogram i pågældendes lejlighed.
- Holmehusene har indsendt flere strukturplaner. Strukturplanerne har beskrivelser i forhold til borgerens egen del i opgaven, medarbejdernes indsatser og særlig opmærksomhed.

Socialtilsynet observerer, at der på fælles tavlen i Hus 24 anvendes piktogrammer.

Holmehusene anvender herudover andre tilgange og metoder end dem, der er angivet på tilbudsportalen.

- Medarbejderne udtaler, at LA anvendes rigtig meget.
- En medarbejder fortæller, at der anvendes tryk eller anden form for berøring, da mange af borgerne ikke kan "mærke sig selv" eller er sensitive. Eksempelvis anvendes der trykdyne, borgere smøres med creme på ryggen, sansestol anvendes og delelementer fra B-Baum.

##### Det trækker ned i bedømmelsen at:

Holmehusene anvender ikke Jeg-støttende samtale, som ellers er angivet som metode jf. medarbejderne.

## Indikator 3.b

Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 3.b

På tilbudsportalen skriver Holmehusene i forhold til indsatsen omkring borgernes mål og delmål, "Ved de borgere hvor der er bestilling efter voksenudredningsmetoden, samt eventuelt en udarbejdet § 141 handleplan, fastsætter vi mål og delmål for den konkrete indsats, i samarbejde med borgeren og den handlende myndighed. Konkret gør vi dette ved at udarbejde en pædagogisk handleplan, hvor mål og delmål fremgår.

Ved borgere hvor der ikke foreligger en bestilling eller en § 141 handleplan, udarbejder vi en pædagogisk handleplan ud fra borgerens funktionsudredning og ud fra de mål og delmål som er fastsat i vurderingen af borgerens støttebehov og visitationens vurdering af indsatsen." ..."Umiddelbart inden statusmøder med myndigheds rådgivere, udarbejdes der statusbeskrivelse. Med baggrund i denne, drøftes ved statusmødet, om vi opfylder vores mål eller om målene skal justeres."

I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Holmehusene arbejder ud fra konkrete og klare delmål.

- I indsendte dokumentation er nogle af delmålene eksempelvis, "(Borger, red.) støttes til at føre aftaler ind i kalenderen i egen lejlighed".
- Medarbejderne oplyser, at borgerne har større mål, som er opsat af rådgiveren, mens de understøtter ved at lave små mål.

Holmehusene dokumenterer resultater.

- I alle indsendte statusbeskrivelser dokumenterer Holmehusene direkte op i mod visiterende myndigheds indsatsmål.
- Det fremgår af dokumentet, "handlingen til delmålet" hvad succeskriterierne i forhold til opfyldelse af delmålet.
- Ifølge medarbejderne vil visiterende myndighed gerne have, at der dokumenteres på mål i hver vagt. Dog har ledelsen jf. medarbejderne sagt, at der kun skal dokumenteres, hvis der er ændring eksempelvis, hvis borgeren ikke har gangtrænet.

Holmehusene følger op på borgernes delmål.

- Medarbejderne oplyser, at der på husmøderne tales om borgernes delmål og der følges op på borgernes delmål.
- Medarbejderne oplyser, at de snakker med borgerne om deres delmål.
- Medarbejderne fortæller om en borger, hvor der har været tilbagegang i borgerens funktionsniveau og ifølge medarbejderne skal borgerens indsatsmålet formodentlig ændres, så Holmehusene kan lave nye delmål. Medarbejderne oplyser videre, at de lige skal observere hvordan borgeren har det, inden de indkalder visiterende myndighed til et møde.

Det trækker ned i bedømmelsen at:

Socialtilsynet bemærker, at medarbejderne er usikre på hvornår der skal dokumenteres i forhold til delmålene, hvorfor der ikke er en systematisk dokumentation af resultater, til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen. .

### Indikator 3.c

---

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

**Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 3.c**

*I bedømmelsen tillægges det vægt at:*

Holmehusene opnår positive resultater i forhold til indsatsmålene fra visiterende myndighed, hvilket fremgår af flere statusbeskrivelser. Eksempelvis har en borger 5 indsatsmål og det fremgår af borgerens statusbeskrivelse at Holmehusene og visiterende myndighed ser, at borgeren udvikler sig i forhold til alle 5 indsatsmål.

Borgerne opnår færdigheder.

- I en statusbeskrivelse fremgår det, at Holmehusenes vurdering er, at borgeren siden indskrivelsen på Holmehusene har været i positiv udvikling. Eksempelvis fra at kunne deltage lidt i personlig hygiejne til på nogle dage at med let støtte selv kunne klare øvre hygiejne. Visiterende myndighed oplever, at borgeren er blevet mere stabil i sit funktionsniveau og mere aktiv deltagende jf. statusbeskrivelsen.
- Medarbejderne fortæller, at flere af borgerne eksempelvis har fået verbalt sprog siden indflytningen på Holmehusene. Eksempelvis kan en borger nu tale i sætninger, hvor pågældende førhen kun kom med enkelte ord.

*Det trækker ned i bedømmelsen at:*

Holmehusene opnår ikke altid positive resultater.

- Visiterende myndighed oplyser, at i et tilfælde har de har kendskab til, at der ikke foreligger positive udvikling eller vedligeholdelse af borgerens funktionsniveau.
- Flere pårørende oplever ikke, at der sker positive udviklinger eller stabilisering af borgernes funktioner.
- I en opfølgning på delmål ses det, at borgeren er gået fra niveau 2 til 1, hvilket ses som et fald i funktionsniveau.

### Indikator 3.d

---

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

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 3.d**

*I bedømmelsen tillægges det vægt at:*

Holmehusene anvender VISO. Jf. oplysningerne fra pårørende, medarbejderne, ledelsen og visiterende myndighed. Eksempelvis oplyses det, at der er flere VISO forløb i gang og der har været flere.

Ved tidligere tilsyn har medarbejderne udtalt, at der samarbejdes med forskellige eksterne aktører for at understøtte, at borgernes mål opnås. Eksempelvis nævnes: læge, tandlæge, speciallæge, fysioterapi,

Sundhedscenter Vest samt Ringkøbing/Skjern kommunes hjerneskadekoordinator.



## 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 Holmehusene understøtter borgernes selv- og medbestemmelse, hvilket vurderes ud fra at borgerne respekteres og anerkendes samt, at de i videst mulige omfang, inddrages i eget liv og hverdagen på Holmehusene.

Socialtilsyn Midt vurderer, at der er kvalitetsmangler i forhold til hvordan Holmehusene understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Socialtilsynet konstaterer, at der er flere borgere der ikke trives på Holmehusene, og at Holmehusene ikke i tilstrækkelig grad støtter borgerne til relevante sundhedsydelse. Socialtilsynet vurderer, at Holmehusenes indsats og viden i forhold til borgerens behov vedrørende deres fysiske og mentale sundhed er mangelfuld.

Det ses bl.a. ud fra at Holmehusene ikke i tilstrækkelig grad undersøgende og støtter op om forandringer i borgerens grundtilstand. Der ses ikke en kontinuerlig indsats eller dokumentation på forandringerne i borgernes adfærd og i flere tilfælde skal borgerne ledsages af pårørende eller de skal selv tage til planlagte sundhedsydelser, selvom deres forudsætninger nødvendigvis ikke er dertil.

Socialtilsyn Midt vurderer, at der er kvalitetsmangler i forhold til Holmehusenes viden om reglerne omkring magtanvendelser, da Holmehusene ikke indberetter når forhåndsgodkendelserne er blevet anvendt. Dette bevirker, at Holmehusene ikke har overholdt reglerne i lovgivningen.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene via den pædagogiske indsats forebygger magtanvendelser og vold og overgreb, hvilket bl.a. sker gennem metoder og faglige tilgange.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,6

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.

Det ses ud fra, at borgernes respekteres og anerkendes, og at de videst muligt, inddrages i eget liv og har indflydelse på hverdagen. Det gøres f.eks. via beboermøder og samtaler mellem borgerne og deres kontaktpersoner.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i et enkelt tilfælde kunne være yderligere opmærksom på om borgerne tilbagekalder deres samtykke til f.eks. at få hængt billeder af sig selv op i fællesarealerne.

En borger fortæller, at pågældende sagde nej til at få taget billeder til en grillhyggeaften. Alligevel blev der taget billeder af vedkommende. Borgeren fremviser billederne som hænger i fællesarealet, mod borgerens ønske.

## Indikator 4.a

---

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 4.a**

I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Holmehusene anerkender og respekterer borgerne.

- Under rundvisningen observerer socialtilsynet, at en borger er ude at gå og stolt fortæller medarbejderne, at denne har været på gåtur. Medarbejder anerkender borgeren og fortæller efterfølgende til socialtilsynet, at gåturen er et af borgerens delmål.
- Ledelsen synes, at Holmehusene er gode i dialogen med borgerne og kommer med et eksempel i forhold til en borger, hvor der er VISO. I udredningen er der jf. ledelsen vejledninger i forhold til hvordan borgeren kan mødes på en "dårlig dag".
- Medarbejderne fortæller, at de respekterer og anerkender, når borgerne siger nej. Eksempelvis benævner de overfor borgeren, hvilken handling de foretager. Det kan jf. medarbejderne være at markere med en hånd på skulderen, at "vi gør sådan og sådan" og fortæller videre, at en borger er god til at sige fra.

I en statusbeskrivelse fremgår det, at en søster til en borger oplyser, at der lyttes til borgerens ønsker og borgeren kan gøre hvad pågældende gerne vil. Eksempelvis komme over i sin seng.

Det trækker ned i bedømmelsen at:

En borger oplyser, at denne ikke føler at blive lyttet til. Borgeren oplyser, at denne oplever at konkrete medarbejdere kommer ind i lejligheden og siger, at nu starter din støttetid og så har du så lang tid. Borgeren oplever, at det bevirker, at denne ikke føler at der er tid nok og at medarbejderne ikke lytter til vedkommende.

En borger oplever ikke, at det respekteres og at der lyttes efter, når denne ikke ønsker sit billede ophængt i fællesarealerne.

## 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** 5

### **Bedømmelse af Indikator 4.b**

I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Homehusene har beboermøder, hvor borgerne har mulighed for at få indflydelse.

- Borgerne fortæller, at der er beboermøder, hvor det er muligt at komme med forslag og man kan snakke om det der "rør" sig. Eksempelvis hvis man er utilfreds med noget.
- Jf. beboermøde referaterne er der beboermøde en gang i måneden.
- Det ses i husmøde referatet fra 6.6.23 at husreglerne gennemgås og en af borgerne har kommentar hertil.
- Det fremgår af husmøde referatet fra 6.6.23, at borgerne kommer med forslag til mad til Sankt Hans og aktiviteter.

Borgerne inddrages og har indflydelse på eget liv.

