

Socialtilsyn Nord
Springvandspladsen 5
9800 Hjørring

Als, d. 23. marts 2026

Høringssvar vedr. varsling af skærpet tilsyn og påbud

Indledning

Hvem Kan modtog d. 24. februar 2026 varsling om 5 påbud og skærpet tilsyn på baggrund af 4 tilsynsbesøg foretaget i perioden juli-november 2025.

Der blev angivet frist for høringssvar senest 11. marts 2026.

Grundet afvikling af ferie i uge 10, 11 og 12 for hhv. bestyrelsen og den daglige ledelse, som skulle udarbejde høringssvaret, anmodede Hvem Kan d. 2. marts om udsættelse af svarfrist til 8. april, grundet Påskens mellemkomst.

Anmodningen blev afvist af Socialtilsyn Nord, som dog ændrede svarfristen til 23. marts, men ikke kunne give mere tid, grundet varslingens karakter.

Da denne dato lå lige efter udløbet af ferieperioden, og dermed ikke reelt gav mulighed for koordinering mellem daglig ledelse og bestyrelse, anmodede Hvem Kan endnu en gang om fristforlængelse for høringssvar til 8. april, da der er tale om alvorlige konsekvenser for Hvem Kan, hvor vi bør have mulighed for at afgive et kvalificeret høringssvar. Endvidere anførte vi manglende begrundelse for den anførte sammenhæng mellem varslingens karakter, og den fristforlængelse der kan tilstedes os?

Da tilsynsbesøgene er tilbage fra juli, oktober og november 2025, og tilsynsrapporten derefter har været mere end 3 måneder undervejs, fandt Hvem Kan ikke, at de påberåbte forhold kunne være voldsomt presserende (selvom de i rapporten takseres til 5 påbud og skærpet tilsyn).

Anmodningen blev afvist af Socialtilsyn Nord, som fastholdt svarfristen til 23. marts.

Det fremgår ikke af varslingen hvilken bekendtgørelse, der lægges til grund, men det er i forbindelse med tilsynsbesøgene af tilsynet mundtlig blevet tilkendegivet, at påbud og varsling om skærpet tilsyn sker efter ”den nye lov om socialtilsyn” og at Hvem Kan således ”får en dårlig rapport”.

Hvem Kan lægger således til grund, at varsling om påbud og skærpet tilsyn sker efter §8 stk. 2 i *LBK nr 242 af 30/01/2026*.

Hvem Kan lægger endvidere til grund, at tilsynet arbejder efter Socialstyrelsens publikation ”FAGLIG VEJLEDNING TIL SOCIALTILSYNENES DIALOGFORPLIGTELSE” hvorefter følgende er gældende:

Socialtilsynene har desuden en skærpet dialogforpligtelse, når der observeres mangler i kvaliteten. Afgørelser om skærpet tilsyn og påbud forudsætter, at der forinden har pågået en dialog med tilbuddet om de forhold, der begrundes overvejelserne om skærpet tilsyn eller påbud, så tilbuddet har mulighed for at rette op på forholdene.

Det betyder konkret, at eventuelle problemstillinger i forhold til tilbuddets generelle kvalitet skal forsøges udredt og løst under den indledende dialog. Hvis en problemstilling således kan løses uden iværksættelse af en sanktion, fx i dialogen med tilbuddet, vil socialtilsynene først kunne udstede et påbud, hvis den mindre indgribende handling ikke har vist sig tilstrækkelig. Formålet med dette er, at tilbuddet får mulighed for at rette op på problemer med kvaliteten, og desuden at socialtilsynene får styrket deres vidensgrundlag. Det er således væsentligt at dokumentere den dialog, der finder sted mellem socialtilsyn og tilbud, da den kan vise sig at være afgørende, fx i forbindelse med klagesager i Ankestyrelsen.

Ifølge vejledningens ordlyd, skal mindre indgribende handlinger for at rette op på kvaliteten således være prøvet først, inden der udstedes påbud, og ifølge vejledningens ordlyd, vil der ikke være grundlag for at udstede påbud på nærværende grundlag.

Af samme grund anmoder Hvem Kan for hvert påtænkt påbud tilsynet om en konkret anvisning af hvad der skal gøres for at løfte kvaliteten (al den stund vi ikke mener der er grundlag for påbuddene).

Ekstrakt af de varslede påbud og begrundelserne herfor

1. Indgreb i borgernes selvbestemmelsesret

- Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet i udstrakt grad regulerer borgernes dagligdag, herunder hvor og hvordan de kan spise, hvilket begrænser deres selvbestemmelse.
- Tilsynet vurderer, at denne praksis tvinger borgerne til at give afkald på deres rettigheder og mulighed for socialt samvær.

2. Systematisk anvendelse af godkendte og relevante metoder

- Det er tilsynets vurdering, at tilbuddets anvendte metoder er ikke tilstrækkeligt dokumenterede eller gennemført systematisk.
- Det er tilsynets vurdering, at kravet om brug af velafprøvede, relevante pædagogiske metoder overholdes ikke i praksis.

3. Systematisk resultatdokumentation

- Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet har mangelfuld dokumentation for borgernes udvikling og de anvendte metoders effekt.
- Tilsynet vurderer, at der mangler en systematik i måling og evaluering af borgernes udvikling, hvilket hæmmer forbedringsmuligheder.

4. **Understøttelse af borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel**

- Det er tilsynets vurdering, at der er utilstrækkelig indsats for at fremme borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.
- Tilsynet konstaterer, at borgernes trivsel ikke prioriteres tilstrækkeligt i hverdagen, hvilket modarbejder socialpædagogisk kvalitet.

