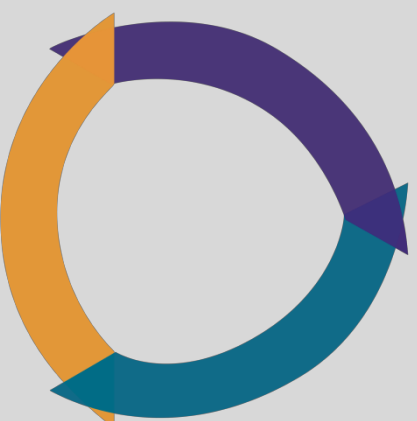


# **Kvalitet i SOF 2017**

## **Skriftlig Feedback**



**N.A.B.O**

**Center Amager**

**5.10.2017**

## Metode og læsevejledning

## Oplysninger om besøget

### Metode

Socialforvaltningens Kvalitetsmodel 3.0 danner rammen for besøget. Udgangspunktet er en forventning om, at tilbuddet lever op til Kvalitetsmodellen. Besøget sætter fokus på, hvad medarbejdere, ledere og eventuelt borgere er optaget af, og hvor de møder udfordringer og dilemmaer, så drøftelser og feedback på dette kan bidrage til det videre arbejde med kvalitetsudvikling i tilbuddet. Der er lagt vægt på feedback på emner, som der er behov for at tilbuddet giver en særlig opmærksomhed.

### Skriftlig feedback

Hvert tema er delt op i tre farver: grå, lilla og gul.

I den grå boks fremgår de perspektiver, som kom frem gennem drøftelserne med ledere og medarbejdere. Det er en opsummering af de pointer, som er afgørende for feedback og bedømmelse. Det er således ikke et referat.

I den lilla boks fremgår de fokusområder, som konsulentterne retter tilbuddets opmærksomhed mod.

Grundlaget for dette er som udgangspunkt den feedback, som er præsenteret og drøftet under besøget. Der ud over indgår viden fra tilbuddets kvalitetsbeskrivelse og viden fra Tilbudsportalen, hjemmesider samt observationer og samlede indtryk fra dagen.

I den gule boks fremgår forslag fra ledere og medarbejderes til, hvordan der kan arbejdes med de fokusområder, som fremgår af de lilla bokse. Forslagene er formuleret på dagen som en del af drøftelserne af feedbacken fra konsulentterne.

Af søjlen til venstre fremgår hvilke(t) tema(er), feedbacken relaterer sig til.

### Konklusion

På næstsidste side fremgår konsulentteamets samlede konklusioner på besøget, og det konsulentterne peger på, at tilbuddet har behov for at arbejde med fremadrettet.

### Formål med temaer

Bagerst findes en oversigt over alle temaer i Kvalitetsmodel 3.0 samt formål for arbejdet med de enkelte temaer.

**Dato:** 5.10.2017

### Konsulenter

Janne Andersen og Dorte Valentiner-Branth

### Deltagere

Antal ansatte i alt på tilbuddet:

Vi talte med:

4 medarbejdere og 1 leder

### Temaer

Under besøget var det især emnerne

‘Mental sundhed’, ‘den nye medarbejderrolle’ og ‘Tid’, der optog medarbejderne og fyldte i drøftelserne.

De øvrige temaer i Kvalitetsmodel 3.0 blev berørt i drøftelserne af temaerne fremhævet ovenfor.

## Indledning

## Samlede indtryk af tilbuddet

Vi møder et tilbud, hvor der lægges stor vægt på, at det skal være **Brugernes sted**. Størstedelen af personalegruppen har arbejdet på N.A.B.O. i rigtig mange år. Vi får indtryk af engagerede medarbejdere, der er gode til at reflektere over deres praksis og som går til arbejdet med grundighed.