- Borgerne og medarbejderne oplyser, at der er samtaler mellem borgerne og deres kontaktpersoner. Ifølge medarbejderne er det individuelt hvor ofte det er og til møderne tales der om forskellige ting, eksempelvis borgernes delmål, hvordan de har det, ønsker m.v.
- Borgerne fortæller, at de kan indtage måltiderne i fælleskøkkenet og en oplyser, at denne spiser aftensmaden i fælleskøkkenet sammen med andre borgere, mens morgenmaden indtages i egen lejlighed.
- Det ses i statusbeskrivelserne, at borgerne har egen rubrik til kommentar.
- I en aktivitetsplan skrives der, "Det er aftalt med dig, at du ønsker at tørre vindueskarmene samt vinduesrammerne af i din stue og soveværelset med en tør klud."

## Kriterium 5

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer ikke, at Holmehusene i tilstrækkelig grad har opmærksomhed på at understøtte borgerens fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Til grund for vurderingen ligger, at der er flere borgere, der ikke trives på Holmehusene og at den negative trivsel til dels skyldes medborgeres adfærd. Derudover er borgernes manglende trivsel betinget af manglende kontinuitet, grundet anvendelse af vikar og ligeledes, at borgere og pårørende ikke oplever at der er tilstrækkelig tid til borgerne.

Socialtilsynet bemærker, at der i indsendte dagbogsnotater mangler observationer og beskrivelser af borgernes mistrivsel og hvordan medborgeres adfærd og kontinuitet til medarbejderne har indflydelse.

Socialtilsynet konstaterer, at der ved tidligere tilsyn har været bemærkninger i forhold til, at borgernes trivsel har været negativt påvirket af manglende kontinuitet grundet mange skiftende medarbejdere, som borgerne skal forholde sig til.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i højere grad bør have fokus på om borgerne yderligere skal støttes i adgangen til sundhedsydelser. Det vurderes ud fra, at pårørende ikke oplever, at Holmehusene altid tager vare herpå. Ligeledes fortæller en borger, at denne får støtte af sin mor eller selv tager til bl.a. læge og denne borger ville ønske det var medarbejderne som tog med i stedet for, da de kan støtte op om den sundhedsfaglige behandling, i modsætning til den pårørende. Socialtilsynet bemærker, at medarbejderne udtaler, at den pågældende borger er blevet svækket i sin hukommelse og er blevet mere forvirret, hvorfor socialtilsynet vurderer, at der kan være oplysninger, som går tabt grundet borgerens forudsætninger.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i langt højere grad bør have en større viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, så den modsvarer borgernes behov.

Det vurderes ud fra, at Holmehusene f.eks. ikke har tilstrækkelig fokus på dokumentationen omkring borgernes fysiske og mentale sundhed. Medarbejderne fortæller til Socialtilsynet, at flere borgere har en ændring i deres adfærd og trivsel m.v. Eksempelvis fortæller de, hvordan en borger har ændret adfærd og har fået svigtende hukommelse og en anden borger formodes at have angst, da pågældende har en udadrettet verbal adfærd, der bl.a. påvirker pågældende selv og medborgerne. Disse observationer ses ikke i dokumentationen sendt til socialtilsynet, selvom det er sket henover den periode som socialtilsynet har modtaget dokumentation for. Socialtilsynet vurderer derfor, at der ikke ses en ses en kontinuerlig og struktureret indsats via dokumentationen - og således ej heller i den daglige indsats omkring borgeren. I de 3 ugers dagbogsdokumentationen (Øvrig dokumentation) for begge borgere ses der ikke direkte beskrivelser eller observationer omkring borgernes adfærd eller refleksioner i forhold til hvordan borgernes tilstand kan støttes eller undersøges yderligere. Dog skrives der i et dagbogsnotat d.3.8.23, "Ut forklare at hvis (Borger, red.) ikke har været klar til at få taget blodsukker, så skal (Borger, red.) gøre det selv." Socialtilsynet bemærker, at notatet er vedrørende den borger der har svigtende hukommelse og ifølge medarbejderne er forvirret.

Ifølge medarbejderne skal ændringer i borgerens grundtilstand noteres under øvrig dokumentation.

Socialtilsynet bemærker, at i forhold til borgeren, der har ændret hukommelse, så oplyser borgeren til socialtilsynet, at denne har en skade i hjernen som kan forandre sig. Borgeren fortæller om flere ting pågældende er utilfreds med og ifølge medarbejderne skyldes det bl.a. borgerens forvirring. Eksempelvis fortæller borgeren, at pågældende ikke vidste at socialtilsynet kom på besøg, at kontaktpersonerne ikke forbereder borger til at der skal være status m.v. Ifølge medarbejderne er der ikke yderligere observationer af borgeren eller iværksat undersøgelse af adfærdændringerne. Medarbejderne oplyser at de har orienteret borgere omkring besøg mv, men at borger glemmer dette. Det er umiddelbart ikke arbejdet mere med hvorledes man bedre kan understøtte borgerens hukommelse. Borger nævner selv at denne nok bør begynde at skrive dagbog for at understøtte sin hukommelse.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i langt højere grad bør have opmærksomhed på borgernes hygiejne og rengøring.

Det vurderes på baggrund af, at flere pårørende udtaler, at Holmehusene ikke varetager borgernes hygiejne i tilfredsstillende grad. Eksempelvis ses det jf. pårørende ved, at borgerens ikke kommer i bad og har beskidte negle. Den pårørende fortæller videre, at det er uhygiejnisk, da borgeren spiser med samme hånd.

Andre pårørende fortæller, at de varetager borgerens personlige pleje og rengøring i lejligheden, da både borger og lejligheden jf. de pårørende er beskidt.

Socialtilsynet bemærker, at de pågældende borgere jf. pårørende får besøg 2-3 gange ugentlig.

Derudover bemærkes det, at ledelsen har fortalt, at eksempelvis i sommerferien var der minimum bemanning og at det kun var de basale opgaver, der blev varetaget. Dette bekræfter medarbejderne, som også oplyser, at de ofte pga. sygemelding kører ned på "weekend bemanning" - hvorfor rengøring og bad er nogle af de opgaver som så ikke kan leveres.

## Indikator 5.a

---

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 2

### **Bedømmelse af Indikator 5.a**

*I bedømmelsen tillægges det vægt at:*

Flere af borgerne trives på Holmehusene.

- I flere statusbeskrivelser ses det, at borgerne trives jf. egne udtalelser.
- Visiterende myndigheder oplyser, at deres borgere trives på Holmehusene, hvilket bl.a. fremkommer på opfølgingsmøderne.
- Nogle pårørende fortæller, at borgerne trives.
- Medarbejderne oplever, at borgerne i det store hele trives. Dog kan der jf. dem, være enkelte borgere, der trives mindre.

*Det trækker ned i bedømmelsen at:*

Jf. pårørende og medarbejderne, så trives flere af borgerne ikke på Holmehusene.

Flere faktorer påvirker borgerens trivsel.

- Flere pårørende oplever ikke, at borgerne trives på Holmehusene. Eksempelvis fortæller en pårørende, at manglende trivsel skyldes mange forskellige medarbejder og at det er ikke altid medarbejderne har tid til, at borgeren kan komme ud af sin lejlighed, eksempelvis på gåtur.
- Medarbejderne fortæller, at der i Hus 26 er en borger som har angst. Borgeren er ofte højtråbende og kommer med ukvemsord mod bl.a. medarbejderne, samt borger kalder på hjælp fra naboer. Ifølge medarbejderne påvirker borgerens adfærd de andre borgere i Huset. Ifølge medarbejderne får en medborger få sin nattesøvn afbrudt, pga. borgerens natlige råb.  
En borger fra Hus 26 fortæller medborgeren larmer og råber højt, både dag og nat. Borgeren fortæller om, hvordan denne agerer når der kommer lydpåvirkninger og har forsøgt at anvende høreværn.  
Medarbejderne fra Hus 26 fortæller, at især 2 medborgerne kalder på dem, idet de oplever, at medborger har brug for hjælp. De 2 medborgere gør det i omsorgsfuldhed, men engang i mellem er det med ønske om at medarbejderne kan skabe nattero, da de bliver meget forstyrret af denne borger.
- Medarbejderne oplyser, at der især gennem sommeren 2023 har været få medarbejdere på arbejde og der har været anvendt en del vikarer, og et eksternt vikarbureau har dækket flere vagter. Ifølge medarbejderne har det bevirket manglende kontinuitet for borgerne og betydet "uro" for borgerne, samt skabt utryghed hos dem.  
Både ledelse og medarbejdere oplyser deres vikarer har været meget ustabile, så det er sket at en vikar ikke er dukket op på arbejde som aftalt hvorfor medarbejder har stået alene, indtil en anden kunne komme. Ledelsen oplyser at de er ved at rekruttere nye stabile vikarer.
- En borger oplyser, at denne ikke helt ved om pågældende trives. Det kommer frem i samtalen, at det måske skyldes at borgeren gerne vil bo ude i byen, uden støtte og ikke på Holmehusene, hvis borger kunne.

## Indikator 5.b

---

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

### **Bedømmelse** 3

#### **Bedømmelse af Indikator 5.b**

*I bedømmelsen tillægges det vægt at:*

Borgerne kommer som udgangspunkt til sundhedsydelse og til akutte behandlinger.

- En borger fortæller, at denne selv tager med taxa til kontrol på sygehuset og engang imellem køres borgeren af sin ægtefælle.
- Pårørende oplyser, at borgerne kommer til sundhedsydelse. Eksempelvis beretter en pårørende om at Holmehusene gjorde turen til kontrol til en succesoplevelse for borgeren.
- Det fremgår af et dagbogsnotat fra 4.8.23, at Holmehusene ringer 114 og borgeren akutindlægges.
- På husmøderne er der et punkt i forhold til lægebesøg, kontroller og generelle helbredsoplysninger.

Holmehusene har samarbejde med relevante aktører i forhold til borgerens fysiske tilstande.

- Det fremgår af en statusbeskrivelse, at Holmehusene er i dialog med borgerens læge i forhold til, at borgeren har smerter i benet.
- I et dagbogsnotat skrives der 3.8.23, "*Der har været kontakt til egen læge og hjemmesygeplejerske har været ude og måle værdier, infektionstal og skiftet topkateter.*"
- I en magtanvendelsesindberetning fra 20.10.22 fremgår det, at hjemmesygeplejersken kommer for at skifte kateter.

*Det trækker ned i bedømmelsen at:*

Holmehusene ikke altid understøtter borgernes adgang til relevante sundhedsydelse.

- En borger oplyser, at denne selv skal tage til eksempelvis læge eller, at det er pågældendes ældre mor som tager med til sundhedsbesøg og kontroller, da medarbejderne ikke tilbyder det. Når borgeren selv tager afsted, foregår det med taxa. Socialtilsynet bemærker at medarbejderne oplyser, at borgerens hukommelse er blevet svækket og borgeren er blevet mere forvirret og at borger har ønske om at blive støttet af personale til disse besøg.
- Flere pårørende oplyser, at det er dem som tager med borgerne til sundhedsydelse og mener ikke, at Holmehusene har mulighed for det. Eksempelvis fortæller en pårørende, at pågældende får borgerens sundhedsindkaldelse via e-Boks. I enkelte tilfælde har borgeren fået indkaldelsen via brev og i de tilfælde er den pårørende ikke informeret om indkaldelsen og borgeren er ikke kommet afsted til øjenlæge, da det primær er den pårørende som deltager.