5. **Kompetent drift af tilbuddet**

- Det er tilsynets vurdering, at ledelsens og personalets kompetencer er ikke tilstrækkelige til at håndtere tilbuddets målgrupper.
- Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet ikke lever op til de krav, der er beskrevet i tilbuddets godkendelse – fx i forhold til håndtering af udadreagerende adfærd.

Besvarelse af påbud

Der er fra de 4 tilsynsbesøg generelt opsamlet mange eksempler til at understøtte tilsynets vurderinger, som grundlag for de påtænkte påbud, dog med forskellig vægtning i forhold hvor mange A4-sider, der er brugt til eksempler/begrundelser:

Vedr. påbud 1 er der ca. 12 A4 sider.

Vedr. påbud 2 er der ca. 5 A4 sider.

Vedr. påbud 3 er der ca. 5 A4 sider.

Vedr. påbud 4 er der ca. 3,5 A4 sider.

Vedr. påbud 5 er der ca. 6 A4 sider.

I alt omkring 35 sider med eksempler/begrundelser.

Hvem Kan kommer således ikke til at imødegå hvert anført eksempel, men vil forholde os mere overordnet til de temaer, som eksemplificeres under de enkelte påbud.

Dog vil vi generelt henlede opmærksomheden på, at de anførte borgerudsagn ikke er den objektive sandhed. Ofte vil borgerne, qua deres lave kognitive funktionsniveau, ikke uddybe eller underbygge deres udsagn, og ofte vil udsagn være præget af hvad der er sket for nyligt, og ikke nødvendigvis være et billede på en generel tilstand.

Det samme mønster ser man ofte på arbejdspladser i MTU-besvarelser, hvor medarbejdernes udsagn sjældent kan tages som et objektivi udtryk for den seneste 2-års periode under ét.

I modsætning til MTU svarer vores borgere imidlertid ikke anonymt, så de vil være tilbøjelige til at sige det, som de fornemmer spørgeren (tilsynet) gerne vil høre i den aktuelle situation. Men det gør det ikke til en sandhed.

Vores daglige arbejde i Hvem Kan og nærværende høringssvar tager udgangspunkt i følgende:

- Vi ser, hører, anerkender og tager hver enkelt borger alvorlig dagligt og for hele deres ophold i Hvem Kan.
- Vores borgere er voksne og myndige.
- De har rettigheder jævnfør Grundloven og dem respekterer vi.
- Serviceloven indrammer deres ophold.
 - o Det er den enkeltes kommunes ansvar at udforme indsatsmål i dialog med den enkelte borger.
- Vi har borgere der ikke ønsker at være til stede, når deres sagsbehandler kommer.
- Vi har borgere, der ikke ønsker at tale med tilsynets repræsentanter, når de kommer.
- Da de har medbestemmelse og selvbestemmelse på eget liv respekterer vi deres valg.
- Vi respekterer borgernes valg, men det er ikke lig med at vi ikke arbejder pædagogisk på at få dem et andet sted hen i deres valg.
- Vi kommer aldrig til at tvinge borgerne til noget de gentagne gange har sagt nej til.
- For 11 år siden havde vi samme problematikker, når sagsbehandlere og tilsyn kom på besøg, og for mange har det ikke ændret sig
- Tilsynet kommenterer at ordet ”lommepenge” bliver benyttet nedladende om borgernes egne penge, men det er det ord borgerne bruger og kognitivt forstår. Vi imødekommer dem der hvor de er. Hverken for os eller borgerne er ”lommepenge” således et nedladende udtryk, men noget alle kan forholde sig til.

Påbud 1: Indgreb i borgernes selvbestemmelsesret

Udgangspunktet for hvem Hvem Kan er, at alle borgere er voksne og myndige, og dermed har ret til at bestemme over eget liv. Denne ret er grundlovssikret.

I overensstemmelse med tilsynets egen konstatering ved gennemgang af borgerliste og samtale med borgerne, er Hvem Kan enige i, at der for de flestes/alles vedkommende er tale om borgere med meget lavt kognitivt funktionsniveau.

Ovenstående sætter de overordnede rammer og præmisser for hvordan der arbejdes i Hvem Kan, nemlig at der tages udgangspunkt i den enkelte borgers behov og kompetencer, men også at indsatsen og frihedsgraden tilpasses det kognitive funktionsniveau.

Indenfor rammerne af Serviceloven, kan der nemlig opstilles specifikke bestemmelser, der regulerer indsatsen og i visse tilfælde begrænser handlefriheden af hensyn til borgerens sikkerhed og omsorg. Det kan f.eks. være:

- **Husordener i botilbud:** Botilbud efter §§ 107 og 108 kan have husordener, der sikrer fællesskabet og trygheden. Efter Serviceloven § 123 kan lederen af et botilbud fastsætte en vejledende husorden, der angiver regler for ophold på fællesarealerne.

Ifølge Serviceloven § 123, stk. 2, skal beboere, brugere og deres pårørende inddrages i arbejdet med at udarbejde husordenen. Formålet er at sikre ejerskab og forståelse for de fælles spilleregler. Det er sådan husordenen i Hvem Kan er udarbejdet, ved inddragelse af borgerne.

- **Handleplaner (§ 141):** Serviceloven beskriver, at indsatsen skal struktureres gennem en handleplan, som fastlægger de pædagogiske mål og rammer for støtten, så borgerens behov tilgodeses bedst muligt.

Imidlertid, så foreligger der kun i ganske få tilfælde handleplaner fra de visiterende kommuner, ligesom vi har borgere, som skriftligt har meddelt kommune og Hvem Kan, at de generelt ikke ønsker en handleplan og/eller indsatsmål, eller at de specifikt f.eks. ikke ønsker at lære at lave mad, eller gøre rent i egen bolig.

