



# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn: S/I Opholdsstedet Villa Nord

Dato for generering af rapport: 04-10-2023

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Selvstændighed og relationer	8
Kriterium 2	8
Sundhed og trivsel	11
Kriterium 4	11
Kriterium 5	12
Kriterium 6	13
Kriterium 7	14
Økonomi	15
Økonomi 1	15
Økonomi 2	16
Økonomi 3	16
Spindelvæv	17
Datakilder	17
Interviewkilder	17
Observationskilder	17



## 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	S/I Opholdsstedet Villa Nord
Hovedadresse	Peter Hildes Vej 9 3230 Græsted
Kontaktoplysninger	Tlf.: 28321915 E-mail: <a href="mailto:cj@villanord.dk">cj@villanord.dk</a> Hjemmeside: <a href="https://www.villanord.dk">https://www.villanord.dk</a>
Tilbudsleder	Camilla Jensen
CVR-nr.	36317361
Virksomhedstype	Privat
Tilbudstyper	Socialpædagogisk opholdssted, § 66, stk. 1, nr. 6 Botilbud til midlertidige ophold, § 107
Pladser i alt	8
Målgrupper	Andet socialt problem Angst Depression Indadreagerende adfærd Omsorgssvigt Opmærksomhedsforstyrrelse Stressbelastning Tilknytningsforstyrrelse Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Maj-Lill Skov Carina Horn
Tilsynsbesøg	05-09-2023 14:00, Anmeldt, S/I Opholdsstedet Villa Nord

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Afdelinger
S/I Opholdsstedet Villa Nord	Udviklingsforstyrrelse af skolefærdigheder, Omsorgssvigt, Tilknytningsforstyrrelse, Indadreagerende adfærd, Stressbelastning, Angst, Andet socialt problem, Depression, Opmærksomhedsforstyrrelse	7	Socialpædagogisk opholdssted, § 66, stk. 1, nr. 6
		1	Botilbud til midlertidige ophold, § 107



## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsynet Hovedstaden har gennemført driftsorienteret tilsyn og foretaget anmeldt tilsynsbesøg den 5. september 2023 i Opholdsstedet Villa Nord.

Under tilsynsbesøget, har socialtilsynet talt med beboer, medarbejdere og ledelse samt repræsentant fra tilbuddets bestyrelse.

Derudover har socialtilsynet gennemgåede relevante dele af tilbuddets dokumentation, som sammen med tilbuddets indberettede oplysninger på Tilbudsportalen, er inddraget i den samlede vurdering af kvaliteten, af indsatsen, i tilbuddet.

Socialtilsynet har ved aktuelle tilsyn behandlet følgende temaer; Uddannelse og beskæftigelse, Selvstændighed og relationer og Sundhed og trivsel samt økonomi jf. Kvalitetsmodelens 7 temaer. Socialtilsynet har samtidig vurderet, at de resterende temavurderinger fortsat er retvisende fra 2022, hvor samtlige temaer blev behandlet.

Det er socialtilsynets vurdering, at Opholdsstedet Villa Nord fortsat leverer den fornødne kvalitet, der skal til for at sikre, at borgere, der tager ophold i tilbuddet ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud efter lov om social service og derfor fortsat opfylder betingelserne jf. §§ 6 og 12-18 i lov om socialtilsyn og resultatet er 'godkendt'.

Opholdsstedet Villa Nord er godkendt til 8 pladser jf. lov om social service § 66, stk. 1, nr. 5. og kan modtage unge i alderen 14-17 år med mulighed for efterværn op til det 23 år jf. lov om social service §76, og hvor 1 af de 8 pladser kan anvendes fleksibel jf. lov om social service §107 i så fald at borgeren er indskrevet i tilbuddet inden det 18 år. Målgruppen er unge med forskellige problematikker inden for omsorgssvigt, lettere depression og/eller stressbelastning, angst, opmærksomhedsforstyrrelse, indad - reagerende adfærd eller tilknytningsforstyrrelser.

Socialtilsynet vurderer, at Opholdsstedet Villa Nord i meget høj grad arbejder systematisk med opsætning af individuelle konkrete mål, i relation til de unges tilknytning til skole, uddannelse eller beskæftigelse og at de unge overordnede har et stabilt fremmøde. Endvidere, at tilbuddets tilgang og indsats i meget høj grad understøtter de unges læring i relation til deres skole, uddannelse og beskæftigelse.