## Indikator 5.c

---

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 5.c

I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Holmehusenes har til dels opmærksomhed på borgerens fysiske og mentale tilstand.

- I et husmødereferat fra 23.3.23 skrives der, *"Nye tiltag af mad efter ny medicin? • Vi venter og ser hvordan (Borger, red.) reagere på den nye medicin, om (Borger, red.) selv begynder at spise mindre, eller om vi skal arbejde på at mindske (Borgers, red.) madforbrug."*
- I flere dagbogsnotater ses det at Holmehusene er opmærksomme på borgernes tilstande. Eksempelvis i forhold til en borger hvor denne er meget træt og forvirret og samtidig har blod i sin urin. Det fremgår videre, at Holmehusene er i kontakt med borgerens læge m.fl.

Det trækker ned i bedømmelsen at:

En pårørende oplever, at borgeren ofte er beskidt. Det kan eksempelvis være at borgeren ikke kommer nok i bad, at neglene er beskidte m.v. Ifølge den pårørende er det ret uhygiejnisk, da borgeren ikke anvender bestik, men spiser med hånden.

Holmehusene har ikke en tilstrækkelig indsats i forhold til borgernes fysiske og mentale sundhed.

- En borger fortæller socialtilsynet, at denne har ondt i sin hofte og udtrykker overfor socialtilsynet, at der er flere ting og oplevelser, som pågældende ikke er tilfreds med. Borgeren fortæller videre, at denne har pådraget sig en skade i hovedet som kan forandre sig. Medarbejderne oplyser, at borgeren er begyndt at fremstå forvirret og hukommelsen er begyndt at svigte. I forhold til flere af de ting som borgeren ikke er tilfreds med, begrundes medarbejderne, at borgeren ikke selv ønsker medarbejdernes indblandinger, men glemmer det i nuet. Medarbejderne kan ikke fortælle om eventuelle igangsatte undersøgelser eller strukturerede observationer i forhold til borgerens adfærd, da Socialtilsynet spørger ind dertil.  
I et af dagbogsnotat omkring borgeren d.3.8.23 skrives der, *"Ut forklare at hvis (Borger, red.) ikke har været klar til at få taget blodsukker, så skal (Borger, red.) gøre det selv."*
- Medarbejderne fortæller, at der i Hus 26 er en borger som ikke trives, da denne er præget af angst og ofte er højtråbende. Socialtilsynet bemærker, at der ikke er dokumenteret observationer eller nogen form for notater/beskrivelser i forhold til denne borgers adfærd henover en periode på 3 uger.

## Kriterium 6

---

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene forebygger magtanvendelser.

Det vurderes ud fra, at Holmehusenes indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås, hvilket bl.a. gøres via de anvendte metoder og faglige tilgange.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene mangler viden i forhold til reglerne om indberetningerne af magtanvendelser.

Til grund for vurderingen er lagt, at Holmehusene ikke har registeret eller indsendt bilag 1 til skema 1a og 1b (Registrering og indberetning af indgreb på baggrund af kommunal afgørelse). Jf. reglerne skal disse udfyldes og indsendes, når forhåndsgodkendelserne anvendes.

Derudover bør Holmehusene have opmærksomhed på anvendelsen af de forskellige skemaer om det er 1a eller 1b (demens eller anden erhvervet og fremadskridende mental svækkelse) der anvendes.

Ledelsen oplyser efter tilsynsbesøget, at det er korrekt, at der er forhåndsgodkendelser på nogle borgere og at de straks efter tilsynsbesøget er startet med registreringer af indgrebene. Ledelsen oplyser videre, at tidligere jurist på kommunen ikke have fået sendt afgørelserne til Holmehusene og derfor er der ingen som har tænkt videre over det.

Socialtilsynet konstaterer, at Holmehusene gennem flere år har fået bemærkninger til dokumenteringen af magtanvendelsesindgrebene og viden om reglerne.

## Indikator 6.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 6.a**

Siden tilsynet i 2022 og indtil tilsynet i 2023 har Holmehusene indberettet 2 akutte magtanvendelser.

*I bedømmelsen tillægges det vægt at:*

Holmehusene anvender forebyggende faglige tilgange og metoder.

- Medarbejderne oplyser, de trækker sig og er opmærksomme på, hvis en konkret borger er "sur" og reagerer udadrettet.
- Holmehusene forebygger magtanvender via relevante tilgange og metoder, som er forebyggende. Eksempelvis neuropædagogisk tilgang.

## 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** 2

### **Bedømmelse af Indikator 6.b**

*I bedømmelsen tillægges det vægt at:*

I en magtanvendelsesindberetning fra 20.10.22 fremgår det, at der skal tales om episoden i personalegruppen og at der skal udarbejdes en metodeplan med henblik på fremtidige situationer.

*Det trækker ned i bedømmelsen at:*

Holmehusene registrerer og indberetter ikke jf. reglerne i lovgivningen.

- Visiterende myndighed oplyser, "Der har været magtanvendelser på Holmehusene, og det kan endvidere oplyses at der er forhåndsgodkendte magtanvendelser." Socialtilsynet har været i kontakt med visiterende myndighed som oplyser, at de har givet forhåndsgodkendelser for 2 borgere i 2023.
- Medarbejderne oplyser, at 2 borgere fra Hus 26 har forhåndsgodkendelser og 1 borger fra Hus 30 gps ur og en dør alarm. Ifølge medarbejderne fastspændes borgerne fra Hus 26 i kørestole og på toiletstol. Ifølge medarbejderne kan den ene borger med sikkerhed ikke give samtykke til fastspændingerne. Medarbejderne oplyser, at de ikke registrerer og var ikke klar over, at de skal dette.

Socialtilsynet bemærker, at jf. reglerne i lovgivningen skal bilag 1 til skema 1a og 1b (Registrering og indberetning af indgreb på baggrund af kommunal afgørelse) udfyldes og indsendes til visiterende myndighed og socialtilsynet.

Ifølge visiterende myndigheden har de ikke modtaget magtanvendelsesindberetninger, hvilket socialtilsynet heller ikke har.

I en magtanvendelsesindberetning fra 20.10.22 mangler Holmehusene at udfylde punkt 9, registrering og orientering.

## Kriterium 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer at Holmehusene arbejder med at forebygge vold og overgreb i tilbuddet gennem anvendelse af risikovurderinger med registreringer, som hurtigt kan give et overblik over borgernes arousal, og metoder til pædagogisk indsats.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet har relevante indsatser for at forebygge vold og overgreb, bla. skærmning af borgere og low arousal.

## Indikator 7.a

---

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

### **Bedømmelse** 4

#### **Bedømmelse af Indikator 7.a**

To beboere i hvert sit hus oplyser at de oplever, at der er roligt i husene, og at der er et fint samspil mellem beboerne.

Tilbuddet har indsendt de 5 seneste registreringer af vold og trusler, som ofte handler om afslag på krav og grænsesætning overfor borgerne, som er udadreagerende eller truende mod personalet.

Det trækker ned i bedømmelsen at der forekommer vold og trusler.

En medarbejder oplyser at de har anvendt risikovurdering med trafiklys i forhold til en borger med udfordrende adfærd. Trafiklys anvendes ifølge medarbejderne til andre borgere, hvor en borger har været meget råbende, så er borgeren nu mere rolig.

Socialtilsynet observerer at der ligger en seddel fremme til registrering af adfærd efter trafiklys udenfor en borgers lejlighed.

Socialtilsynet har modtaget 2 eksempler på borgeres risikovurderinger, som indeholder tegn på risiko og pædagogiske tiltag for hhv. grøn, gul og rød. De pædagogiske tiltag indeholder bla. at give BBAum (Beroligende Behandling til Adfærdsforstyrrede og Urolige Mennesker), afledning, nærvær fx 1 til 1 kontakt, pn-medicin mv.

For den ene borger er desuden en personbeskrivelse, mens der for den anden borger er beskrevet at risikovurdering skal dokumenteres flere gange dagligt, herunder i hvilke zoner borgeren har været i.

Ifølge medarbejderne giver risikovurdering god mening i arbejdet med borgerne, fordi det bliver tydeligt hvordan medarbejderne bør møde borgerne, herunder hvordan indsatsen kan bringe borgerne ned i arousal igen.

Tilbuddet har beskrevet at de anvender skærmning af borgerne, når indtryk eller oplevelser virker som en fysisk eller psykisk belastning. Skærmning kan være at blive opfordret til at komme i eller blive i egen lejlighed, eller at medarbejderen trækker sig fra lejligheden. Tilbuddet oplyser at medarbejderne arbejder med low arousal for at forebygge at borgeren bliver overbelastet.



## Organisation og ledelse

*En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene til dels har en kompetent ledelse.

Det vurderes ud fra, at ledelsen har relevant grunduddannelse og erfaring med ledelse, samt at der er mulighed for ekstern supervision og sparring.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i langt højere grad bør have opmærksomhed på den daglige drift, da der er flere kvalitetsmangler.

Til grund for vurderingen ligger at anvendelsen af ikkefastansatte medarbejdere har indflydelse på indsatsen og kontinuiteten omkring borgerne. Dette på trods af, at medarbejdergennemstrømningen kun er på et lidt højere niveau end på sammenlignelige arbejdspladser og sygefraværet er på ca. det samme som på sammenlignelige arbejdspladser.

Socialtilsynet konstaterer, at i nogle perioder har der været færre medarbejdere på arbejde, hvilket har bevirket at støtten og indsatsen omkring borgerne har været nedsat og ikke altid været tilstrækkelig. Generelt set er medarbejdernes støtte til og struktur omkring borgerne nøje planlagt og det bevirker, at der sjældent er plads til afvigelser i dagligdagen.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i langt højere grad bør have opmærksomhed på at sætte rammer for Holmehusenes strategiske udvikling.

Det ses ud fra, at den strategiske udvikling på Holmehusene gennem flere år har peget i forskellige retninger og at der gennem flere år har været kvalitetsmangler i flere temaer.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,5

## Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet vurderer, at Holmehuset til dels har en kompetent ledelse. Det ses ud fra at ledelsen har relevante faglige grunduddannelser og har erfaring med ledelse. Derudover har medarbejderne og ledelsen mulighed for ekstern supervision og sparring.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen i langt højere grad bør have opmærksomhed på driften af Holmehusene, da der er flere områder som har kvalitetsmangler.

Til grund for vurderingen ligger, at Holmehusene før 2022 har modtaget flere bemærkninger i forhold til kvaliteten, da der gennem flere år har været kvalitetsmangler. Generelt set har bemærkningerne gennem årene omhandlet alle temaerne i kvalitetsmodellen. Ved tilsynet i 2023 er der igen kvalitetsmangler under flere temaer i kvalitetsmodellen, som tidligere har været bemærket og det er ikke lykket ledelsen at opretholde udviklingen fra 2022. Kvalitetsmanglerne som er gennemgående ses i forhold til viden om reglerne om magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten og anvendelsen af reglerne, medarbejdernes kompetencer i forhold til indskrevne borgere og målgruppen, samt viden og anvendelse af Holmehusenes tilvalgte metoder. Derudover er der bemærkninger til borgernes kontakt til medarbejderne og kontinuiteten omkring borgerne.