På dette punkt kommer Hvem Kan i klemme, fordi tilsynet på den ene side anerkender, at borgeren ikke kan tvinges til at arbejde med mål, men på den anden side skal Hvem Kan fortsat dokumentere ”en faglig, systematisk og motiverende indsats”.

Her mangler vi i forhold til imødekommelse af påbud nr. 3 en konkret anvisning fra tilsynet på hvordan vi skal gøre dette, når borgeren modsætter sig indsatsmål?

- **Pædagogiske metoder:** Selvom der ikke er tale om lovmæssige regler for borgeren, anvender botilbud ofte strukturerede pædagogiske metoder for at skabe forudsigelighed i hverdagen. Forudsigeligheden er særligt vigtig for borgere med lavt kognitivt funktionsniveau.

I Hvem Kan oplever vi, at vores husordener, samt den systematiske, forudsigelige tilgang i arbejdet fokuserer på borgerne i et balanceret hensyn til fællesskabet i tilbuddet og til det omgivende lokalsamfund (herunder feriesteder).

Det betyder i praksis, at hensynet til den enkelte borgers behov vejes op mod fællesskabets bedste, og hvor den løsning, som gavner flest, kommer i spil. Fuldstændigt svarende til hvordan børneopdragelse og skoleklasser fungerer, nemlig at man skal opføre sig ordentligt, så der er plads til alle.

Eksempler på dette kan være:

- A) Købmand henvender sig til Hvem Kan's ledelse om borgere, som kommer i butikken flere gange dagligt, og forstyrrer de øvrige kunder ved at glo på dem eller tiltale dem usammenhængende. Det ønsker han, at Hvem Kan gør noget ved, for ellers må han nægte borgeren adgang til butikken. På den baggrund indfører Hvem Kan en restriktion for den pågældende borger om at der skal være ledsager med. Og da vi ikke har personale til at understøtte et indkøbsbehov flere gange dagligt, oplever borgeren det som en restriktion. Imidlertid ville konsekvensen af ikke at indføre en restriktion være, at borgeren blev forment adgang til butikken.
- B) En hotelejer, som Hvem Kan har kendt i over 20 år, ønsker, at der generelt skal være ro på hans feriested, og særligt omkring spisesituationer i restauranten, hvor hotellets øvrige gæster/kunder ikke forstyrres – det må vi i Hvem Kan hjælpe med, ellers er der ingen steder, hvor borgerne kan holde ferie. De borgere, som generelt ønsker at spise alene til dagligt, de gør det således også når de er på ferie, af hensyn til de øvrige borgere i Hvem Kan, og af hensyn til de øvrige gæster. Det er ikke mens man er på ferie, at nye rutiner omkring spisning skal afprøves. Det er hjemme, hvor konsekvensen vil være mindre, og det skal være fordi borgeren selv ønsker det.
- C) Alle borgere inviteres til musik-kaffe hver tirsdag i forsamlingslokalet på Rørsangervej. Det er en måde at øve socialt samvær på. Det er imidlertid ikke alle der takker ”ja” til tilbuddet, som er frivilligt.

Der er to væsentlige årsager til, at det kan lade sig gøre, og generelt går godt med musik-kaffe:

- a. Det er begrænset til kaffe, og ikke et regulært måltid hvor man sidder længe ved bordet og indtager maden (mere eller mindre appetitligt).
- b. Der er mange personaler på (5-6 stk.)

Der kan således ikke sættes lighedstegn mellem, at det én gang i ugen kan lade sig gøre at samle de fleste borgere til kaffe under de nævnte vilkår, og så at det skal kunne lade sig gøre med fællesspisning ude i husene til hverdag. Borgernes lave kognitive funktionsniveau gør det til en langsommelig affære, at træne den adfærd, som skal understøtte muligheden for et større socialt samvær. Derfor kan borgernes udsagn om at de ”ikke må” spise sammen med andre, i stedet for at blive opfattet som en objektiv sandhed om at fratage dem rettigheder, i stedet tages som udtryk for en frustration over, at de endnu ikke mestrer den færdighed.

I forhold til det påtænkte påbud, ønskes en konkret anvisning fra tilsynet om hvordan Hvem Kan skal arbejde med større selvbestemmelse under de givne vilkår.

Påbud 2: Systematisk anvendelse af godkendte og relevante metoder

Vores faglige og systematiske indsats skal understøtte og udvikle borgernes selv- og medbestemmelsesret både i og uden for tilbuddet. De pædagogiske mål skal for borgerne afspejle vores praksis.

At alle borgere får mulighed for at give udtryk for deres ønsker og behov.

At vi lytter til borgernes udtalelser og tilpasser vores praksis herefter.

Ad 1. Vores faglige tilgang er det der står på Tilbudsportalen

- a. Strukturpædagogisk tilgang
- b. Narrativ tilgang
- c. Relationspædagogisk tilgang
- d. Anerkendende tilgang

Hvem Kan arbejder efter disse tilgange og er godkendt bl.a. på dette grundlag, og vi finder således, at vores metoder er såvel relevante som godkendte.

I forhold til det påtænkte påbud vil vi bede tilsynet være helt konkret på hvad det er i vores tilgange og arbejdsmetoder, som ikke findes relevant eller godkendt?