Det samlede indtryk vidner om, et tilbud, hvor der er et stort ønske om, og med en tydelig forventning til, at brugerne inddrages og aktivt tager del i tilbuddet. Men målgruppens skrøbelighed medvirker til, at medarbejderne altid er involveret i aktiviteter, også de brugerdrøve. Der er på N.A.B.O. en optagethed af, at **tid** fylder. Man strækker sig vidt for at tilgodese og understøtte brugerne, samt holde tilbuddet åbent, tilbyde mad og have gang i mange forskellige aktiviteter. Denne udspændthed medvirker til at der blandt medarbejdere og leder, er et savn af og et ønske om at få dybde i arbejdet.

## Indledning

## Tema 1: Uddannelse og beskæftigelse

### Vi talte om

#### Aktive brugere

Medarbejderne fortæller om, hvordan de i hverdagen, har fokus på at understøtte, at brugerne har noget at stå op til, og gøre brugerne aktive og deltagende i N.A.B.O. De beskriver det som centralt i deres funktion som et aktivitetssted, men også som noget af det der udfordrer.. Medarbejderne giver udtryk for en bevidsthed om, at brugerne har forskellige behov og forskellige ressourcer, og at man i tilgangen til brugerne forsøger at møde den enkelte lige der, hvor de har brug for det. Leder beskriver, hvordan hun ved introduktionen af stedet til nye brugere, er tydelig på forventningen om, at brugerne er aktive og deltagende, når de kommer på stedet. Hun oplever, at det betyder, at N.A.B.O. ikke i så høj grad som tidligere, benyttes som et værested.

#### Brugernes sted

Både leder og medarbejdere fortæller, at det er centralt for deres tilgang til og samarbejde med brugerne, at 'det er brugernes sted'. Medarbejdere drøfter dilemmaer de oplever i deres forsøg på at støtte op om brugerdrivne aktiviteter. Brugernes sårbarhed og angst beskrives som et dilemma, der bevirker, at brugerne er ustabile, hvorfor medarbejderne vælger at stå back up på aktiviteterne, hvis brugerne ikke magter det. Der er drøftelser for og imod det ikke at være backup, for at udfordre brugernes mod til også at gøre det der er svært, med den konsekvens, at der må komme aflysninger. Der stilles spørgsmålstegn ved, hvad det gør ved brugernes udvikling af selvstændighed, når de ved, at medarbejderne er back up, hvis de ikke dukker op? I det omfang, det er muligt, stiller medarbejderne sig til rådighed ift. at vejlede og støtte op omkring brugernes dialog og samarbejde med 'systemet'. Det være sig i forhold til at åbne og svare på e-post, NemId mv. eller forberede en samtale med en sagsbehandler.

### Dette peger på at...

Feedback af relevans for temaet indgår i feedback under andre temaer.

### Ledere og medarbejdere peger på...

Der var under besøget ikke kommentarer eller forslag fra ledere og medarbejdere direkte relateret til temaet.

### Vi talte om

#### Mental sundhed

Lederen fortæller, hvordan stedets fokus på Mental Sundhed, sætter rammen for medarbejdernes møde og omgang med brugerne. Hun beskriver, hvordan der arbejdes med at fremme brugerne mentale sundhed gennem at skabe en grundstemning på N.A.B.O. af imødekommenhed, anerkendelse og tro på, at alle kan (bidrage med) noget. Se mere om mental sundhed på N.A.B.O. under tema 7.

#### Fællesskab og relationer

Medarbejderne beskriver, at de har en tilgang, hvor de hele tiden forsøger at fremme dialog og understøtte udviklingen af fællesskab og relationer. Der er et ønske om at være netværksskabende, at bygge bro og danne relationer mellem brugerne. Medarbejdere taler om dilemmaet omkring brugerne udvikling af selvstændighed, når de ved, at medarbejderne er back up, hvis de ikke dukker op. (se tema 1)

### Dette peger på at...

Feedback af relevans for temaet indgår i feedback under andre temaer.

### Ledere og medarbejdere peger på...

Der var under besøget ikke kommentarer eller forslag fra ledere og medarbejdere direkte relateret til temaet.