Ved dette tilsyn er der udover de før nævnte områder, ligeledes udfordringer i forhold til uddannelse og beskæftigelse, anvendelsen af det omgivende samfund og understøttelse af borgernes mentale og fysiske sundhed.

Socialtilsynet vurderer, at der er diskrepans mellem den indsats som Holmehusene yder og egne værdier. På tilbudsportalen skriver Holmehusene i deres værdier, *"Vi vil gerne være kendt for at være "Væksthuse for livskvalitet". Det gør vi konkret ved at skabe og sprede små sensationer i borgerens hverdag og tilværelse. - Vi er ordentlige, vi løser opgaven med høj faglighed. Vi viser respekt, lytter, går i dialog med borgerne og melder klart ud. Vi taler pænt med og om hinanden og vores bosted. Vi er nysgerrige. Vi har antennerne ude. Vi søger ny viden og bryder vanetænkningen for at udvikle fremtidens løsninger. - Vi handler. Vi er en del af de aktives klub, hvor vi bidrager til at skabe resultater. Vores arbejde nytter og vi sætter handling bag ordene."*

Socialtilsynet konstaterer, at der har været 3 forskellige daglige ledere på 3½ år, hvilket er blevet kommenteret af eksterne aktører ved dette tilsyn og socialtilsynet vurderer, at gennemstrømningen af ledere har påvirkning på den daglige drift. Ved tilsynet i 2021 blev der ligeledes kommenteret på ledelseskift, da der var driftsmæssige udfordringer på daværende tidspunkt.

Ledelsen oplyser, at de har gang i kulturændring på Holmehusene, da der er kommet ny daglig leder og ligeledes har forvaltningen igangsat forskellige projekter. Eksempelvis fortæller ledelsen, at hele forvaltning Handicap og psykiatri er i gang med projektet "den attraktive arbejdsplads" og ud fra forskellige temaer, har den daglige leder valgt flere forskellige områder ud, som der skal være fokus på og arbejdes med. Det drejer sig om områderne onboarding, rekruttering og organisationskultur.

Ligeledes har kommunens fagchef igangsat, at alle medarbejderne under Handicap og psykiatri skal i gang med Social- og boligstyrelsens kursusudbud Recovery orienteret Rehabilitering, hvilket medarbejderne påbegynder i september 2023.

## Indikator 8.a

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

##### Organisation og ledelse.

Holmehusene er en del af Handicapcenter Nord og deler centerleder med 2 andre botilbud. Handicapcenter Nord er en del af Handicap og psykiatri.

Holmehusene har pr. 1.6.23 fået ansat en daglig leder, som kommer hver dag på tilbuddet. Stillingen har jf. centerlederen været vakant fra november 2022 til og med maj 2023, hvor centerlederen i denne periode også har fungeret som daglig leder på Holmehusene.

Daglig leder udtaler, at denne er i en opstartsfasen og i gang med forskellige forandringer. Daglig leder vil eksempelvis gerne sikre mere vidensdeling og vil indføre mere aktionslæring.

##### I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Ledelsen har relevante formelle kompetencer.

- Jf. centerlederens cv er pågældende uddannet social- og sundhedsassistent. Centerlederen har efteruddannelse i ledelse og har erfaring fra tidligere lederstillinger.
- Daglig leder er jf. vedkommendes CV uddannet pædagog og har tidligere været leder på almen børneområdet. Derudover har daglig leder erfaring som pædagog på et tilbud for erhvervet hjerneskade. Derudover har daglig leder en master i procesledelse og organisatorisk forandring. Daglig leder er startet på Holmehusene 1.6.23.

##### Det trækker ned i bedømmelsen at:

Socialtilsynet konstaterer, at ledelsen ikke har orienteret socialtilsynet om, at der er ændringer i godkendelsesgrundlaget/godkendelsen, da det på tilsynsbesøget fremkommer, at Hus 18 (aktivitetshus) ikke længere er en del af Holmehusene.

Socialtilsynet bemærker, at jf. § 12 i lov om socialtilsyn er Holmehusene forpligtet til af egen drift at give Socialtilsyn Midt oplysninger om væsentlige ændringer i forhold til godkendelsesgrundlaget

Ledelsen oplyser, at det politisk besluttet, at Hus 28 lukkes pr. 31.12.23, hvilket ikke er blevet meddelt til Socialtilsyn Midt.

Flere af de pårørende oplyser, at der kunne være et langt bedre samarbejde med ledelsen. Eksempelvis fortæller en pårørende, at denne føler, at ledelsen snakker pågældende efter munden og ikke har handlinger i forhold til de indsigelser, der måtte være. Andre pårørende fortæller, at der mangler tilbagemeldinger på flere spørgsmål og at der generelt set skal rykkes for at få et svar, hvilket kan tage adskillige uger og Holmehusene får ikke undersøgt de muligheder, der måtte være. Ifølge de pårørende kan det være konkrete ting der efterspørges og som har en indflydelse for borgerne. De pårørende kommer med konkrete eksempler.

Ifølge de pårørende mangler de generelt synlig ledelse og at ledelsen laver opfølgninger på aftalte ting.

Ledelsen oplyser, at de pårørende ikke altid har forståelse for kommunens kvalitetsstandarder og at serviceniveauet har ændret sig. Eksempelvis er der ikke så mange aktiviteter på Holmehusene, som der har været. Ifølge ledelsen er der stort fokus på forventningsafstemning med de pårørende i forhold til hverdagen, serviceniveau mv.

Jf. oplysningerne fra medarbejderne anvendes Jeg-støttende samtaler ikke. Ledelsen er ikke viden om metoden er implementeret eller hvor meget, det anvendes i praksis.

Ledelsens intentioner har ikke tilstrækkelig positiv effekt.

- Ledelsen har gennem flere år oplyst, at der ledes efter et samværs- og aktivitetstilbud som matcher borgerne. Socialtilsynet bemærker, at der fortsat ikke er fundet en løsning og at flere af borgerne selv efterspørger eksterne aktiviteter i dagtimerne og at manglende aktivering har indflydelse på deres hverdag og udvikling.
- Der er fortsat ikke tilfredshed i forhold til den støtte som Holmehusene tilbyder til borgerne, hvis de ønsker at komme i eksterne aktiviteter. Ved tilsynet i 2022 var der også flere pårørende og borgere som var mindre tilfredse i forhold til den støtte Holmehusene gav omkring aktiviteter i det omgivende samfund.
- Holmehusene har gennem flere år (før 2022) haft bemærkninger til kvaliteten. På trods af handleplaner og indsatser, har ledelsen ikke formået at fortsætte den ellers positive udvikling fra 2022.

## 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**

*I bedømmelsen tillægges det til vægt at:*

Medarbejderne har mulighed for ekstern supervision og sparring.

- Ledelsen oplyser, at medarbejderne har kontinuerlig supervision ved en ekstern supervisor og derudover er der en Coachordning de kan benytte sig af.
- Medarbejderne oplyser, at de modtager supervision og at de har haft det i indeværende år.
- Medarbejderne og ledelsen oplyser, at der har været eller er flere VISO forløb i gang.

Ledelsen har mulighed for ekstern supervision og sparring.

- Daglig leder fortæller, at pågældende kan få sparring hos lederkollegaerne fra Området Center Nord og hos centerlederen. Eksempelvis fortæller daglig leder, at en lederkollega er mentor for pågældende.
- Centerlederen oplyser, at daglig leder selv skal finde en ekstern supervisor, som pågældende er tryk ved. Hvortil daglig leder fortæller, at pågældende har fundet en supervisor og i de første 3 mdr. har daglig leder kunnet sparre med driftskommunens HR konsulent.

## Kriterium 9

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene bør have langt højere opmærksomhed på den daglige drift, da der er kvalitetsmangler, herunder kontinuiteten og kontakten til medarbejdere med relevante kompetencer i forhold til borgers behov og at det er ikke i overensstemmelse med Holmehusenes angivende værdier.

På tilbudsportalen har Holmehusene bl.a. skrevet i forhold til deres værdier, *"Vi vil gerne være kendt for at være "Væksthuse for livskvalitet". Det gør vi konkret ved at skabe og sprede små sensationer i borgerens hverdag og tilværelse. - Vi er ordentlige, vi løser opgaven med høj faglighed. (...)"*

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i langt højere grad bør have opmærksomhed på, at personale- og ledelsesgennemstrømningen ikke har negativ indflydelse for borgerne, da borgerne og de pårørende bl.a. oplever manglende kontinuitet og at borgernes trivsel er påvirket deraf.

Socialtilsynet konstaterer dog, at personalegennemstrømningen ikke er ret meget højere end på sammenlignelige arbejdspladser, mens sygefraværet ikke er på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Ifølge medarbejderne betyder personalegennemstrømningen og sygefravær dog, at der kan være vakante stillinger. De oplever de skal "løbe stærkt" og ifølge dem selv, kan de godt føle sig "utilstrækkelige". Ligeledes er der en del anvendelse af ikke fastansatte/vikar, som ikke kender borgerne, og borgerne kender ikke dem – samt de er ofte ustabile og møder ikke ind til den ellers indkaldte vagt.

Socialtilsynet vurderer, at samlet set er de nævnte faktorer medvirkende til manglende kontinuitet m.v.

Derudover er der tidspunkter hvor medarbejdernes kontakt og tid til borgerne kan være nedsat. F.eks. i sommerperioden hvor der ikke har været tilstrækkelig tid til borgerne og hermed støtten til dem.

Medarbejderne oplyser, at borgerne kan mærke, om det er faste medarbejdere eller vikarer, der er på arbejde og der er nogle frustrationer omkring det. Ifølge medarbejderne har borgerne behov for at have tryghed og genkendelighed.

Socialtilsynet talte med en borger og observerer, at borgeren skal have rigtig god tid til at snakke og besvare de spørgsmål, der stilles på grund af lang latenstid og afasi. Borgeren har svært ved at få ordene udtalt og man skal afvente borgerens svar og til tider er det nødvendigt med hjælp. Ifølge medarbejderne er det en korrekt antagelse og tilføjer, at det er nødvendigt med tiden til borgeren for at kunne forstå og støtte denne.

Socialtilsynet vurderer, at målgruppen har behov for at medarbejderne har kendskab til dem, da borgerne ikke altid selv kan udtrykke sig.

Socialtilsynet taler med en fastansat medarbejder, som for ca. 3 uger siden kom tilbage fra barsel og en vikar der har været ansat i 1. mdr.

Medarbejderne oplyser, at på den fastansattes første arbejdsdag var pågældende alene sammen med den ny vikar. Den fastansatte medarbejder fortæller, at pågældende på sin første arbejdsdag efter barsel skulle oplære vikaren i forflytninger og samtidig selv have "styr" på tingene efter sin barsel.

Socialtilsynet konstaterer, at der er divergerende oplysninger i forhold til om borgerne kommer op af sengen om formiddagen, da pårørende og medarbejderne fortæller, at det kan hænde at borgerne ikke kommer op og det af "øvrige dokumentation" ikke ses, med undtagelse af et notat.