Nogle eksempler på hvordan vi arbejder med ovenstående tilgange:

Ad a) Strukturpædagogisk tilgang

Strukturpædagogisk tilgang skaber forudsigelighed, tryghed og ro i hverdagen ved at have faste rammer, rutiner og evt. visuelle hjælpemidler. Kernen i tilgangen er forudsigelighed og rutiner, dvs. at hver mandag er de samme mål, at hver tirsdag har de samme mål, at hver onsdag har de samme mål samt faste tilbagevendende begivenheder i året.

Målene skal afspejle, at vi arbejder pædagogisk med at sikre forudsigelighed, kendte strukturer, og den ramme for dagen som borgerne selv bestemmer og ønsker i egen bolig og udenfor. Vi anerkender at borgerne ikke ønsker at ændre i strukturen i dagens indhold og tilretter dagens indhold ud fra borgerens ønsker. Vil borgeren ud af hjemmet, selvom det ikke ligger som struktur i dagen. Lytter vi aktivt til borgerens ønsker. Vi siger ikke nej, men ser på hvilke muligheder vi har for at understøtte ønsket. Og finder ud af i

dialog med borgeren om borgeren selv kan magte den tur han/hun vil foretage. Har borgeren brug for ledsagelse, tilbyder vi et tidspunkt hvor vi kan ledsage. Sikrer os et "OK" fra borgeren inden samtalen afsluttes.

Vi skaber rammer hvor den enkelte borger oplever sig set og taget alvorligt ud fra funktionsnedsættelse dvs. at vi i Hvem Kan undgår vikarer for at sikre borgernes tryghed, genkendelighed og ro. Strukturpædagogikken hjælper os til at sikre nogle borgere har en fast plads på Rørsangervej, i bilen, i Klub Georg, til Musikdagen og i omklædningsrummet til svømning. Ligeledes skal vi sikre os at nogle borgere ikke kommer til at sidde ved samme bord når vi er udenfor, for at undgå en uhensigtsmæssig adfærd.

Hos nogle borgere bruger vi billeder der relaterer til mål. Hos andre en tavle med opgaver hver dag der relaterer til målene fra den visiterende kommune. Det er med til at skabe en genkendelighed. De fysiske rammer skal være kendte for borgerne når vi skal ud af huset, det gør vi ved at vise billeder, eller kører hen til stedet hvor vi skal være. Vi respekterer borgernes behov og ønsker. Vi forbereder også borgerne på hvad der skal foregå, når vi er ude af huset, en respekt for deres funktionsnedsættelse.

Der kan også være tale om at tilpasse strukturen til den enkelte borgers udviklingstrin. Ikke for mange krav, et skridt ad gangen.

Støtte borgeren i at mestre eget liv med støtte gennem tydelig kommunikation, måske får og genkendelige ord, kendt fra hverdagen og vi skal være villig til at gentage så budskabet er forstået.

Fælles aktiviteter for borgerne, har de samme rammer, den samme dagsorden, Musik, musikkaffen, svømning, Kreativ dag, Klub Georg i Jerslev, Fødselsdage, Pårørendedage, Ferier, Julefrokost, Julemiddag, Nytårsmiddag og Borgermøder med kendt dagsorden. Nogle borgere i et hus har bedt om at der var regler for larm/telefoner, påklædning, opførsel i de fælles rum. I samarbejde med borgerne blev udarbejdet nogle Husregler, jævnfør lovgivningen. Borgerne blev lyttet til respekteret og anerkendt ved deres henvendelse.

Vi arbejder dagligt med at understøtte borgerne i at de bestemmer selv hvad de vil. Får vi et nej til at deltage i en aktivitet eller arbejde med et indsatsmål, tilbyder vi en samtale. Vi tager udgangspunkt i borgernes udsagn og tilkendegiver at noget kan være svært, men det er din beslutning.

Vi dokumenterer samtalen og beskriver hvilke pædagogiske tilgange vi har brugt, det kan være en jeg-støttende samtale, det kan være den narrative tilgang, det kan være de små skridt, for at sikre borgerens rettigheder om med- og selvbestemmelse i eget liv. Vi anerkender, at de voksne og myndige.

Vi evaluerer hen ad vejen og kan eventuelt være nødt til at justere vores praksis netop over for den borger vi har haft samtalen med. Intet er stationært i en proces med at inddrage borgeren i eget liv.

Vi har en borger der ikke har et almindeligt verbalt sprog, men brummer og fløjter og kan sige okay. Vi har prøvet, med piktogrammer, iPad, computer det bliver fjernet hver gang. Det var ikke kun en dag vi prøvede disse "redskaber" det var over måneder. Denne borger valgte selv at det ville han ikke ved at fjerne "redskaberne" ud af egen lejlighed. Denne borger fortæller med sit kropssprog hvad han vil og ikke vil. Kan finde på at gå hvis vi bliver ved med noget, vi gerne vil have ham til. Han har indflydelse på eget liv og bestemmer hvad han vil være med til.

Ad b) Den Narrative tilgang

Alt er fortælling og vi har ikke adgang til sandheden, alt er konstruktion. Det er således "ikke afgørende at forstå borgernes virkelighed, det er at forstå kommunikationen bag", siger Michael White. Og "for at finde mening i livet laves fortællinger", siger Jerome Bruner.

Vi har flere borgere der har en fortælling, bl.a. "jeg er blevet taget til fange af russerne for mange år siden og

sendt til Sibirien og der var minus 35 grader, du kan tro jeg frøs. Så sendte de mig til USA, med en pelsjakke på. I USA kørte jeg rundt til mange steder, også til Hawaii". Borgeren oplevede at blive hørt og anerkendt i sin fortælling, da der ikke blev sat spørgsmålstegn ved den.