Derudover arbejder tilbuddet fokuseret på at understøtte de unges kompetencer til at indgå i sociale relationer og udvikle selvstændighed.

Socialtilsynet har over flere tilsynsbesøg observeret, at de unge på daglig basis støttes i at tilegne sig konkrete færdigheder. Så som madlavning, vaske tøj og rengøring m.m. og anbringende Kommuner fremhæver tilbuddets indsats, i forhold til at støtte op omkring forældresamarbejdet samt de unges empowerment og medansvar for eget liv. Desuden giver de unge udtryk for, at de ud fra egne ønsker og behov, har samvær med deres familie, venner og øvrige netværk, og derudover indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund. De unge giver ligeledes udtryk for, at de i meget høj grad trives i tilbuddet og oplever, at de både bliver hørt, anerkendt samt respekteret og i meget høj grad inddrages og har medbestemmelse i eget liv og hverdag i tilbuddet.

Endvidere fremgår det både i de unge, medarbejderne og ledelsens beskrivelser, at tilbuddet i meget høj grad understøtter de unges adgang til relevante undersøgelser og evt. behandling, i sundhedssektoren. Ligeledes fremhæver anbringende kommuner tilbuddets tilgang og indsats i relation til enkelte unge, som har et særligt vurderet sundhedsmæssigt behov, og at tilbuddet i meget høj grad er opmærksom på de unges behov for omsorg og anerkendelse. Socialtilsynet har endvidere vurderet, at tilbuddets medarbejdere har relevant viden og fokus på de faktorer, som har betydning for de unges fysiske og mentale sundhed. Ligeledes i forhold til overgreb og krænkelse samt de unge, som evt. kan være særlig udsatte. Tilbuddet har derudover planlagt, at både medarbejderne og de unge, hver især skal deltage i oplæg foretaget af Reden Ung.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet jf. Lov om socialtilsyn. Der henvises til temaet økonomi for uddybning heraf.

## Særligt fokus i tilsynet

Uddannelse og beskæftigelse, Selvstændighed og relationer samt Sundhed og trivsel

## 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 har vurderet, at Opholdsstedet Villa Nord i meget høj grad har fokus på og arbejder målrettet og understøttende i forhold til de unges skolegang, uddannelse og beskæftigelse.

Socialtilsynet har på baggrund af tilbuddets dokumentation vurderet, at tilbuddet på relevant vis og i samarbejde med den enkelte unge, arbejder systematisk med opstilling af konkrete mål for den enkelte unges skole, uddannelse og beskæftigelse, og at tilbuddet i forbindelse med statusskrivelse evaluerer den unges udvikling i relation hertil. Ligeledes er de unge tilknyttet skole- eller uddannelsestilbud og har generelt et stabilt fremmøde.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,8

### Kriterium 1

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

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at Opholdsstedet Villa Nord i meget høj grad fokuserer og arbejder understøttende i forhold til unges skolegang, uddannelse og beskæftigelse.

Tilbuddet arbejder systematisk og opstiller i samarbejde med den enkelte ung, mål i relation til den unges skole, uddannelse og/eller beskæftigelse som der løbende bliver fulgt op på.

Ligeledes fremgår det i den gennemgåede dokumentation, at samtlige unge er tilknyttet skole, uddannelse eller beskæftigelse og generelt har stabilt fremmøde.

Endvidere beskriver, både anbringende kommuner og tilbuddets medarbejdere, at tilbuddet på daglig basis yder en understøttende indsats med fokus på de unges læring og motivation og ligeledes deltager i relevante møder i relation til de unges skole, uddannelse eller beskæftigelse.

### 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** 5

#### Bedømmelse af Indikator 1.a

Bedømmelsen fastholdes og socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad arbejder med at opstille mål omkring de unges skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller dagtilbud.