Det vurderes, at indikationen for, at borgerne nødvendigvis ikke kommer op er tilstede, da flere af oplysninger er samstemmig i forhold til, at medarbejderne har travlt. Eksempelvis i et notat fra d. 31.8.23, hvor der skrives, *"Det kan være at der har været forglemmelser grundet travlhed."* I notatet henvises der til blodsukker målinger.

Nogle af medarbejderne fortæller, at en borger er gået tilbage i sit funktionsniveau og det fylder meget, hvorfor de er optaget af at få tiden til at hænge sammen. Mens andre medarbejdere oplyser i forhold til en konkret borger, at pågældende de sidste 3 weekender har sovet længe og ikke kaldt meget på medarbejderne.

Socialtilsynet vurderer, at målgruppen er borgere, der kan være hjælpeløse uden medarbejdernes støtte og f.eks. er det ikke muligt for nogle borgere at spise og komme i bad uden hjælp. Det betyder også at nogle borgere kun har været i bad 1x ugen i sommeren 2023, selvom de måske har behov for flere.

I et dagbogsnotat fra 31.8.23 skrives der, *"UT har talt i telefon med (Borgers, red.) mor. UT informerer om, at lægen fortæller, at det er væske indtaget, der gør, at (Borger, red.) har uheld i sengen. (Borgers, red.) mor efterspørger en struktur omkring at undgå uheld samt at (Borger, red.) ligger i urin i sengen. UT fortæller, at der afprøves kolbe ved sengen. (Borgers, red.) mor nævner herefter, at der var spildt yoghurt omkring (Borger, red.), da pårørende kom på besøg, hvor UT giver ret i, at der selvfølgelig ryddes op og skiftes sengetøj, når det opdages, at (Borger, red.) har spildt eller ligger i vådt sengetøj. UT informerer om, at der sættes træksnor op på badeværelset, som (Borger, red.) kan bruge ved fald (...) inkontinenslagen med alarm, så (Borger, red.) vågner ved vandladning"*

I andre tilfælde kan borgerne have behov for akut hjælp, eksempelvis fortæller medarbejderne at en borger har meget spasticitet og let kan få krampe, hvorfor det er nødvendigt at hjælpe borgeren ret hurtigt.

Socialtilsynet vurderer ud fra arbejdsplanerne, at der er stor forskel på hvor mange medarbejdere der har været på arbejde på de samme ugedage. Det vurderes, at det ligeledes er med til at give mindre kontinuitet og mindre støtte og hjælp til borgerne, da det antages at borgerne uanset ugerne har behov for lignende støtte og hjælp.

Socialtilsynet konstaterer, at ved tilsynet i 2021 var der bemærkninger til at Holmehusene havde et stort vikarforbrug og stor personalegennemstrømning, især i sommeren 2021 hvor arbejdsplanen ikke hang sammen. Ved daværende tilsyn var der bemærkninger fra pårørende i forhold til lav normering og mange vikarer især i weekender og ferie.

Derudover var der også ved tilsynet 2016, 2017, 2018 bemærkninger til borgernes kontakt til medarbejderne og anvendelse af vikar.

## Indikator 9.a

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

### Bedømmelse 2

#### Bedømmelse af Indikator 9.a

##### Generelt.

Ifølge tilbudsportalen er de borgerrettede timer pr. plads på:

- Hus 24 på 28,61 timer
- Hus 26 på 53,05 timer
- Hus 28 på 18,09 timer
- Hus 30 på 77,41 timer

Jf. tilbudsportalen og medarbejderne er der 3 vågne nattevagter.

Ledelsen oplyser, at sommerferien i 2023 var "hård" og i 3 uger var normeringen som weekend-bemanning. Det bevirkede jf. ledelsen, at aktiviteterne med borgerne blev nedtonet og det kun var de mest grundlæggende basale behov, der blev dækket. Eksempelvis blev der skåret ned på borgernes bad m.v.

Ifølge medarbejderne er der ingen bad til borgerne i weekenderne og i ferieperioderne.

Jf. arbejdsplanerne er det varierende hvor mange medarbejdere der er på arbejde på de forskellige dage, i det enkelte hus. Eksempelvis:

- I Hus 24 er der mandag i uge 33, 2 på dagarbejde og 3 om aftenen. I uge 34 er der 2 om dagen og 1 om aftenen, mens der i uge 35 er 2 om dagen og 2 om aftenen. Det ses at der er vikar på arbejde, men ikke i hvilket hus, hvor de pågældende arbejder.
- I hus 26 er der onsdag i uge 33, 3 om dagen og 3 om eftermiddagen. I uge 34 er der 2 om formiddagen og 3 om eftermiddagen, samt 1 i mellem vagt. I uge 35 er der 3 i dagvagt og 1 om aftenen. Der er vikar på arbejde, men det ses ikke i hvilket hus vikaren er.
- I Hus 30 er der lørdag i uge 33, 3 om dagen og 2 til aften. I uge 34 er der 2 om dagen og 1 om aftenen, mens der i uge 35 er 1 om dagen, 1 om aftenen og 1 i mellem vagt. Der er vikar på arbejde, men det ses ikke i hvilket hus vikaren er.

##### Hus 24.

Flere pårørende oplyser, at der i Hus 24 typisk er 1 medarbejder i weekenderne og ferier, mens der i hverdagen er 2.

Medarbejderne oplyser, at i weekenden der kun 1 medarbejder på arbejde, mens de i hverdagen er 2 om dagen og 1 om aftenen.

Ifølge medarbejderne får en konkret borger sine faste besøg eksempelvis morgenmad og at de oplever, at det gøres på aftalte tid. Ifølge medarbejderne kan de trække den lidt hvis den pågældende borger kalder meget, hvorved de forsøger at lære borgeren at vente.

De fortæller videre at alt struktur i Hus 24 er bygget op omkring en konkret borger, hvilket i praksis betyder, at medborgernes struktur skal passes ind i pågældendes struktur. Ifølge medarbejderne betyder det, hvis indsatsen/strukturen omkring borgeren tidsmæssigt forsinkes, eksempelvis borgeren siger nej til en konkret indsats, så forsinkes indsatsen omkring de resterende borgere.

##### Hus 26.

Medarbejderne oplyser, at oftest er der 2 medarbejdere på arbejde i Hus 26, men hvis en er syg, så er det ikke altid muligt at få vikar ind og ifølge medarbejderne løber de så hurtigere. Til tider kan de andre huse hjælpe, jf. medarbejderne, der videre udtaler, at de tydeligt kan mærke forskel på borgernes adfærd, hvis de har travlt - "når vi kommer op i arousal, reagerer borgerne", eksempelvis ved at blive fysisk urolige samt højt talende/råbende.

##### I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Nogle borgerne får til dels den støtte og hjælp, de har behov for.

- Nogle af borgerne fortæller, at de får den hjælp, der er behov for. Ifølge en borger er der den nødvendige hjælp, da der er mennesker omkring pågældende, da pågældende får anfald og ikke selv kan mærke når de kommer, hvorfor der er behov for støtte.

Borgerne kan som udgangspunkt få kontakt til medarbejderne.

- Nogle af borgerne oplyser, at de kan få fat på medarbejderne.
- En pårørende oplyser, at borgeren kan få fat på medarbejderne.

Medarbejderne har som udgangspunkt relevante kompetencer, da de kan fortælle om borgernes forudsætninger og behov.

Det trækker ned i bedømmelsen at:

Ifølge pårørende er medarbejderne ikke synlige, når de er på besøg. Pårørende oplever, at medarbejderne sidder på kontoret, fremfor de er tilgængelige i fællesarealet.

Medarbejderne fortæller, at nogle af borgerne har behov for faste medarbejdere og flere af borgerne ikke har verbalt sprog. Ifølge medarbejderne betyder der, at vikarerne kommer hos de andre borgere og ønsker borgerne ikke hjælp fra en vikar, så får de ikke altid hjælp. Medarbejderne oplyser desuden, at det kræver meget koordinering, når der er vikar omkring borgerne.

Nogle borgerne ikke altid oplever, at der er kontinuitet.

- Ifølge en pårørende bevirker gennemstrømningen af medarbejderne manglende kontinuitet omkring borgerne. Eksempelvis er en borgers kontaktperson stoppet og borgeren, samt pårørende kan have vanskeligt ved at vide, hvem der er på arbejde.
- Medarbejderne oplyser, at manglende kollegaer og anvendelsen af vikar bevirker, at der er manglende kontinuitet for borgerne, hvilket bevirker at nogle borgere bliver utrygge.

Nogle borger oplever, at de ikke kan få fat på medarbejderne og at der er mindre tid til dem.

- Flere af borgerne oplever, at de ikke kan få fat på medarbejderne.
  - En borger fra Hus 30 fortæller, at medarbejderne ikke altid er tilgængelige og der pt. kun er 1-2 medarbejdere på arbejde.
  - Jf. borgeroversigten er der indskrevet 6 borgere. Ifølge ledelsen er normeringen i det pågældende Hus næsten lige blevet reduceret, da bevillingen til en borger er blevet reduceret fra 1:1, gennem alle vagtlag.
  - En borger fra Hus 24 oplyser, at denne gerne vil have flere medarbejdere i weekenderne og i ferien, da der er for lidt og det bevirker jf. borgeren, at denne føler sig ensom og det er ikke altid, at pågældende kan få fat på en medarbejder.
- En borger synes, at der er mindre tid sammen med kontaktpersonerne. Ifølge borgeren havde denne tidligere hjemmedage med kontaktpersonen. På hjemmedagene samlede de op på det der var presserende, tog til sundhedsydelser, gjorde rent m.v.
- I et dagbogsnotat fra 24.8.23 skrives der, *"Da (Borger, red.) kommer hjem, er (Borger, red.) stadig utilfreds, jeg har aldrig tid til (Borger, red.), jeg render hele tiden hos de andre, (Borger, red.) har aldrig været med til at det e4 så slemt og det er noget svineri. Jeg forklarer (Borger, red.) at det er sådan det er, og at (Borger, red.) også ind i mellem glemmer, når jeg bruger tid sammen med (Borger, red.). (Borgers, red.) humør bliver bedre i løbet af aftenen, men kl 22.00 siger (Borger, red.) lige igen at (Borger, red.) er utilfreds med mig og ikke vil finde sig i at være den der bliver brugt mindst tid på."*

Pårørende oplever, at der er ikke altid er tilstrækkelig tid til borgerne.