En anden borger har fortalt, at "han kørte bilen med sin far til Nord Norge - det var en hård tur. Jeg har også kørt lastbil gennem Europa". Borgeren har ingen kørekort, men fortællingerne giver mening for dem.

Vi skal som medarbejdere bare containe. Alle fortællinger er sandheder for borgerne.

Er to borgere ikke enige, er sætningen "du har din sandhed" og "du har en anden sandhed" og så er den ikke længere. Begge bliver respekteret for deres fortælling.

At forstå kommunikationen bag. Et eksempel: En borger siger "jeg vil ikke ryge mere!" Så skal medarbejderen gå bag udsagnet; "Nå, du har ikke flere cigaretter?". Borger: "ja, det passer".

Vores borgere bliver respekteret, hørt, set, og anerkendt, også i deres fortællinger.

Fortællingen kan også indgå i den jeg -støttende samtale, da det er vigtigt at borgerens perspektiv inddrages.

Ad c) Relationspædagogisk tilgang

Relationspædagogiske tilgange bygger på at skabe trygge, nærværende, omsorgsfulde og anerkendende tilgange til borgeren for at relationen mellem borgeren og medarbejderne kan opstå. Relationsarbejdet er en forudsætning for at borgerne får tillid og åbenhed til medarbejderen. Vi skal vise i vores tilgang til borgerne at vi respekterer dem og vi anerkender deres udsagn. Vi kan tilbyde jeg-støttende samtale som viser borgeren at vi er til stede og klar til at lytte til deres tanker, drømme og frustrationer, som de kan have for deres liv og hjælpe dem videre med drømmene.

En stærk relation fremmer kommunikationen og samspeilet med borgeren og gør det lettere at tackle udfordringer sammen.

Når borgeren oplever en samhørighed med medarbejderen, kommer følelsen af jeg kan det jeg gerne vil. De er kompetente til opgaven.

Når relationen mellem en borger og medarbejder er til stede, bliver der mulighed for at støtte borgeren derhen hvor han gerne vil. F.eks. handle ind i Hadsund, gå en tur, læse en bog sammen, pudse en borgers næse, få lov til at hjælpe med tandbørstningen, hjælpe borgeren i eget hjem med oprydning, tømme affaldskurv efter at have fået lov, rette på skjortekraven efter at have fået tilladelse til dette. Alt hvad vi gør i borgerens eget hjem, skal vi have tilladelse til, selvom relationen er god til borgeren. Borgerne er voksne og myndige og Grundloven siger hvad vi kan og hvad vi ikke kan.

Når der er en tillidsfuld relation mellem borger og medarbejder kan en anerkendelse virke og mærkes, resonans.

En borger vil ikke stå op om morgenen, Dette gentog sig hver morgen. Hvad var den gode grund til at borgeren ikke ville ud af sengen. Borgerens valg var ikke tilfældigt. Jeg gik hver morgen op til borgeren og spurgte "hvordan klarer du at blive i sengen så længe, det må være hårdt for dig".

På femte dag jeg kom, var borgeren stået op. Jeg blev ved med at komme og bevidne og anerkende hvor dygtig hun var til at stå op.

Ad d) Anerkendende tilgang

Anerkendende tilgang er en relations orienteret metode, der ser på at møde borgeren med respekt, nysgerrighed og ligeværd. Vi ser bag om adfærden og ser den enkelte borgers muligheder og lytter og fokuserer på ressourcer frem for problemer. Vi siger "det er problemet, der er problemet, ikke borgeren "

En anerkendende tilgang over tid bliver troværdig for borgeren og borgeren oplever sig set, hørt, respekteret og forstået.

Anerkendelsen kan også komme med et kort, et brev, et skriv i borgerens egen bog.
På kortet, står der ”tak for at du er så god til at passe på dine ting i din lejlighed”, eller
”Tak for at du er så flink til at tømme din postkasse”.

Indkaldelse til Borgermøderne hvor hver borger får et brev med en indkaldelse opleves af borgeren, at de er regnet og ventet (anerkendelse)- de er betydningsfulde.

Anerkendende tilgange bygger på muligheder, ressourcer og åbenhed og med til at understøtte borgernes selvværd.

Påbud 3) Systematisk resultatdokumentation

At vi ikke er aktiv opsøgende i forhold til at modtage bestillinger på alle borgere fra den visiterende kommune?????

Det er en påstand!

Igennem adskillige år har vi flere gange forsøgt at opnå kontakt med visiterende kommuner gennem e-mails og opringninger.

De lover og der sker ikke mere, når vi kontakter den sagsbehandler vi kontaktede sidst, er vedkommende rejst og vi har ikke modtaget meddelelse om at der kommet en ny.

Vi modtager ikke automatisk referat når vi har haft møde med en kommune. F.eks. 2024 i december, var der repræsentanter fra Hjørring Kommune nede for at udarbejde VUM 2,0. Vi har ikke modtaget en tilbagemelding endnu.

Vi oplever for ofte at myndigheder ikke engang bekræfter at de har modtaget noget fra os.

Det at sikre, at vi får bestillinger, går begge veje.

Men vi vil fremvise bestillinger når I kommer på tilsyn fra de visiterende kommuner. Og så forventer vi at tilsynet accepterer bestillingerne fra kommunerne og ikke stiller spørgsmål ved deres bestilling.

På dette punkt kommer Hvem Kan i klemme, fordi tilsynet på den ene side anerkender, at borgeren ikke kan tvinges til at arbejde med mål, men på den anden side skal Hvem Kan fortsat dokumentere ”en faglig, systematisk og motiverende indsats”.