I bedømmelsen vægtes beskrivelser fra tidligere gennemgåede dokumentation, hvor det for socialtilsynet tydeligt fremgår, at tilbuddet arbejder systematisk og i samarbejde med den enkelte ung opstiller konkrete mål vedrørende skolegang, uddannelse, praktik og fritidsjob. Endvidere fremgår i interview med både de unge og medarbejderne, at medarbejderne løbende samtaler med de unge om fremtiden i relation til deres ønsker om uddannelse, praktik og beskæftigelse. Ligeledes fremgår i triangulering med sagsbehandlere v. anbringende kommuner, at Villa Nord har stort fokus på at de unge skal være i gang med noget meningsfuldt, sådan at der er noget at stå op til hver dag.



## Indikator 1.b

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 1.b

Socialtilsynet fastholder bedømmelsen og vægter oplysninger i fremsendt liste over indskrevne unge, hvoraf det fremgår, at samtlige unge er tilknyttet skole, uddannelse eller beskæftigelse, hvilket også bekræftes af interview med medarbejderne.

## Indikator 1.d

*Børnene/de unge i tilbuddet har et stabilt fremmøde i deres dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelsesstilbud eller beskæftigelse.*

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 1.d

Socialtilsynet bedømmer, at de unges fremmøde i høj grad er stabilt. I lighed med tidligere oplysninger bliver det ved tilsynsbesøget i 2023 af både unge og medarbejdere oplyst, at hovedparten af de unge passer deres skolegang eller beskæftigelse, og har et stabilt fremmøde. Samtidig oplyses det, at det i perioder for enkelte unge, kan være svært at komme op om morgenen og møde rettidigt.

## Indikator 1.e

*Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter børnenes/de unges læring i relation til deres dagtilbud, skolegang eller uddannelse.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 1.e

Det er socialtilsynet bedømmelse, at den pædagogiske indsats i meget høj grad understøtter de unges læring i relation til deres skolegang og beskæftigelse. Der fremgår i både ledelsen og medarbejdernes beskrivelser en opmærksomhed på løbende og på daglig basis at følger op på de unges skole/uddannelse eller beskæftigelse. Blandt andet ved daglige samtaler og evt. støtte i forhold til lektier m.m. Medarbejderne har ligeledes adgang til AULA og deltager i relevante skolemøder m.v. Ligeledes fremgår det i triangulering med anbringende kommune, at tilbuddet både støtter op rent praktisk ved eventuel kørsel, møder og dialog med skolen.



## Selvstændighed og relationer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet har vurderet, at Opholdsstedet Villa Nord i meget høj grad har fokus på og arbejder med at understøtte de unges udvikling af sociale kompetencer og selvstændighed.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i samarbejde med den enkelte ung arbejder systematisk med opstilling af konkrete individuelle mål med henblik på at understøtte den enkelte unges udvikling i overensstemmelse med den unges egne drømme og ønsker for sin fremtid.

Derudover har socialtilsynet over flere tilsynsbesøg observeret, at de unge støttes i at tilegne sig konkrete færdigheder, såsom madlavning, tøjvask og rengøring, som i meget høj grad understøtter deres selvstændighed. Ligeledes beskriver anbringende kommuner, at tilbuddet støtter op omkring forældresamarbejdet og de unge giver udtryk for, at de efter eget ønske, har samvær med deres forældre og øvrige netværk, og derudover indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad arbejder med at styrke de unges kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.

Tilbuddet opstiller konkrete individuelle mål for de unges sociale relationer og selvstændighed i et systematisk koncept, hvor medarbejderne inddrager de unge og sikrer, at målene formuleres så de giver mening for de unge.

Derudover har socialtilsynet over flere tilsynsbesøg observeret, at de unge støttes i at tilegne sig konkrete færdigheder, såsom madlavning, tøjvask og rengøring, som i meget høj grad understøtter deres selvstændighed. Ligeledes beskriver anbringende kommuner at tilbuddet støtter op omkring forældresamarbejdet og de unge giver udtryk for, at de efter eget ønske, har kontakt til og samvær med deres forældre og øvrige netværk, og derudover indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Endvidere beskriver både unge og medarbejdere, at de unge generelt har tillid og en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv. De fleste unge har eksempelvis et godt forhold til deres forældre, og flere af de unge har over flere tilsynsbesøg fremhævet deres kontaktperson og tilbuddets leder, som voksne de har tillid til og som gør en forskel.





## 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**

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i samarbejde med de enkelte unge i meget høj grad opstiller konkrete mål med fokus på at understøtte de unges sociale kompetencer og selvstændighed. Det fremgår i samtale med leder, at tilbuddet benytter sig af SOFUS som dokumentationssystem og i samarbejdet med den unge opstiller konkrete mål, som der løbende bliver fulgt op på.