- En pårørende oplyser, at der ikke er tilstrækkelig med medarbejdere i weekenderne og i ferier, da der kun er 1-2 på arbejde i Hus 24. Ifølge den pårørende bevirker det, at der ikke altid er tid til aktiviteter sammen med borgeren og at borgeren så sidder meget i egen lejlighed, hvilket ifølge den pårørende påvirker borgeren negativ.
- En pårørende oplyser, at hvis en borger bliver akut syg kan det bevirke, at borgerne ikke altid kan komme i kontakt med medarbejderne og må vente, til der er tid til pågældende. Ifølge den pårørende har borger udtalt, *"de kommer ikke, når jeg kalder på dem"*.
- Pårørende fortæller, at der ikke er tid og opbakning fra Holmehusene i forhold til arbejdet med borgerne. Det kan eksempelvis være i forhold til kommunikation.
- I et dagbogsnotat fra 31.8.23 skrives der, *"(Borgers, red.) pårørende kom og ville indhente blodsukkerdata til øjenlægen. Pårørende var meget vredladet og udtrykker stor utilfredshed over manglen på blodsukker-data. Ut forklare at hvis (Borger, red.) ikke har været klar til at få taget blodsukker, så skal (Borger, red.) gøre det selv. Det kan være at der har været forglemmelser grundet travlhed. Dette var pårørende ikke tilfreds med."* Socialtilsynet bemærker, at medarbejderne oplyser, at pågældende borger bliver mere og mere forvirret og har svært ved tingene.

Borgerne ikke altid kommer op om morgenen.

- Pårørende oplever, at borgerne ikke altid kommer op om morgenen. Eksempelvis hvis borgeren ikke ønsker at komme op, så arbejder medarbejderne ikke motiverende for, at det sker. Det betyder jf. de pårørende, at borgeren kan ligge i sengen det meste af dagen.
- Medarbejderne oplyser, at borgerne kan risikere at ligge i sengen hele formiddagen, da der ikke altid er tid til at hjælpe dem. Eksempelvis hvis det er nødvendigt at være mere end en medarbejder til at forflytte borgeren eller hvis borgeren ikke ønsker hjælpen på det pågældende tidspunkt. Manglende tid kan jf. medarbejderne skyldes, at der er sygdom på dagen hvilket bevirker, at de kan være alene om morgenen. Derudover kan medarbejdernes tid til borgerne jf. dem selv være så planlagte, at afvigelser fra planen er svære at håndtere. Eksempelvis fortæller medarbejderne, at siger en borger nej til at komme op om morgenen, så går de videre med andre opgaver inde hos de andre borgerne. Det bevirker at de ikke altid har tid til at vende tilbage til den oprindelige borger, som skulle have været op eller til at motivere borgeren i tilstrækkelig grad til at denne skal op. Ifølge medarbejder kan det betyde, at en borger kan råbe og skælde ud, hvis denne ligger en hel dag i sengen.
- I et dagbogsnotat fra 3.9.23 skrives der, *"(Borger, red.) er ikke klare til at komme op, da Ut var ind for at hjælpe (Borger, red.) op. (Borger, red.) ønskede at sove lidt mere. Midt på formiddagen fik (Borger, red.) besøg af sin storebror. Det er lidt undring, da (Borger, red.) er ikke op i i stol. Dette fik han at vide, at (Borger, red.) ønskede at ligge lidt,"*.



Flere af medarbejderne oplyser, at de lifter og forflytter borgerne alene.  
Ifølge ledelsen er det tilladt, at lift borgerne alene, da det gøres med loftlift.  
Socialtilsynet observerer, at flere af borgerne ikke er i stand til selv at hjælpe til med forflytningerne.

## Indikator 9.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 9.b

Jf. tilbudsportalen er personalegennemstrømning opgjort i procent i:

- 2022 på 47,5%
- 2021 på 37,5%
- 2020 på 10%
- 2019 på 7,19%
- 2018 på 10%
- 2017 på 10%
- 2016 på 25%

Ifølge dokumentet "personaleomsætning" i perioden april 2022 til april 2023 er der:

April 2022 41 fastansatte og april 43 fastansatte. Afgangen af medarbejdere er i perioden på 16, mens tilgangen er på 18. Det svarer til 39% medarbejdergennemstrømning.

Medarbejderne oplyser, at kollegaerne fra Hus 24 er meget stabile. Dog har de lige fået 2 nye kollegaer, hvor den ene er barselsvikar og den anden er i en stilling, som har været vakant gennem længere tid.

Det fremgår af personaleoversigten at 10 af medarbejderne er blevet ansat efter tilsynsbesøget i 2022.

Det trækker ned i bedømmelsen at:

Personalegennemstrømningen er lidt højere niveau end på sammenlignelige arbejdspladser.

Alle interviewede aktører oplever, at der er gennemstrømning.

- Visiterende myndighed udtaler, "Vi har en oplevelse af at der har været udskiftning af både ledelse og personale i løbet af de sidste 3½ år. Der er lige tiltrådt ny leder her i 2023. Dette er den tredje på 3½ år."
- Borgerne oplyser, at der har været mange forskellige medarbejdere og eksempelvis fortæller en borger, at der med jævne mellemrum er udskiftning blandt medarbejderne.
- Flere pårørende oplyser, at der er udskiftning i medarbejdergruppen og i ledelsen. Ifølge en pårørende sker det ofte, at der er udskiftninger i medarbejdergruppen og andre pårørende fortæller, at der har været 3 forskellige ledere på 3½ år.
- Ledelsen oplyser, at der har været gennemstrømning. Gennemstrømningen har bl.a. været på baggrund af 7-8 fastansatte medarbejdere, som er gået på barsler. Ifølge ledelsen har nogle af de tidsbegrænsede ansatte sagt deres stilling op, da de opdagede, at de ikke trives med arbejdet.
- Medarbejderne oplyser, at der i Hus 30 er kommet 2 nye kollegaer, da tidligere kollegaer er fratrådt og andre er kommet i andet hus.

## Indikator 9.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.c

Jf. tilbudsportalen er fraværsgange pr. månedslønnet:

- 2022 på 9,91 dage
- 2021 på 13,1 dage
- 2020 på 21,5 dage
- 2019 på 27,84 dage
- 2018 på 1,05 dage
- 2017 på 1,05 dage
- 2016 på 19,27 dage

Ledelsen oplyser, at sygefraværet har været over 20% og nu er den på lidt over 10%.

Ledelsen fortæller videre, at der er 7 medarbejdere på barsel og at flere af de medarbejdere, har været langtidssygemeldt. Siden marts 2023 har der derudover været 3 fuldtidssygemeldte medarbejdere, hvoraf 1 af dem er arbejdsrelateret. Herudover er der drypvise sygefravær, hos primær de unge medarbejdere jf. ledelsen.

Medarbejderne oplyser, at ved sidste opgørelse (i marts) var sygefraværet på 18,31%. Fraværet er pt. i Hus 30, hvor der er 2 sygemeldinger og i Hus 26 er i alt 5 sygemeldinger hvor 3-4 kollegaer er på barsel og de blev sygemeldt tidlig i forløbet.

*I bedømmelsen tillægges det vægt at:*

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

Pårørende og medarbejderne oplever ikke, at der er meget sygefravær.

- En pårørende fortæller, at medarbejderne er forholdsvis stabile.
- Medarbejderne fra Hus 24 oplever ikke, at der i deres Hus er meget sygdom.

## Indikator 9.d

*Brugen af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.*

**Bedømmelse** 3

### Bedømmelse af Indikator 9.d

Jf. tilbudsportalen er omkostninger til ikke-fastansat personale på:

- I 2022 på 2.694.552 kr.
- I 2021 på 1.808.206 kr.
- I 2020 på 1.512.429 kr.
- I 2019 på 990.000 kr.
- I 2018 på 1.215.000 kr.
- I 2017 på 1.179.000 kr.
- I 2016 på 1.252.995 kr.

Ledelsen oplyser, at der er fokus på onboarding af nye medarbejdere og vikarer og at de er ved at gennemgå den interne vikarliste i forhold til, hvilke vikarer de fortsat ønsker at anvende.

Medarbejderne fortæller, at ledelsen arbejder på at få faste vikarer og tilkaldvikarer, hvor målet er at lave et vikarkorps for Holmehusene, hvorved der kan komme nogle mere stabile vikarer. I følge medarbejderne anvendes vikarer fra eksternt vikarbureau og det er en nødvendighed, at de har samme opgaver omkring borgerne som fastansatte medarbejdere eller interne vikarer, da støtten og hjælpen til borgerne ellers ikke hænger sammen.

#### I bedømmelsen tillægges det vægt:

Ledelsen oplyser, at vikarer introduceres til det hus hvor de først skal være og efterfølgende kan de så introduceres til de andre huse. Vikar følger en introplan, med bl.a. 4 følgevagter. Derudover tilbydes de nogle kurser, men de indkaldes ikke i husmøder m.v. Ifølge ledelsen må vikarer gerne deltage i teammøde og personalemøde, hvis der ro til det.

Vikarer har mulighed for at orienterer sig om borgerne.

- Ledelsen og medarbejderne oplyser, at der i hvert hus er en strukturplan på hver borger og vikaren kan så læse om den enkelte.
- Medarbejderne oplyser, at faste vikarer er med på teammøder, mens "løse" vikarer ikke deltager. Derudover er alle vikarer med i overlapp, hvilket der er i hvert vagtlag.
- Medarbejderne oplyser, at vikarer kan dokumentere og læse i deres elektroniske journalsystem.

#### Det trækker ned i bedømmelsen at:

Holmehusene anvender forholdsvis mange vikar.

- En pårørende oplyser, at der ofte anvendes vikar. Eksempelvis kan der være en fastansat uddannet medarbejder på arbejde og en eller to er så vikar. Ifølge den pårørende er vikarerne ofte ufaglærte medarbejdere og fortæller, at en har fortalt at være uddannet autolakerer.
- Pårørende udtaler, at der kommer mange vikar. Det er medarbejdere der bl.a. kommer fra de andre huse.
- Medarbejderne oplyser, at der på Holmehusene har været anvendt mange eksterne vikarer henover sommeren, hvilket har bevirket manglende kontinuitet for borgerne og at viden går tabt.

Ikke alle vikar/ikkefastansatte medarbejdere har mulighed for opdatering af viden.

- Socialtilsynet taler med en vikar som har været ansat i ca. 1. mdr. Pågældende vikar har en ansættelse på 8 timer, men har ofte 37 timer i ugen. Ifølge vikaren deltager pågældende ikke i teammøder, personalemøde eller får tilbud kompetenceudvikling.
- Medarbejderne oplyser, at der ikke været vikarmøder siden april 2023.

Ifølge medarbejderne anvendes eksternt vikarbureau en del. Jf. medarbejderne kan de ikke komme i dokumentationssystemet og læse. Derudover kender de ikke borgerne eller opgaverne, samt metoder og faglige tilgange.

## Kompetencer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne til dels har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til Holmehusenes målsætninger og målgruppe, de metoder Holmehusene anvender, samt borgernes aktuelle behov.

Det vurderes ud fra, at fastansatte medarbejdere som udgangspunkt har en social- eller sundhedsfaglig grunduddannelse.

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusene i højere grad bør have fokus på, at ikkefastansatte medarbejdere også har relevante kompetencer, da Holmehusene anvender en del vikarer og de ikke har mulighed for kompetenceudvikling i samme grad som de fastansatte.

Ligeledes bør Holmehusene have opmærksomhed på at alle medarbejderne har tilstrækkelig viden om borgernes aktuelle behov og at indsats og metoder svarer til borgerne og målgruppens behov.