### Vi talte om

#### Opmærksomhed på dilemmaer og behov for fordybelse

Medarbejdere og leder fortæller, hvordan de har arbejdet grundligt og struktureret med Kvalitetsmodel 3.0. I processen med dette arbejde, er der opstået opmærksomhed på en række dilemmaer, og at der er et stort behov for tid og rum til at fordybe sig både i samarbejdet med brugerne og i samarbejdet internt. I drøftelserne er medarbejderne tydelige i hver deres faglighed, men udtrykker, at de i arbejdet med kvalitetsbeskrivelsen er blevet opmærksomme på, at de har glemt at skabe rum for rettidige, afstemte og faglige dialoger.

#### Tid

Tid er et dilemma, der fylder for medarbejderne. Medarbejderne giver udtryk for, at det ikke er svært at se, hvordan man kan bruge sin faglighed, men at tiden mangler. Medarbejderne giver udtryk for, at de hele tiden er til rådighed for brugerne, og derfor presses på tid til de mere overordnede faglige diskussioner. De er optagede af, at de er meget serviceerende og micro lavpraktiske for at holde tilbuddet i gang i den fulde åbningstid. Det skaber en grundstemning af at løbe hurtigt.

Lederen fortæller, at der siden sidste besøg for to år siden er blevet arbejdet med, at man medarbejderne har en time på en bestemt post, så de kan fordybe sig. Men selvom dagen planlægges hver morgen, så ændrer planen sig, for så "kommer hverdagen" med akutte opgaver.

#### Roller

Der er en bevidsthed om, at medarbejdere og leders rolle og funktion er forandret og i proces, fra at være pædagog med tid til og fokus på *relation*, er rollen i dag mere *faciliterende*. Medarbejderne taler om rollen som "den sociale vært", hvor man er tilgængelig i caféen mhp. at se og høre alle, der er der, samt facilitere fælles snakke, som kan danne fællesskab mellem brugerne. Medarbejderne placerer sig altid strategisk, når de sætter sig i caféen med henblik på at lave koblinger mellem brugerne. I den faciliterende rolle, er der en faglig udfordring i balancen mellem at lade brugerne tage ejerskab på de brugerinitierede aktiviteter og køre dem selv og på den anden side holde øje med, om hvorvidt det bliver for stort et pres for brugeren, så de skal træde til.

### Dette peger på at...

#### Faglig sparring på meta-niveau (også i tema 4)

At arbejde med, hvordan der kan skabes rum til, at få udviklet det fælles faglige fundament

#### Tid-prioritering

At afdække, hvordan der kan prioriteres i hverdagen, så der bliver mere plads til faglig udvikling og faglige valg og der kommer en balance imellem altid at være tilgængelig og flyvende (ønsket om til at være synlige og tilstede, herunder at udfordre den serviceerende tilgang) og være faciliterende og rammesættende

#### At passe på sig selv (i et flyvende felt)

At rette en opmærksomhed på, hvordan I får beskyttet jer selv, i jeres ønske om at være synlige og tilstede

At drøfte **Hvordan og hvornår siger I nej? → og kommer i dybden?**

### Ledere og medarbejdere peger på...

#### Nedenstående relaterer sig til alle 4 opmærksomheder i det lilla felt.

- **Pauser på dagvagter**, afholdes inden klokken 13, for at give luft til aktiviteter om eftermiddagen.
- Det er ok, at brugerne skal **udsætte deres behov**. Og vi skal som medarbejdere undgå at lade os "smitte" af en stemning (hvor brugerne synes, noget er akut). Det gælder også ift. at vi skal være nærværende i samtalen og sige, vent 10 minutter, hvis nogen prikker os på skuldrene og vil noget
- **Fortætte det vi gør**: Lægge dagsplan, være mere skarpe (gøre det vi har planlagt/nej til andet/"akutte").
- **Bedre løsning til små opgaver** (uddelere): Nye løsninger, nøglebræt, nøglebærere/-vagt.
- Frivillige, brugeraktive til cafépasning.
- Faste mad tider/måltider.
- Kortere åbningstider. Flere på arbejde af gangen.
- Snævrere fokus → mere tid til det vigtigste
- Fra motivation (af den enkelte/gentagende motivation/service) til ånd i huset → ejerskab, ansvar og 'evner i spil' mv.