Medarbejdere beskriver endvidere, at kontaktpersonen inddrager den enkelte ung i udarbejdelsen af udviklingsplan, hvori der opsættes mål med udgangspunkt i den unges ønsker. Eksempelvis i forhold til hygiejne eller konkrete praktiske færdigheder eller adfærd, fritidsaktivitet eller selvstændighed samt sociale relationer m.m. Derudover illustrerer tidligere gennemgåede tilbudsdokumentation en tydelig systematik, dels for at inddrage den unge og dels i forhold til at finde frem til de konkrete mål, og i forhold til at samtale med den unge om, hvad det vil betyde for den unge, at opnå sit mål.

## Indikator 2.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.b**

Bedømmelsen fastholdes.

I bedømmelsen vægtes, at de unge beskriver, at de i meget høj grad indgår i sociale aktiviteter udenfor tilbuddet. Eksempelvis ses de unge med deres familie, kæreste og venner, som også er velkomne i tilbuddet. Derudover benytter de unge sig generelt af de muligheder, der er i det omgivende samfund. Eksempelvis beskrives, at de unge benytter sig af de offentlige transportmidler og selv tager til nærliggende større by, eller går til en fritidsaktivitet/motion eller lignende. Endvidere har tilbuddet en bil, hvor der er plads til alle unge og, som giver mulighed for at transportere de unge til diverse aktiviteter og ferie turer m.v.

## 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**

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen lagt vægt på, at de unge i samtale med socialtilsynet giver udtryk for, at de jævnligt har kontakt til og samvær med deres forældre, venner og øvrige netværk i det omfang de selv ønsker det. Ligeledes at familie og venner er velkomne i tilbuddet.

I overensstemmelse med de unges udsagn, fremgår i tidligere gennemgåede dokumentation, at de unge i forskellig omfang og ud fra deres behov og ønsker har relationer og kontakt til deres forældre eller andet netværk som har betydning for dem. Ligeledes beskrives i triangulering med anbringende kommuner, at tilbuddet inddrager de unges forældre og støtter op omkring samvær og forældresamarbejdet.



## Indikator 2.f

---

*Børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.f**

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen vægtet de unges udsagn om, at de har flere betydningsfulde mennesker i deres liv og herunder både nævner pårørende, venner og tilbuddets medarbejdere, som de har tillid til og beskriver som en "mor ven".

Derudover vægtes medarbejdernes beskrivelser af en relationel tilgang, - og at alle unge har en eller flere medarbejdere som de har en særlig fortrolighed med.

Endvidere vægtes socialtilsynets egne observationer af unge, som på fællesarealerne i meget høj grad fremstår afslappet og trygge i samværet og i samspillet med medarbejderne.



## 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 har på baggrund af samtaler med de unge og oplysninger fra anbringende kommuner vurderet, at Opholdsstedet Villa Nord i meget høj grad understøtter de unges sundhed og trivsel.

De unge beskriver, at de gennem samtaler, sund kost, aktiviteter og socialt samvær støttes i en sund levevis og støttes i adgangen til relevante sundhedsydelse og at de trives i tilbuddet. Derudover fremgår i medarbejdernes beskrivelser, et indgående kendskab til de enkelte unges støttebehov og at de anvender en anerkendende og respektfuld tilgang, som i meget høj grad understøtter de unges selv- og medbestemmelse.

Tilbuddet er endvidere opmærksomhed på at tilpasse krav og forventninger til de unge, hvilket forebygger unødige frustrationer og evt. brug af magtanvendelse. Desuden gennemgår medarbejderne årligt, Lov om voksenansvar og tilbuddet har udarbejdede skriftlig beredskab til forebyggelse og håndtering af overgreb. Medarbejderne har ligeledes en udtalt opmærksomhed på at understøtte de unge i digitale dannelse.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har vurderet, at Opholdsstedet Villa Nord i meget høj grad understøtter de unges selv- og medbestemmelsesret.

Socialtilsynet vurderer, på baggrund af de unges beskrivelser, at medarbejderne har en tilgang, som i meget høj grad sikrer, at de unge oplever sig hørt, anerkendt og respekteret samt inddraget og herved får medbestemmelse i eget liv.