Her mangler vi i forhold til imødekommelse af påbud nr. 3 en konkret anvisning fra tilsynet på hvordan vi skal gøre dette, når borgeren modsætter sig indsatsmål, eller tilsynet ikke synes målene er de ”rigtige”?

Vi tager udgangspunkt i indsatsmål den enkelte borger har. Vi siger hvad vi vil nå først og hvad det næste er i processen med at nå i mål.

Vores dokumentation har tre spor:

Spor 1: Første spor handler om de aftaler den enkelte borger har ønsket at lave med sin kommune. Her dokumentationen summativ: fik vi gjort, det vi har aftalt. Dokumentationen foregår i programmet Sofus.

Spor 2: Andet spor dækker det arbejde vi har sat os for i forhold til Grundloven og serviceloven § 107 og 108. Her er dokumentationen formativ; Vi arbejder hen mod målet, men vi dokumenterer og evaluerer hen ad vejen for eventuelt at justere vores praksis. Dokumentationen foregår i programmet Sofus.

Spor 3: Det tredje spor angår Hvem Kan vej mod større og opdateret praksisviden og teoretisk viden. Her er dokumentationen generativ: Til det bruger vi supervision, uddannelsesdage, bogindkøb, personalemøderne, individuelle samtaler mm. Dokumentationen sker internt og bliver udsendt til alle medarbejdere.

Vi skal løbende evaluere og reflektere over vores faglige læring og arbejde – gavner det vores borgere, bliver de set, hørt, taget alvorligt og anerkendt. Og sikrer vi medbestemmelse og medindflydelse i hverdagen og dermed trivsel.

Faglig tilgang:

De jeg-støttende principper er at udvikle jeg-ressourcer i samarbejde med borgeren gennem samtaler hvor vi vil understøtte borgernes bestemmelsesret, jeg'et og anerkender borgeren.

Jeg-støttende samtaler skal støtte borgeren i de tanker, drømme, håb og frustrationer borgeren har for sit liv. At borgerens perspektiv indgår i samtalen, finde evner hos borgeren og bevidne disse. Være opmærksom på hvad har virket. Og til slut spørge er du ok?

Vi skal sikre, at vi møder borgerne med respekt og anerkendelse, herunder at vi leverer en indsats, der respekterer borgernes selv-og medbestemmelsesret

Tiltag

Nedenfor beskrives en række dokumentationsunderstøttende tiltag, som Hvem Kan vil arbejde med at udvikle og forbedre sammen med personalet.

- **1) De små skridt**

Nøgleelementer i Små Skridt metoden er;

Realistiske mål tilpasset borgernes kognitive niveau. Sikre at borgeren ikke mister modet. Skabe succesoplevelser f.eks. en gåtur på 10 min i stedet for 1 times gåtur.

Fokuser på borgernes drømme, hvad vil borgeren gerne og brug jeg- støttende samtale ved planlægningen. Evaluer og juster i dialog med borgerne (selvbestemmelse og medbestemmelse).

Dokumenter hvad man har gjort og hvad resultatet var for at sikre læring og genkendelighed/erfaringer til gavn for borgeren.

Vi tager udgangspunkt i de indsatsmål / og de ønsker borgerne har. Vi inviterer borgeren til en (jeg støttende) samtale, Hvad drømmer du om? Jeg vil ikke støvsuge! Kan du sige noget mere om det! Giver borgeren tid, sikre ro. Medarbejderen spørger, er det svært? Ingen svar! Skal vi gøre det sammen? Borgeren siger ja. Hvornår på dagen skal vi gøre det sammen? Ved ikke! Det er dig der bestemmer hvornår vi skal gøre det! Det er din lejlighed, dit hjem. Skal vi aftale at du kommer til mig, når du vil at vi skal gøre det.

Samtalen og selve handlingen dokumenteres i Sofus. Med fokus på borgerens oplevelse og om støvsugningen blev gennemført og om borgeren havde lyst til at prøve en anden gang.

- **2) Trivsels undersøgelse – Månedlig til Borgermøder**

For at forbedre trivsel hos borgerne i Hvem Kan bliver der hver måned i forbindelse med Borgermøder spurgt hver enkel borger, ud fra smileys, hvordan de har haft det den sidste måned. Der vil være en rød og en grøn som borgerne kan pege på. Hvis den grønne vælges, så takkes for svar, hvis den røde vælges, inviteres den pågældende borger til en Jeg-støttende samtale med DL med det formål at få udredt problematikken, om der er noget der skal handles på, hvad det er og om der er drømme vi skal have undersøgt muligheden for at opfylde. Det hele dokumenteres på Sofus.

Vi vil prøve det i et halvt år og se om det giver mening for borgerne. Herefter evaluerer vi på det.

- **3) Dokumentation i Hvem Kan**

Tilsynet har bedt om dokumentation for 5 uger hvor af de 3 uger var borgerne på ferie. I ferie perioder dokumenteres der ikke og derfor er det korrekt at dokumentationen for de 5 uger er mangelfuld. Derfor har vi udarbejdet nedenstående for at forbedre dokumentationen og sikre at vi benytter de pædagogiske tilgange der står beskrevet på tilbudsportalen.

Vi tillader vores medarbejder at bruge AI til dokumentation da flere har svært ved at redegøre for hændelser med egne ord samt at forstår teoretiske begreber. AI gør det mere interessant at dokumentere og det er derfor et hjælpemiddel.

- **3a) Mål og indsatser fra kommune:**

Dokumenteres kun når det ikke udføres, samt grunden for det.