### Vi talte om

#### Brugerens sted

Både leder og medarbejdere giver udtryk for, at det er centralt for deres tilgang til og samarbejde med brugerne er, at 'det er brugerens sted'. Derfor er der et særligt fokus på, at understøtte, at brugerne mødes og støttes i forhold til at indgå i, tage ansvar for og evt. være den der leder en af husets forskellige aktiviteter. Medarbejderne fortæller, at fordi det er så grundlæggende er det meget svært for dem at sige nej til brugerinitierede aktiviteter.

(se i øvrigt tema 4)

#### Målgruppe

Lederen fortæller, at der er et stort spænd i målgruppen fra hjemløse over psykisk sårbare til nyankomne flygtninge, der dukker op og til de mere vel fungerende, der har haft en depression for mange år siden. Hun fortæller, at personalet en gang årligt forsøger at danne sig et overblik over, hvilke brugere der kommer i huset.

Lederen fortæller, at hun er optaget af, at personalet både skal være styrende på rammerne, så de ikke mister kernegruppen, men samtidig er rummelighed en meget vigtig del af N.A.B.O..

Lederen fortæller, at det at være styrende på rammerne f.eks. kan være ved at stille krav som, at alle udlændinge skal deltage på introduktionen (som er hver torsdag), hvor f.eks. forventningen om aktiv deltagelse i huset italesættes.

Medarbejderne giver ligeledes udtryk for, at de oplever en meget bred målgruppe, som har forskellige behov; de hjemløse har brug for at få dækket basale behov og isolerer sig, mens de psykisk sårbare i højere grad har behov for kontakt og fællesskab.

#### Visuel tilgang til inddragelse

Både leder og medarbejder fortæller, at der er arbejdet med at skabe tydelighed om rammerne for inddragelse. Der er udviklet et visuelt overblik over, hvor brugerne kan få inddragelse. Medarbejderne fortæller, at det visuelle overblik fungerer godt som et redskab til afsæt for dialogen med brugerne om grænser for inddragelse og indflydelse.

### Dette peger på at...

#### Målgruppe

At drøfte, hvordan N.A.B.O.'s målgruppe ser ud i fremtiden.  
(Tanken med at kigge frem er at hæve sig fra diskussionen af, hvem der hører til i målgruppen nu og i stedet gå over til hvad der ønskes i fremtiden, som et middel til at udvikle og forme tilbuddet i den retning)

### Ledere og medarbejdere peger på...

- At det er vigtigt at signalere til brugerne, at her hjælpes vi ad
- At vi skal være nysgerrige og undersøgende på om traditionelt psykisk sårbares og udsattes sameksistens er mulig på N.A.B.O.
- At det kan have værdi at lave en kvalitativ brugerundersøgelse ift. hvordan brugerne selv oplever det, at der er en bred målgruppe
- At det er værdt at overveje om målgruppen kan blive for bred
- At de "hjemløse" måske heller skal være et andet sted/at der ikke skal sætset på at afhjælpe hjemløshed
- At, håbet er, at have flest brugere som er på vej – med plads til de små skridt
- At håbet er, at den kommende målgruppe defineres som havende: psykisk sårbarhed + et ønske om at indgå i stedets ånd – indgå aktivt

Diskussionen om den kommende målgruppe kom meget til at handle om grupper og det afledte en snak om, at det ville være mere hensigtsmæssigt, ikke at se på grupper, men i stedet opstille en række *kriterier* – hvor psykisk sårbarhed er central, men hvor det f.eks. også er væsentligt, at man kan indgå i fællesskabet

### Vi talte om

#### Ledelse af og i N.A.B.O.

Siden akkreditering i 2015 har leder organiseret, at hun har flere fora for ledelsessparring, både gennem kontakt til andre ledere fra selvejende tilbud og gennem et udviklingsforløb, som hun har stor gavn af. I drøftelserne beskrives det, hvordan denne sparring har haft betydning for det, at finde en god balance i ledelsen af selvedende medarbejdere. Yderligere er der et tæt samarbejde med Center Amager og jævnlige møder med ledelseskolleger der. Leder giver udtryk for, at hun oplever, at medarbejderne i høj grad bruger hende til sparring og tvivsspørgsmål i dagligdagen.