Derudover beskriver både medarbejdere og ledelse, at de unge i meget høj grad har indflydelse i forhold til opsætning af mål, og ligeledes har selv- og medbestemmelse i forhold til deres hverdag i tilbuddet. Endvidere observerer socialtilsynet, at medarbejderne fremstår anerkendende og respektfuld i deres tilgang og samspil med de unge, hvilket også fremgår i triangulering med anbringende kommuner.

### Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen vægtet de unges beskrivelser af medarbejdere, som de oplever tillidsvækkende med en anerkendende og respektfuld tilgang. De unge beskriver, at tilliden bygges op over tid, og at der i tilbuddet er en god stemning, hvor alle bliver hørt, respekteret og anerkendt. I overensstemmelse med de unges udtalelser, har socialtilsynet over flere tilsynsbesøg bemærket i egne observationer, at medarbejderne fremstår tilgængelige og anerkendende, når de unge henvender sig. Ligeledes ses at både medarbejdere og ledelse bidrager til en stemning, som understøtter de unges oplevelse af respekt og anerkendelse. Eksempelvis ved at forberede de unge til samtalen med socialtilsynet samt at facilitere en hyggelig ramme, hvorunder de unge frit kan samtale med socialtilsynet.

Ligeledes giver anbringende kommuner udtryk for, at de unge mødes i øjenhøjde og modtager en indsats, der imødekommer den unges vurderet behov og aldrig efterlades alene med deres udfordringer, hvilket socialtilsynet anser som særdeles anerkendende og respektfuldt.



## 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

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen vægtet de unges beskrivelser af indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og deres hverdag i tilbuddet. Det fremgår i socialtilsynets samtale med unge, at de oplever stor medbestemmelse, og at medarbejderne er særdeles lydhør i forhold til deres ønsker. Eksempelvis i forhold til aktiviteter, besøg hos venner eller familie og samtaler eller fremtidige ønsker m.m.

Ligeledes fremgår i interview med medarbejder et fokus på at understøtte de unges medindflydelse og inddragelse samt støtte de unge i, selv at tage ejerskab for eget liv. Endvidere fremgår det, at de unge selv bestemmer indholdet i deres hverdag, og hvordan de vil leve. Eksempelvis hvad der skal købes ind, laves af mad, om de ønsker at se venner eller familie m.m. Ligeledes gives der i samtale med ledelse udtryk for, at de unge i meget høj grad selv bestemmer, hvad de vil i deres liv også når det omhandler, hvorvidt de vil tage medicin eller ej.

## Kriterium 5

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har vurderet, at tilbuddet i meget høj grad understøtter de unges fysiske og mentale sundhed.

Socialtilsynet vurderer på baggrund af de unges beskrivelser, at de i meget høj grad trives i tilbuddet og modtager en indsats, som både understøtter deres mentale og fysiske sundhed.

Derudover fremgår det både i de unge, medarbejderne og ledelsens beskrivelser, at tilbuddet i meget høj grad understøtter de unges adgang til relevante undersøgelser og evt. behandling, i sundhedssektoren. Ligeledes fremhæver anbringende kommuner tilbuddets tilgang og indsats i relation til enkelte unge, som har et særligt sundhedsmæssigt behov, og at tilbuddet i meget høj grad er opmærksom på de unges behov for omsorg og anerkendelse.

Endvidere er det socialtilsynets vurdering, at medarbejderne har relevant viden og fokus på de faktorer, som har betydning for de unges fysiske og mentale sundhed. Eksempelvis kost, fysisk aktivitet, ferie, udflugter, socialt samvær og oplevelser.

## Indikator 5.a

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.a

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen vægtet de unges udsagn om, at de i meget høj grad trives i tilbuddet og oplever medarbejderne som tillids- og tryghedsskabende samt omsorgsfulde. Derudover fremgår i triangulering med anbringende kommuner, at det er deres oplevelse, at tilbuddet møder de unge i øjenhøjde med meget omsorg og empati, og samtidigt tør udfordre når nødvendigt, og hvor de unge aldrig efterlades alene om deres udfordringer.

## Indikator 5.b

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.b

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen vægtet, at både unge, medarbejder og ledelse beskriver, at de unge ud fra den enkeltes vurderet behov, i meget høj grad støttes i at modtage relevante sundhedsydelser.