Det vurderes bl.a. ud fra, at Holmehusene har angivet de arbejder med metoder, som medarbejderne ikke har en viden om.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,5

### Kriterium 10

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne delvis har relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og Holmehusenes metoder.

Til grund for vurderingen er, at de fastansatte medarbejdere har relevante grunduddannelser indenfor det sociale- eller sundhedsfaglige område, mens der i Hus 26 jf. medarbejderne og personaleoversigten ikke er medarbejdere med pædagogisk grunduddannelse.

Socialtilsynet vurderer, at fastansatte medarbejdere som udgangspunkt har opdateret viden omkring borgerne, målgruppen og Holmehusenes metoder. Det ses at Holmehusene har haft udskiftning i personalegruppen og at der anvendes flere vikarer, der ikke altid har opdateret viden om anvendte metoder eller som ikke har et kendskab til borgernes behov.

Det er i modstrid med visiterende myndigheds forventninger, da de udtaler, *"Vi har en forventning om at personalet/tilbuddet har en særlig viden om neuropædagogisk tilgang til borgerne og andre faglige redskaber til borger med erhvervet hjerneskade og et særlig kendskab til målgruppen."*

Socialtilsynet vurderer, at der er viden hos fastansatte om den neuropædagogiske tilgang, mens medarbejderne f.eks. ikke har viden om Jeg-støttende samtaler.

Socialtilsynet konstaterer, at flere af medarbejderne har fået viden om reglerne i lovgivningen "magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten" men, at det er vanskeligt for nogle medarbejderne at huske, at de har haft undervisning herom.

Socialtilsynet vurderer derfor, at medarbejderne ikke har en bevidst tilgang i forhold til reglerne, hvorfor det er vanskeligt for medarbejderne at tilgodese borgernes retssikkerhed fuldt ud. Dog vurderes det også, at specielt en af medarbejderne havde styr på reglerne omkring magtanvendelser og kunne meget klart forklare, hvornår der er tale om et indgreb og hvornår der er tale om guidning.

Nogle medarbejdere oplyser, at fastansatte medarbejdere skal tage e-learning i magtanvendelser, hvilket de skal tage hvert år, men ifølge medarbejderne bliver det ikke praktiseret.

Det fremgår af personaleoversigten at langt de fleste medarbejdere i 2023 har fået undervisning i magtanvendelse.

Medarbejderne oplyser, at der kan være udfordringer i pårørendesamarbejdet, da eksempelvis forældrene til borgerne kan have svært ved at "give slip" og det kan være svært for de pårørende at have tillid til, at andre kan passe på "deres børn". Det fylder meget i samarbejdet med pårørende og kan give konflikter. Eksempelvis hvis medarbejderne ikke må udlevere ikke lægeordineret medicin eller at pårørende ikke kan få informationer grundet tavshedspligt.

## Indikator 10.a

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

**Bedømmelse** 3

### Bedømmelse af Indikator 10.a

Omkostninger til kompetenceudvikling opgjort i procent i forhold til omsætning er jf. tilbudsportalen på:

- I 2022 på 0,59%
- I 2021 på 1%
- I 2020 på 1%
- I 2019 på 1,4%
- I 2018 på 1,4%
- I 2018 på 0,8%
- I 2017 på 0,2%
- I 2016 på 0,1%

Af personaleoversigten fremgår følgende:

- I Hus 24 er der 8 fastansatte medarbejdere, heraf er 1 på barsel. Af de 7 der ikke er på barsel har alle en social- eller sundhedsfaglig grunduddannelse.
- I Hus 26 er der 10 fastansatte medarbejdere, heraf er 4 på barsel. Af de 6 medarbejdere der ikke er på barsel har 3 en sundhedsfaglig baggrund og 3 er omsorgs- og pædagogmedhjælpere
- I Hus 30 er der 10 fastansatte medarbejdere, heraf er 1 på barsel. Af de 9 medarbejdere der ikke er på barsel har 8 en social- eller sundhedsfaglig baggrund og 1 er omsorgs- og pædagogmedhjælper
- Om natten er der ansat 6 medarbejdere. Heraf har alle en social- eller sundhedsfaglig baggrund.

*I bedømmelsen tillægges det vægt at:*

Daglig leder oplever, at medarbejderne er faglige dygtige til deres arbejde, hvilket daglig leder ifølge pågældende selv "lukrerer" på og i tvivlsspørgsmål kan denne spørge medarbejderne.

Medarbejderne har relevante grunduddannelser.

- Det fremgår af dokumentet "personaleomsætningen", at der i april 2023 er 43 fastansatte inkl. en leder. Heraf er 6 ergoterapeuter, 6 social- og sundhedsassistenter, 5 social- og sundhedshjælpere, 14 pædagoger, 1 sygeplejerske, 2 pædagogiske assistenter og 9 Omsorgs- og pædagogmedhjælpere. Det svarer til at  $\frac{3}{4}$  af medarbejderne har uddannelse indenfor social- eller sundhedsområdet.

Medarbejderne har mulighed for kompetenceudvikling.

- Ledelsen oplyser, at VISO anvendes og at medarbejderne deltager udredningen af borgeren, i vidensdelingen og det afsluttede møde med VISO. Ifølge ledelsen har VISO-forløbene og udredningerne en positiv effekt, eksempelvis hvordan imødekommes en borger på en "dårlig dag". Her har en medarbejder lavet skema for at kunne registrere adfærd og efterfølgende se mønstre. Det understøttes af medarbejderne, at der er eller har været flere VISO-forløb.
- Ledelsen oplyser, at der er en fælles konsulent i dokumentation, sygeplejefaglig konsulent og pædagogisk konsulent i Handicap og Psykiatri, som de kan trække på.
- Medarbejderne og ledelsen oplyser, at alle medarbejderne skal på 5 dages kursus i Recovery orienteret Rehabilitering. Ifølge ledelsen er kurset søgt via Social- og Boligstyrelsen og det er en beslutning som forvaltningen Handicap og Psykiatri har besluttet, at Holmehusene skal deltage i. Det fremgår af personaleoversigten, at i 2023 er det 6 medarbejdere der skal afsted, mens det i 2024 er 10 medarbejdere der skal afsted. Socialtilsynet bemærker, at af personaleoversigten fremgår det, at der er fastansat 33 medarbejdere inkl. nattevagter og medarbejdere på barsel.

Fastansatte medarbejderne har viden om forskellige metoder og tilgange, herunder Holmehusenes metoder og faglige tilgang.

- En medarbejder oplyser, at denne har fået kursus i neuropædagogik, mens en kollega som er ansat i april 2023, ikke har fået undervisning i neuropædagogik eller LA.
- Det fremgår af personaleoversigten, at medarbejderne samlet set har forskellige kurser og uddannelser i eksempelvis; type2Dialog, KRAP og neuropædagogik.

Nyansatte medarbejdere og vikarer oplæres.

- Ledelsen oplyser, at nye medarbejder oplæres i dokumentation ved dokumentationskonsulenten og i forhold til Recovery orienteret Rehabilitering, skal de også have løbende intro.

- Medarbejderne oplyser, at det er de faste medarbejdere, der introducerer vikarerne til eksempelvis LA og de enkelte borger.
- Ledelsen oplyser, at der bl.a. anvendes E-learning til nyansatte og til medarbejdernes vedligeholdelse af kompetencer.

Det trækker ned i bedømmelsen at:

En pårørende oplyser, at det er sjældent, at der er uddannede medarbejdere i weekenderne og den pårørende er ikke altid tryk i forhold til medarbejdernes kompetencer.

Medarbejderne har ikke altid opdateret viden om Holmehusenes angivende metoder og borgerne.

- Medarbejderne oplyser, at de ikke anvender Jeg-støttende samtaler og kender ikke til det. Socialtilsynet bemærker, at Jeg-støttende samtaler er angivet på tilbudsportalen som en metode Holmehusene anvender.
- En medarbejder oplyser, at pågældende næsten lige er kommet tilbage fra barsel og da pågældende startede igen, var der ingen informationer i forhold til nuværende praksis, udover medicinopdatering.

En vikar fortæller, at der var ikke noget "bestemt" pågældende blev introduceret til eksempelvis regler, personalehåndbog eller lign. Ifølge vikaren havde pågældende en snak med daglig leder og derefter var der løbende introduktion til de enkelte borgere.

## Indikator 10.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 10.b

I bedømmelsen tillægges det vægt at:

En pårørende oplyser, at medarbejderne er blevet dygtigere til at forstå borgeren ud fra borgerens forudsætninger. Eksempelvis er medarbejderne blevet bedre til at give borgeren forklaringer således, at det udtalte ikke misforstås.

Det trækker ned i bedømmelsen at:

Pårørende oplever ikke, at medarbejderne tager det ansvar, der er nødvendigt. Ifølge pårørende siger medarbejderne oftest, "jeg siger det videre" og så sker der ikke yderligere. Dette opleves når pårørende er på besøg.

Det af et dagborgsnotat 3.8.23 fremkommer, at borgeren selv skal måle sit blodsukkertal på trods af at medarbejderne fortæller, at borgerens funktioner i forhold til selv at kunne varetage dette uden støtte er nedadgående.

## 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 borgerne som udgangspunkt trives i de fysiske rammer og faciliteter samt, at de tilgodeser borgernes behov og formålet med indsatsen.

I enkelte tilfælde er der udfordringer ved, at borgers høje udtryk/råb kan genere medborgere, som derved påvirker borgernes trivsel.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at de fysiske rammer afspejler, at det er borgernes hjem.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,3

### Udviklingspunkter

- Socialtilsynet anbefaler, at Holmehusene undersøger mulighederne for at få lavet lydisolering i de huse, hvor der er udfordringer omkring støj således, at borgernes trivsel højnes.

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Holmehusenes fysiske rammer og faciliteter som udgangspunkt understøtter borgernes udvikling og trivsel.

Det vurderes ud fra at de fysiske rammer afspejler, at det er borgernes hjem, hvilket ses ud fra at borgernes lejligheder og fællesarealerne er individuel indrettet.

Derudover trives borgerne som udgangspunkt og ligeledes imødekommer de fysiske rammer og faciliteterne som udgangspunkt også borgerens særlige behov.

Socialtilsynet vurderer, at flere af borgerne er sensitive for lyde og eksempelvis i Hus 28 er der ikke tilstrækkelig lydisolering. Borgerne bliver påvirket af en borgeres høje råb, hvilket både er om natten og om dagen. Dette påvirker borgernes nattesøvn og trivsel, jf. flere informanter og ifølge medarbejderne gør medborgere opmærksom på, at den pågældende borger skal have hjælp og til tider bliver det bare for meget for medborgerne.

Socialtilsynet observerer, at der i borgernes lejligheder ikke er kogeplader. Ifølge en borger er det ikke et problem, da borgeren ikke anvender kogeplader og køkkenfaciliteterne. Det understøttes af medarbejderne som også fortæller, at en anden borger laver mad i fælles køkkenet, da pågældende ikke altid ønsker at spise den leverede mad.

Socialtilsynet bemærker, at som udgangspunkt skal kogeplader være tilgængelig i borgernes lejligheder, medmindre borgerne selv har ønsket, at kogepladerne bliver afmonteret eller at kommunen generelt set har truffet en afgørelse om, at der ikke skal være kogeplader tilgængelig på Holmehusene.