#### N.A.B.O. og omverdenen

Aktuelt er man på Nabo optagede af, at Center Amager i den nye AST- strategi, har fokus på sundhed. NABO skal i denne sammenhæng have fokus på Mental Sundhed, og samarbejde med Kompasset, der har fokus på fysisk sundhed.

Leder fortæller, at N.A.B.O. har et tæt samarbejde med Mamma Mia, da de har fælles skoletilbud. Derudover er der samarbejde med civilsamfundet, bl.a. faste frivillige, der kommer på N.A.B.O. Lederen reflekterer over, om det er tid til at opdatere den profil, som de frivillige rekrutteres ud fra og om de kan gøre endnu mere for at blive synlige i lokalsamfundet.

Medarbejderne fortæller, at de ikke har tiden til at følge brugerne til eksterne aktiviteter og tilbud i samme grad som tidligere. De brobygger dog stadig til f.eks. *Vivil*, *Sundhed for dig*. Der har tidligere være et fast besøg fra *Hjemløseenheden*, som måske kan genetableres. De italesætter også en "brobygning inhouse", som handler om afstigmatisering af f.eks. jobcenter og Koføeds Skole osv. Ligesom de fortæller, at de henviser til gældsrådgivning og andre frivillig tilbud, som findes på N.A.B.O.

### Dette peger på at...



at drøfte, hvor NABO skal hen. [Vi bruger et billede med et skib, hvor noget (af den nuværende praksis/tiltag/tilgange) må efterlades tilbage på land, noget skal med på skibet og det er vigtigt, at skibet er læsset, så der er en god balance. Derudover skal der være en fremtid/retning at pejle efter. På vejen vil nogle gange dukke isbjerg op og så må kursen ændres lidt]

At N.A.B.O. oplever, at have et tydeligere **Kompas**, når de skal navigere skibet og derfor drøfter og definerer, hvad **kerneopgaven** er

At prioritere tid til den **faglige sparring på meta-niveau** med henblik på at få styrket og tydeliggjort det faglige fundament og give et solidt beslutningsgrundlag (benzin til skibet)

### Ledere og medarbejdere peger på...

... at skibsmetaforen kan fungere som en overskrift til de resterende lilla kort, der blev givet på dagen.

#### **Kompas (kerneopgaven):**

... at et første udkast kunne være: "Vores kerneopgave er at understøtte folk i en recovery-proces igennem aktiviteter og samvær."



### Vi talte om

#### Den professionelle rolle

Medarbejderne er meget tydelige omkring, at deres professionelle tilgang er vigtigt – det er ikke bare hvem som helst, der kan arbejde i N.A.B.O.. Medarbejderne understreger, at de i høj grad også bruger deres personlighed i arbejdet. Det formuleres bl.a. sådan: ”Man vil få en forskellig oplevelse afhængigt af, hvem man taler med, men udbyttet vil være det samme.”

#### Videndeling

På N.A.B.O er der praksis for at sparre og dele viden. I drøftelserne giver lederen udtryk for, at der er flere fora, hvor den faglige praksis vendes: ugentlige personalemøder, supervision, temadage osv. I drøftelserne med medarbejderne fortæller de, at der er en ”fejlkultur”, hvor de på personalemøderne vender faglige dilemmaer. Der er en god sparring i gruppen, men af og til bliver det til diskussioner, der bevæger sig på detaljeniveau. Der tilkendes et ønske om at kunne finde en form til at holde de faglige dialoger på et andet niveau, så de i højere grad får evalueret og justeret praksis. Det er vigtigt for medarbejderne, at have dette rum, da de oplever at være meget alene i deres daglige arbejde, fordi de som regel kun er to på arbejde og måske befinder sig i hver sin ende af huset.