Det fremgår i de unges beskrivelser, at de oplever den rette støtte i forbindelse med behov for kontakt og evt. følgeskab til læge, tandlæge eller lignende. Ligeledes beskriver både medarbejderne og ledelse, både følgeskab og evt. deltagelse i forbindelse med de unges individuelle behov for en målrettet sundhedsmæssig indsats, hvilket også fremhæves i triangulering med anbringende kommuner. Endvidere har tilbuddet erfaring i, tidligere at understøtte unge i forhold til begyndende misbrug og herunder sikret deres tilknytning til lokal misbrugscenter.



## Indikator 5.c

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.c

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen vægtes både medarbejderne og ledelsens beskrivelser, af et indgående kendskab til den enkelte unges udfordringer og støttebehov. Endvidere fremgår i triangulering med anbringende kommuner, at tilbuddet opsøger den rette viden, i så fald de enkelte unge har et særlig støtte behov og den rette viden herom. Derudover vægtes tilbuddets opmærksomhed på sund kost, fysisk aktivitet og tilbuddets diverse aktiviteter såsom individuelle samtaler, socialt samvær, oplevelser og forskellige former for turer evt. ferier som understøtter de unges mentale sundhed.

## Kriterium 6

*Tilbuddet forebygger magtanvendelser*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at Opholdsstedet Villa Nord i meget høj grad har fokus på at forebygge magtanvendelser.

Tilbuddets medarbejdere anvender en anerkendende, medinddragende og konfliktnedtrappende tilgang som socialtilsynet vurderer i meget høj grad forebygger unødvige magtanvendelser.

Derudover er medarbejderne opmærksomme på at tilpasse krav og forventninger, hvilket socialtilsynet vurderer er med til at forebygge unødvig stress og evt. unødvige frustrationer i kravs situationer.

Endvidere har leder overfor socialtilsynet givet udtryk for, løbende at sikrer medarbejdernes viden i Lov om voksenansvar dels ved årlig gennemgang af gældende lovgivning og dels ved tidligere deltagelse i undervisning.

Desuden fremstår medarbejderne reflekterede, og både medarbejdere og unge beskriver, at der ikke foretages magtanvendelser.

Tilbuddet har ikke haft foretaget en magtanvendelser siden 2018, men på baggrund af tilbuddets øvrige skriftlige dokumentation har socialtilsynet vurderet, at tilbuddet formår at dokumentere og registrere.

Da tilbuddet også retter sig mod unge over 18 år anbefaler socialtilsynet, at tilbuddet fortsat har en særlig opmærksomhed på reglerne vedrørende unge over 18 år, som ikke er omfattet af lov om voksenansvar.

## Indikator 6.a

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 6.a

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen vægtes medarbejdernes beskrivelser af en anerkendende, medinddragende og konfliktnedtrappende tilgang, der i meget høj grad forebygger unødvige magtanvendelser. Ligeledes har medarbejderne en opmærksomhed på at tilpasse krav og forventninger samt støtte de enkelte unge i at få overblik og heri nedbringe stressfaktorer og både de unge og medarbejderne beskriver, at der ikke forekommer magtanvendelser i tilbuddet.

Ud fra socialtilsynets observationer sammenhold med både leders, medarbejders og de unges beskrivelser, fremgår det, at tilbuddets tilgange og indsatser forebygger magtanvendelser i tilbuddet. Socialtilsynet har ikke modtaget magtanvendelsesindberetninger siden 2018



## Indikator 6.b

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 6.b

Bedømmelsen fastholdes.

Socialtilsynet har i bedømmelsen vægtet leders tidligere oplysning om, at Lov om voksenansvar, blive gennemgået en gang om året, og at medarbejderne tidligere har deltaget i undervisning om handlende magtanvendelse og lovgivningen herom. Endvidere er det socialtilsynets opfattelse, at tilbuddets medarbejdere også kender til reglerne for de unge over 18 år.

I forhold til registrering, dokumentation og opfølgning på magtanvendelser, så har socialtilsynet ikke modtaget nogle indberetninger om magtanvendelser, men har en forventning om, at tilbuddet kan håndtere eventuelle episoder hensigtsmæssigt efter gældende regler. Socialtilsynet har endvidere en forventning om, at tilbuddet vil kunne opnå læring idet medarbejderne formår at reflektere og bruge erfaringerne til at forbedre indsatsen i tilbuddet.