- **3b) Ved samtaler, observationer, hændelser:**

Der tages en jeg støttende samtale (slå op på google og se beskrivelse), samtalen skal foregå forberedende i forbindelse med aktiviteter ud af huset samt når dagligdagens opgaver giver frustrationer eller uro hos borgerne. F.eks. ved bad, ved mad, besøg fra andre huse eller fra kendte i eget netværk, også den der besøger, ændret adfærd, indkøb, eller lignende. Alt adfærd er kommunikation og det dokumenteres. Når der opleves at noget lykkedes er dette også vigtig information som dokumenteres; skriv hvad du gjorde, hvorfor du tror at det lykkedes og hvad du tænker det hjalp borgeren med.

I Fælleshuset er det vigtig at der inden bad hos [redacted] tilbydes en Jeg-støttende samtale. Hvis [redacted] siger nej dokumenteres dette også. Spørg inden: vil du gerne vi taler om det inden?

Skriv kun hvad borgeren udtrykker/siger og ikke egne meninger/tanker/synsninger.

Under samtalen har man papir og pen med sådan at når der skal dokumenteres så er det så virkelighedsnært som muligt.

Vær undersøgende på deres drøm, hvad de gerne vil, hvordan personalet kan hjælpe, hvor længe, hvor, hvordan. Husk at få godkendelse af planen, gentag, læs op.

Hvis i har brug for hjælp/udredning af ovenstående så må i gerne kontakte [redacted] eller [redacted] på sms eller ring. Brug os endelig så vi kan få en faglig dialog og får oppet dokumentationen.

Der dokumenteres i Sofus, under Omgivelser og skriv først: Faglig refleksion:

- **3c) Eksempel på plan for jeg-støttende samtale**

Plan for Jeg-støttende samtale

Vedr. [X]

At tage bad er frivilligt.

Når [X] har sagt ja til et bad skal der finde en;

Jeg-støttende samtale sted inden badet påbegyndes.

For at sikre at [X] kan overskue badet skal samtalen give [X] en følelse af at der er ro og tid til badet ved at I sammen planlægger forløbet af badet.

At I anerkender at badet kan være en svær opgave at overskue for [X].

At I inviterer [X] til at fortælle hvad [X] gerne vil have hjælp til for at følelsen af ubehag ikke dukker op

Og er der noget vi kan gøre sammen for at badet bliver en god oplevelse. Og er der noget du selv vil gøre f.eks. vaske dig under armene og under brystet og i skridtet.

Tilkendegiver [X] jeg kan ikke flere gange må vi træde til og anerkende følelsen af afmagt og hjælpe [X] med bade og at vi samtidig giver udtryk for at der er dage hvor det kan være svært at gøre noget man har gjort mange gange.

- **3d) Eksempel på Jeg-støttende samtale**

DL ønsker at DV tager en jeg-støttende samtale med [X] for at få lavet en aftale og en måde at sikre [X] lykkedes og får succes i [X] ønske og i selve besøget hos andre. Denne aftale vil DL at alle personaler i huset følger. Fælleshuset vil også blive orienteret og Solsikken har allerede en lignende aftale. Andre huse er ikke relevante på nuværende tidspunkt.

DV spørger [X] hvad [X] tænker mht. at besøge andre, hvordan personalet kan hjælpe, hvem der skal lave aftalen om besøg, hvor længe besøget skal være samt hvor ofte de skal ses.

[X] ønsker at få hjælp til det. [X] vil gerne at han kontakter personalet i huset som så ringer til det hus hvor den pågældende borger bor i og personalet imellem hjælper med at få stablet et besøg på benene hvis også den anden borger ønsker det. [X] ønsker ikke at sætte tid på besøget da [X] syntes at det er bedre at se hvordan besøget går samt at få støtte af personalet til at sætte en grænse. [X] ønsket ikke at ligge en fast plan for besøg men vil gerne selv kontakte personalet når [X] får lyst til at besøge en borger i et andet hus.

Påbud 4: Understøttelse af borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Hvem Kan mener, at vi leverer en systematisk indsats, der imødekommer borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Vores opmærksomhed er på borgernes trivsel hver dag. Hvad bliver sagt, ikke sagt. Vi observerer ændrede gangarter, smerter ved tandbørstning, blå mærker, sår, eksem, varme kinder, hoste, løbende næse, våde underbukser og tristhed.

Vi sætter os sammen med borgeren og spørger ind til det vi har observeret. Er det blussende kinder, spørger vi borgeren om det er ok at temperaturen bliver taget og pulsen talt. Ondt i tænderne skaber vi kontakt til Specialtandplejen eller den almindelige tandlæge, alt efter hvilken borger det er. Vi følger altid borgeren til tandlæge, læge, fodterapeut mv. Bliver en borger ved med at hoste bestiller vi tid på Regionsklinikken og følger borgeren til klinikken. Følger lægens behandling til punkt og prikke. Vi bestiller heller tid en gang for meget ved lægen, da vi lytter til borgeren og vil borgeren til læge er det selvbestemmelsen der tæller og ikke hvad vi mener eller tror.

De af vores borgere, der har KOL, diabetes 2, får psykofarmaka, har Epilepsi, har Hjerterflimmer, har forhøjet stofskifte, har haft en hjerneblødning, går til kontrol enten hos egen læge eller på et ambulatorium og igen er der andre tætte behandlingsforløb. De af vores borgere der dagligt får psykofarmaka, skal jævnfør Sundhedsstyrelsen have blodprøver og EKG mindst én gang årligt.

Diabetes 2 borgerne går til kontrol ca. hver 3 måned og en gang årligt får de taget blodprøver, EKG og skal afleverer en urinprøve. Borgeren med KOL, har også diabetes 2, så begge sygdomme bliver kontrolleret hver 3 måned med blodprøver og EKG.