Dette tema kobler sig i høj grad til tema 3a, se derfor side 6 for yderligere information om drøftelser vedrørende faglighed og personalets rolle på N.A.B.O..

### Dette peger på at...

Feedback af relevans for temaet indgår i feedback under andre temaer. Se tema 3a s. 6 ift. **Faglig sparring på meta-niveau**

### Ledere og medarbejdere peger på...

## Tema 6: Fysiske rammer

### Vi talte om

Der er overensstemmelse mellem det tilbudt har beskrevet i kvalitetsbeskrivelsen, og det vi møder under besøget.

### Dette peger på at...

Besøget gav ikke anledning til særlig feedback på dette tema.

### Ledere og medarbejdere peger på...

### Vi talte om

#### Mental Sundhed

Lederen fortæller, at i Center Amager har aktivitets- og samværstilbuddene, fordelt arbejdet omkring sundhed, så NABO har fokus på mental sundhed og Kompasset har fokus på fysisk sundhed. Lederen giver udtryk for, at der er en stærk kobling mellem inddragelse og mental sundhed. F.eks. indflydelse på, hvordan tilmelding til massage foregår eller at få ansvar, som at vise nye brugere hvordan kaffemaskinen virker, bidrager til mental sundhed. (se tema 3b for drøftelserne ift. inddragelse). Lederen fortæller, at de på NABO understøtter mental sundhed ved at se og kende folk og på tidligere snakke med dem. Hun giver udtryk for, at der på NABO er en strategi for mental sundhed, der centererer sig om at give "udfordringer i passende mængder".

Lederen italesætter, at den største udfordring ved mental sundhed er, at der ikke som sådan arbejdes med mål for den enkelte bruger. Hun giver udtryk for, at det ikke er muligt med de rammer, der er på NABO, men at fokus i stedet er på at "tage ansvar for huset" og gøre det til et sundt og aktivt sted at komme.

Medarbejderne giver udtryk for, at mental sundhed dækker alt fra sund mad (så brugeren kan få dækket sine basale behov) og til at tilbyde skolefag. Medarbejderne fortæller om "torsdagmaden", hvor udgangspunktet egentlig var inddragelse i at lave maden, men hvor medarbejderne oplever, at det er fællesskabet omkring selve maden, det at lære, hvordan man agerer i et fællesskab, etableringen af en hjemlig atmosfære og sansestimulering, der bidrager til den mentale sundhed.

### Dette peger på at ...

Besøget gav ikke anledning til særlig feedback på dette tema.

### Ledere og medarbejdere peger på...

### Konklusion

På baggrund af kvalitetsbeskrivelsen, samtaler med medarbejdere, leder og konsulent under besøget, den fælles drøftelse af den samlede feedback, samt vores observationer i løbet af dagen og det samlede indtryk af (tilbuddets navn), konkluderer vi følgende:

N.A.B.O. er et veldrevet og grundligt arbejdede tilbud. Brugerne mødes med en forventning om aktiv deltagelse og inddragelse, på et tilbud, der er åbent året rundt og som udbyder en bred vifte af aktiviteter.

Medarbejdere og leder strækker sig vidt for, at møde brugerne og give dem et vedkommende tilbud. I arbejdet med Kvalitetsmodellen er der opstået en opmærksomhed på at være pressede på tid.

Tilbuddet kan med fordel arbejde med, hvordan en prioritering af tiden og rum til faglige drøftelser på meta-niveau kan bidrage til en styrkelse af det faglige fundament, samt sikre, at medarbejdere og leder får afgrænset, hvor langt de skal strække sig og derved får passet på sig selv i et flydende felt.

### Bedømmelse

Akkrediteret

## Temaer og formål Kvalitetsmodel 3.0 – De fire obligatoriske arbejdsområder

### Tema 1: Uddannelse og beskæftigelse

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi for, at borgerne kan leve et så værdigt og selvstændigt liv som muligt på egne præmisser. Arbejdet med uddannelse, beskæftigelse, aktiviteter og samvær skal bidrage til, at alle borgere har en meningsfuld hverdag, som hjælper dem til at opretholde eller udvikle deres kompetencer. Samtidig skal deltagelse i uddannelse, beskæftigelse eller aktiviteter give borgerne mulighed for at danne relationer og indgå i samfundets fællesskaber på en måde, som kan bidrage til inklusion og livskvalitet.