## Kriterium 7

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har vurderet, at Opholdsstedet Villa Nord, i meget høj grad og på relevant vis har fokus på at forebygge vold og overgreb i tilbuddet.

Tilbuddet har udarbejdet en beredskabsplan, der både illustrerer tilbuddets procedure og arbejde samt opmærksomhed på at opspore, forbygge og evt. håndtere vold og overgreb. Ligeledes har ledelsen en opmærksomhed på at understøtte medarbejdernes viden herom.

Derudover har tilbuddet ikke haft nogle bekymrende hændelse eller udfordringer i forhold til krænkelser og medarbejderne har en opmærksomhed på at understøtte de unges færden på de sociale medier og digital dannelse og herunder, hvad der er tilladt og ikke tilladt.

Endvidere observerer socialtilsynet, at de unge ses at have gode relationer til hinanden og stemingen i tilbuddet fremstår hjemlig og tryghedsskabende, hvilket socialtilsynet vurderer understøtter et trygt og tillidsvækkende miljø.

## Indikator 7.a

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 7.a

Bedømmelsen fastholdes.

Der lægges vægt på tilbuddets udarbejdede beredskabsplan til forebyggelse og håndtering af overgreb mod børn og unge.

I bedømmelsen vægtes beskrivelser af forebyggende indsatser og en konkret plan for, hvordan medarbejderne skal agere, hvis de får viden eller mistanke om, at et barn eller en ung har været udsat for overgreb. Ligeledes vægtes relevante beskrivelser af tilbuddets værdigrundlag og de tegn/den adfærd som medarbejderne skal være opmærksom på. Derudover understøtter tilbuddets beredskabsplan, at medarbejderne agerer hensigtsmæssigt og efter gældende regler.

I interview med medarbejderne fremgår en skærpet opmærksomhed på at understøtte de unges digitale dannelse og herunder samtale med de unge, om de iboende risici der er forbundet med deres færden på de sociale medier. Ligeledes fremgår der en ekstra opmærksomhed på de unge, som kan være særlig udsatte samt opsøgende i forhold til mere viden. Det oplyses at medarbejderne og de unge skal deltage i et oplæg vedrørende digital dannelse foretaget af Reden Ung.



## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har den fornødne økonomiske kvalitet.

Socialtilsynet har påset, at tilbuddets regnskab er revideret af en godkendt revisor, og at det fremgår af revisionsprotokollatet, at revisionen er foretaget i overensstemmelse med god offentlig revisionsetik. Socialtilsynet har lagt afgørende vægt på, at det fremgår af revisionsprotokollatet, at revisor ikke har væsentlige kritiske bemærkninger til sin forvaltningsrevision.

Socialtilsynet har herudover lagt vægt på at:

- Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.
- o Tilbuddet budgetterer med en overskudsgrad i 2024 på 4,11%, mens det realiserede overskud i 2022 udgjorde 3,45%.
- o Tilbuddet oplyser, at overskuddet skal anvendes til konsolidering af tilbuddets egenkapital samt til investering i udvidelse af botilbuddets aktiviteter.
- o Tilbuddets soliditetsgrad udgør 71%, hvilket indikerer, at tilbuddet har en stabil økonomi set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad, og i øvrigt på et højt niveau sammenlignet med gennemsnittet af private sociale tilbud.
- Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.
- o De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer udgør svarende til 35,43 timer pr. borger pr. uge.
- o Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 404 kr. og ligger på et lavt niveau for tilbud med samme støtteintensitet.
- o Den socialfaglige kvalitet, jf. kvalitetsmodellen, vurderes at ligge på højt niveau.
- Der er gennemsigthed i tilbuddets økonomi.
- o Socialtilsynets vurdering beror på, at tilbuddet udarbejder budget og økonomioplysninger i henhold til regler for private tilbud.
- o Socialtilsynet har påset, at det fremgår af regnskabet, at det er aflagt i overensstemmelse med "Bekendtgørelse om revision af regnskaber for private tilbud, foreninger og private virksomheder omfattet af lov om socialtilsyn (BEK nr. 2664 af 28/12/2021)".