Det er som udgangspunkt ikke tilstrækkelig at borgerne kan sige at de gerne vil have en kogeplade, da det skal være et fravalg, de laver.

## Indikator 14.a

---

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 14.a**

Socialtilsynet observerer, at husene er bygget identisk og at indretningen i husene er forskellige.

Når man går ind i husene, kommer man ind i en forgang og lige derefter ind i køkkenet, som også fungerer som stuen i flere af husene.

Eksempelvis er der i Hus 24 i køkkenet spisebord, sofagruppe og tv. På begge sider af køkkenerne er der gang, hvor borgerne har deres lejligheder ud fra. Nederst i Husene ender gangene ved, at der er et rum, som anvendes forskelligt i husene. I midten af Husene er der personalefaciliteter og vaskerum.

I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Borgerne trives i de fysiske rammer.

- Ifølge de pårørende trives borgerne i de fysiske rammer og faciliteter.
- Borgerne selv virker glade for deres lejligheder.
- En borger fortæller, at pågældende varmer maden i fælles køkkenet og virker glad for muligheden.
- Socialtilsynet observerer, at flere af borgerne under rundvisningen opholder sig i fællesarealerne.
- Visiterende myndighed oplever, at Holmehusene har gode faciliteter.

Det trækker ned i bedømmelsen at:

Jf. oplysninger fra borgerne og medarbejderne i Hus 26 er der lydæssige udfordringer, da en borger kan være højtråbende. Ifølge en borger, har denne uden succes, forsøgt at benytte sig af høreværn samt søgt om lydisolering, men fået afslag herpå. Medarbejderne oplyser, at borgerens høje råb om natten vækker andre borgere. Derudover bliver andre borgere også påvirket af råbene og det påvirker dem i negativ retning og trivsel.

## Indikator 14.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 14.b**

I bedømmelsen tillægges det vægt at:

Socialtilsynet observerer, at husene er forskelligt indrettet og at der er plads til eksempelvis borgernes hjælpemidler.

Borgerne oplyser, at de har mulighed for at spise i fællesarealerne eller de kan vælge at spise i egen lejlighed.

Ledelsen oplyser, at der er loftlifte i borgernes lejligheder.

Det trækker ned i bedømmelsen at:

Socialtilsynet observerer, at flisebelægningen ved bl.a. Hus 24 og Hus 26 (Udgangen modsat flagstangen) er ujævn, hvilket bevirker, at der er risiko for, at f.eks. gangbesværede borgere kan snuble.

Jf. oplysningerne fra borgere og medarbejdere er der lyd i husene, eksempelvis hvis en borger er højtråbende.

Derudover fremgår det af dokumentationen, at en borger i Hus 24 er sensitiv overfor lyde og derfor på nogle dage vælger egen lejlighed, da pågældende har svært ved at rumme at mange taler sammen. Det understøttes af borgerens aktivitetsplan, hvor der skrives, "(Borger, red.) er meget lydfølsom (...)"



## Indikator 14.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 14.c**

*I bedømmelsen tillægges det vægt at:*

Socialtilsynet observerer, at borgernes lejligheder har et individuelt personligt præg og at borgerne har indrettet dem efter deres egne behov og ønsker.

## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

#### Konklusion

Socialtilsynet vurderer samlet set, at tilbuddets økonomi understøtter en stabil anbringelse af borgere.

#### Vurderingsbaggrund

Vi har vurderet økonomien ud fra det godkendte budget for 2023 og tilbuddets årsrapport for 2022 på Tilbudsportalen.

#### Begrundelser

##### Økonomisk bæredygtighed

Vi har lagt 2 væsentlige forhold til grund for vurderingen:

- Budgettet for 2023 viser et positivt resultat på ca. 6,7 % af omsætningen, der er indregnet underskud fra forrige år.
- Tilbuddets økonomiske bæredygtighed og likviditet understøttes af den kommunale økonomi.

##### Sammenhæng mellem pris og kvalitet

Vi vurderer, at der ikke er fuldt ud sammenhæng mellem pris og kvalitet af 3 grunde:

- Der er et rimeligt forhold mellem forventet omsætning og forventede omkostninger.
- Budgettet indeholder umiddelbart ikke uvedkommende omkostninger.
- Den økonomiske ramme i budgettet giver umiddelbart ikke grundlag for den fornødne kvalitet i tilbuddet, da der er meget store budgetafvigelse.

##### Økonomisk gennemsigtighed

Den delvis økonomiske gennemsigtighed understøttes af 3 væsentlige forhold:

- Tilbuddets budget rummer de nødvendige oplysninger og specifikationer.
- Oplysninger på Tilbudsportalen med direkte indvirkning på økonomiske forhold, understøtter tilbuddets budgetforudsætninger. Det drejer sig om antal godkendte pladser, faggrupper, normering og prisen for tilbuddets indsatser.
- Tilbuddets særlige indberetning årsrapport på Tilbudsportalen er ajourført.

##### Øvrige bemærkninger om tilbuddets økonomi

Tilbuddets budget for 2023 viser:

- En omsætning på ca. 23,1 mio. kr.
- Et resultat på ca. 1.542 tkr.
- Der er fremført over- eller underskud fra tidligere år.
- At ca. 80 % af omkostningerne forventes anvendt på borgerrettet personale og borgerrelaterede aktiviteter.

Tilbuddets årsrapport for 2022 viser:

- At omsætningen der er 14,7 % lavere end den forventede for 2022.
- At de samlede lønomkostninger er som den forventede.
- Der er for fjerde år i træk realiseret et underskud. Der er realiseret et underskud på 14,7 % af omsætningen svarende til -2,9 mio. kr. mod et budgetteret resultat på 0 kr.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

Kommunale tilbud skal ikke indsende regnskab til tilsynet, hvorfor vurderingen er baseret på de indberettede nøgletal fra årsrapporten. Socialtilsyn Midt har gennemgået tilbuddets indberettede nøgletal for 2022 og har ingen bemærkninger til disse udover de i konklusionen anførte.

Socialtilsynet har desuden godkendt tilbuddets budget for 2023, da det vurderes at understøtte den økonomiske bæredygtighed.

### Økonomi 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at det godkendte samlede budget for tilbuddet ikke har haft en økonomisk ramme, der kan understøtte et tilstrækkeligt niveau i forhold til tilbuddets målgruppe for så vidt angår personalenormering.

I budget 2023 anvendes 80,1 % af tilbuddets samlede omkostninger til borgerrelateret personale og - aktiviteter. I 2022 var tallet 80,2 %.

## Økonomi 3

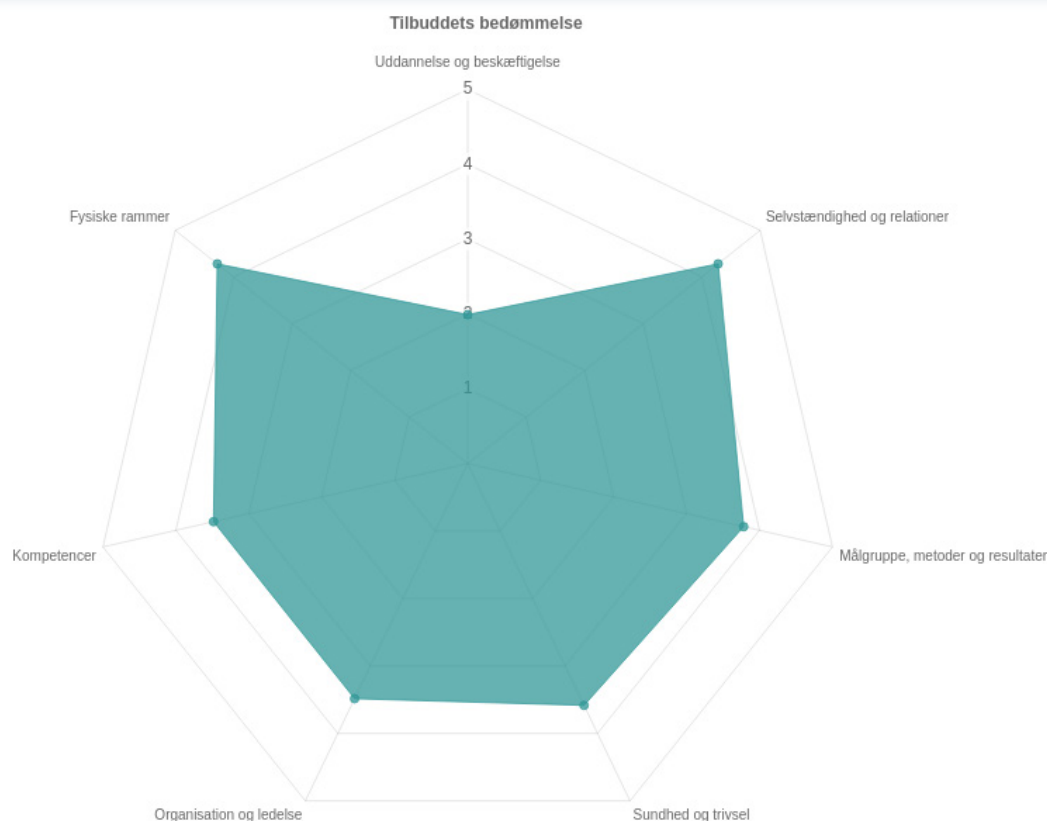
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi er delvis gennemsigtig for tilsynet i det omfang Lov om socialtilsyn lægger op til. Ved vurderingen har tilsynet lagt vægt på 3 forhold:

- Tilbuddets budget på Tilbudsportalen er aflagt i overensstemmelse med lov om socialtilsyn og tilhørende bekendtgørelser.
- Budgettet hænger ikke sammen med tilbuddets øvrige indberetninger på Tilbudsportalen. Der er budgetteret med mindre personale end der faktisk er på tilbuddet.
- Alle væsentlige budgetafvigelser er afklarede.

## 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

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

### Beskrivelse

Tilbudsportalen, godkendelsen, tidligere rapporter, magtanvendelser, 2 x beboermødereferater, CV på daglig leder, 2x husmøder, personaleomsætning, personaleoversigt, arbejdsplaner, individuel dokumentation vedr. borgere (statusbeskrivelser, delmål og opfølgninger, dagbogsnotater, strukturplaner, aktivitetsplan)

## Interviewkilder

---

### Kilder

- Pårørende
- Ledelse
- Medarbejdere
- Borgere
- Anbringende Kommune

### Beskrivelse

5 borgere. Der blev talt med borgere fra alle husene.

4 pårørende

6 medarbejdere. Alle husene er repræsenteret.

3 visiterende myndigheder (tilsammen 17 borgere på Holmehusene)

## Observationskilder

---

### Kilder

- Andet

### Beskrivelse

D.6.9.23:

Socialtilsynet fik en rundvisning i de fysiske rammer og talte under rundvisningen med borgerne. 3 af borgerne fremviste deres lejligheder. Under rundvisningen mødte socialtilsynet flere borgere og medarbejdere.