### Tema 2: Selvstændighed og relationer

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi med at fremme borgernes handle- og mestringskompetencer, så borgerne i højere grad får mulighed for leve et socialt, aktivt og selv-stændigt liv. Arbejdet med selvstændighed og relationer giver borgerne mulighed for at styrke deres livskvalitet og mindsker oplevelsen af ensomhed.

### Tema 3a: Målgrupper, metoder og resultater – Fælles faglig fundament

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi for at styrke sammenhængen mellem borgernes behov og vores valg af videnbaserede faglige metoder og tilgange. Det skal bidrage til, at vi når de mål, vi opstiller sammen med borgerne. Det skal desuden bidrage til, at medarbejderne oplever at arbejde stående på et fælles fagligt fundament. Det fælles faglige fundament skal bidrage til at fremme forebyggelse og håndtering af vold, konflikter, magtanvendelser og nødværge. For at kvalificere indsatsen og samarbejdet med borgerne arbejder vi med planer og dokumentation. Dette skal bidrage til at kvalificere arbejdet så borgerne oplever sammenhæng, helhed og koordination i indsatsen.

### Tema 3b: Målgrupper, metoder og resultater – Inddragelse og indflydelse

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi for et godt samarbejde med borgerne og deres pårørende. I samarbejdet med borgerne har vi fokus på at skabe løsninger, som gør, at borgerne oplever sig inddraget og at de har indflydelse på tilbuddet. Samtidig arbejder vi for, at borgerne er tilfredse med den støtte, de modtager.

### Tema 4: Organisation og ledelse

Formål: I Socialforvaltningen skal tilbuddene ledes på en måde, der gør, at medarbejdere og borgerne oplever tydelig mål og retning for samarbejdet og den daglige praksis. Arbejdet med organisation og ledelse skal styrke en åben, tillidsfuld og inddragende kultur, hvor der er fælles fokus på at opnå udvikling og skabe resultater sammen med borgerne. Samtidig skal ledelsen formidle tydelige forventninger til medarbejderne og fremme sammenhængen mellem tilbuddet, centerfællesskabet og den øvrige Socialforvaltning.

### Tema 5: Kompetencer

Formål: I Socialforvaltning arbejder vi for, at borgerne støttes af kompetente medarbejdere, som har den nødvendige og relevante viden til at kunne møde deres aktuelle og fremtidige behov. Arbejdet med medarbejdernes kompetencer skal fremme positive læringsmiljøer i og på tværs af tilbud og centre, som understøtter, at viden opbygges, udvikles, deles og forankres. Det skal bidrage til, at medarbejderne oplever sig kompetente og bringer viden i spil – både i udviklingen af indsatser og i samarbejdet med borgerne.

### Tema 6: Fysiske rammer

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi med at skabe fysiske rammer, der understøtter den faglige indsats samt borgernes trivsel og behov. Arbejdet med fysiske rammer skal også bidrage til vedligeholdelse samt miljø- og energirigtige løsninger i tilbuddene.

### Tema 7: Sundhed

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi for at fremme borgernes adgang til sundhed, så de får den pleje og behandling, som de har behov for og krav på. Arbejdet skal styrke borgernes fysiske og psykiske sundhed, så de oplever at kunne leve et selvstændigt og aktivt liv der bidrager til en god livskvalitet.

### 4 obligatoriske arbejdsområder

I Socialforvaltningen findes fire politisk besluttede obligatoriske arbejdsområder:

- Værdier
- Ledelse
- Dokumentation
- Sundhed

Se Kvalitetsmodel 3.0 for mere inspiration til, hvordan disse arbejdsområder kan tænkes ind i arbejdet med de enkelte temaer i kvalitetsmodellen.