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets udgifter til løn til ledelsen højere end andre sammenlignelige tilbud.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet vurderer, at der ses sammenhæng mellem tilbuddets budgetterede indtægter og omkostninger, samt at de enkelte omkostninger fremstår retvisende, herunder den anvendte belægningsprocent.

Socialtilsynet har ved vurderingen lagt vægt på, at:

- Tilbuddet budgetter med en overskudsgrad i 2024 på 4,11%, mens det realiserede overskud i 2022 udgjorde 3,45%.
- Tilbuddet oplyser, at overskuddet skal anvendes til konsolidering af tilbuddets egenkapital, samt til investering i udvidelse af botilbuddets aktiviteter.
- Tilbuddets soliditetsgrad udgør 71%, hvilket indikerer, at tilbuddet har en stabil økonomi set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad, og i øvrigt på et rimeligt/højt niveau sammenlignet med gennemsnittet af private sociale tilbud.
- Tilbuddets kapitalberedskab pr. 31.12.2022 vurderes samlet set at give langsigtet mulighed for opretholdelse af drift.
- Tilbuddets budgetterede belægningsprocent udgør 98%, og er vurderet realistisk. I vurderingen er taget udgangspunkt i, at tilbuddets realiserede omsætning for 2022 ikke afviger væsentligt fra den budgetterede.
- Revisor har ikke taget forbehold for going concern, ligesom regnskabet ikke indeholder væsentlige supplerende oplysninger herom.



## Økonomi 2

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

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Ved vurderingen har socialtilsynet lagt vægt på, at de økonomiske nøgletal på Tilbudsportalens fane med Årsrapport for 2022 er retvisende, og at budget for 2024, som er godkendt d. 02.10.2023 sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer, herunder:

- De på Tilbudsportalen oplyste borgerrettede timer udgør svarende til 35,43 timer pr. borger pr. uge.
- Prisen for en gennemsnitlig støttetime i tilbuddet udgør 404 kr. og ligger på et lavt niveau for tilbud med samme støtteintensitet.
- Den socialfaglige kvalitet, jf. kvalitetsmodellen, vurderes at ligge på højt niveau.

Lønnen til ledelsen ligger på et højere niveau end med gennemsnittet for alle tilbud omfattet af Socialtilsyn Hovedstaden. Ifølge budget 2024 udgør leders løn 794.000 kr. årligt og der er i 2022 realiseret 742.793 kr. hvilket er på et højere niveau end med gennemsnittet i Socialtilsyn Hovedstaden som er på 725.000 kr.

## Økonomi 3

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der er gennemsigtighed med tilbuddets økonomi.

Socialtilsynet vurderer dette på baggrund af årsrapport for 2022 samt budget 2024, som er godkendt d. 02.10.2023 da årsbudgettet:

- sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.
- ikke indeholder udgifter uvedkommende for tilbuddets virksomhed.
- giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.
- Ifølge lov om socialtilsyn § 11b, punkt 1-3, skal socialtilsynet godkende kommunale og private tilbuds årsbudgetter, hvis de tre kriterier er opfyldt.
- Socialtilsynet har påset, at der er en intern sammenhæng i de af tilbuddet indsendte nøgletal.
- Socialtilsynet har modtaget de oplysninger, som vi har anmodet om i forbindelse med det økonomiske tilsyn.
- Socialtilsynet har påset, at det fremgår af regnskabet, at det er aflagt i overensstemmelse med "Bekendtgørelse om revision af regnskaber for private tilbud, foreninger og private virksomheder omfattet af lov om socialtilsyn (BEK nr 2664 af 28/12/2021)".

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets ledelse og revisor udarbejder og uploader budget- og økonomi oplysninger i overensstemmelse med gældende regler for området.

Socialtilsynet har eftersat, at revisor ikke har anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger til årsregnskabet.





## 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

- CV på ledelse/medarbejdere
- Tidligere tilsynsrapport
- Budget
- Borgeroversigt
- Medarbejderoversigt
- Høringssvar

## Interviewkilder

### Kilder

- Bestyrelse
- Borgere
- Anbringende Kommune
- Medarbejdere
- Ledelse

## Observationskilder

### Kilder

- Medarbejdere
- Ledelse
- Borgere