Alle borgere bliver vejlet én gang i måneden. Vægten kan fortælle os meget. Taber en borger sig i vægt over tid kontakter vi lægen.

Flere borgere går fast til en fodterapeut for at få tilset negle og føddernes tilstand.

Har en borger fået hul på skinnebenet søger vi læge og læge ordinerer en hjemmesygeplejerske til behandlingen af såret.

Vi har borgere der er overvægtige som er i dialog med egen læge, taler om hvad der er bedst at spise og i hvor stor sundhed og trivsels mængder. De borgere der har brug for at spise eller drikke mere end hvad sundhedsstyrelsen anbefaler, gør det for at udfylde de følelsesmæssige huller de har fået gennem livet, flere fra de var små. Alt hvad en borger siger bliver taget alvorligt og der bliver handlet på budskabet. Vi har haft borgere med voldsomme kramper, hvor hele sundhedsvæsenet blev hidkaldt.

Borgernes fysiske sundhed og trivsel er i højsædet. Borgerne kan altid regne med at de bliver hørt og taget alvorligt når de fortæller os noget. Vi sikrer en systematisk indsats og dermed er vi med til at sætte borgerne i centrum og anerkende dem.

Alt bliver indskrevet og dokumenteret i Sofus og i specielle tilfælde når noget er væsentligt anderledes bliver der udarbejdet en plejeplan, som også ligger i Sofus.

I forhold til det påtænkte påbud, ønskes således en konkret anvisning fra tilsynet på hvordan Hvem Kan skal arbejde med understøttelse af borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel under de givne vilkår, hvor borgerens selvbestemmelse over eget liv tages alvorligt.

Påbud 5: Kompetent drift af tilbuddet

Det fremgår af påbud 5, at der er tale om både gamle, og ”nye og bekymrende” kvalitetsmangler, dog uden at de nye mangler er tydeligt specificeret.

Det er således uklart hvad der er nyt, men ved nærlæsning af påbud 5 vurderer Hvem Kan, at de nye kvalitetsmangler må være følgende:

- Borgerne har ikke tilstrækkelig adgang til personale med relevante kompetencer
- I leverer ikke den indsats, som kommunerne betaler for
- Jeres medarbejdere har ikke tilstrækkelige kompetencer
- I har ikke et relevant samarbejde med visiterende kommuner

Det fremgår endvidere, at kravet for opfyldelse af påbud 5, er at påbud 1, 2, 3 og 4 opfyldes.

Det er således uklart, om påbud 5 omhandler egne ovennævnte forhold som skal løses, eller om påbud 5 omhandler opfyldelse af påbud 1-4??

Såfremt det handler om sidstnævnte, er der imidlertid indlejret en grundlæggende problemstilling i påbud 1-4, da disse forhold har været genstand for såvel dialog som tilsynsrapporter fra tilsynet i alle årene siden tilsynet startede i 2014.

Disse forhold har der helt fra starten været divergerende opfattelser af mellem tilsyn og Hvem Kan. Det handler især om kommunernes forpligtelser i.f.t. handleplaner og indsatsmål, som Hvem Kan har ankestyrelsens ord for ikke er tilbuddets ansvar at udarbejde. Til trods for ankestyrelsens afgørelse, har tilsynet fastholdt, at det er Hvem Kan's opgave. I tilfælde hvor en borger har nægtet at få en handleplan eller få udarbejdet indsatsmål, så har tilsynet fastholdt, at Hvem Kan fortsat skulle dokumentere resultater. Det er en umulig situation, hvor man er fanget af modstridende regler.

Den samme uenighed har der været i.f.t. borgernes selvbestemmelse og rettigheder. Hvem Kan har altid taget borgerne og deres rettigheder jf. grundloven alvorligt, og ikke tvunget borgerne til noget de ikke havde lyst til, også selvom det ikke altid har set lige kønt ud på overfladen, når en borger f.eks. får lov at spise hvad han vil, hvor han vil, og som han vil. Der har tilsynet krævet, at Hvem Kan har ansvar for at borgeren spiser sundt, samtidig med at tilsynet medgiver, at borgeren har fuld selvbestemmelse. Hvordan skal Hvem Kan lykkes med at dokumentere resultater / løfte kvaliteten, når foreligger grundlæggende umulighed?

Til trods herfor, har Hvem Kan i alle årene, på nær et enkelt, haft fuld belægning og kun haft positive tilkendegivelser fra pårørende og visiterende kommuner, og har altid opnået godkendelse. Det bestyrker os i, at vi gør noget rigtigt, selvom vi ikke altid kan dokumentere på en måde, som tilsynet finder relevant og tilstrækkelig.

Økonomi

Leders mand er ganske rigtigt ansat som frivillig, ulønnet hjælp (det ligger der kontrakt på), og bistår blandt andet ved afvikling af ferie, og han er én grundene til, at pladsprisen år efter år kan holdes på det lave niveau, som tilfældet er, idet ferier afvikles med et minimum af personale.

Ved sammenligning med 18 andre lignende tilbud i Region Nord, ligger Hvem Kan's takstpris (kr. 2.973,62) i 2026 på ca. 40% af den gennemsnitlige takstpris på kr. 7.610,40.

For god ordens skyld oplyses, at dette er uden Projekt Solo, som ikke er sammenligneligt med det øvrige tilbud.

Det kan kun lade sig gøre med så lav en takstpris ved økonomisk ansvarlig og kompetent drift af tilbuddet.

Der er ingen kommuner, som henvender sig, og mener de betaler for meget, og helt generelt er der den lovede og aftalte bemanning til stede.