



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: CROS

Tilsynet er gennemført:

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg



Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	6
Resultat af tilsynet	6
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	8
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	11
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	14
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	17
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	23
Vurdering af temaet Kompetencer	27
Vurdering af temaet Fysiske rammer	30
Økonomisk Tilsyn	32
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	33

Rapporten er udskrevet

17-01-2018



Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om 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 tilbuddet selv har indberettet bl.a. stamoplysninger.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten hos 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 hos et tilbud med flere afdelinger. Ligeledes kan tilsynet været administrativt og ikke indeholde et konkret tilsynsbesøg. Det fremgår af tilsynsrapporten hvorvidt der har været et fysisk tilsynsbesøg, hvor henne og hvorvidt de var anmeldt eller uanmeldt.

Efter endt høringsperiode vil udvalgte oplysninger fra tilsynsrapporten blive publiceret på Tilbudsportalen. Det drejer sig om den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår.

Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten hos tilbuddet ud fra en Kvalitetsmodel, som er beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen er et dialogbaseret redskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. 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 et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har den fornødne kvalitet. 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 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.

Temaer

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Sundhed og Trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysiske rammer

I kvalitetsmodellen er både 'Gennemsnitlig bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet ud fra 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.

Vurderingen af temaerne bygger på kvalitetsbedømmelsen, og der kan, afhængigt af tilbudstype og målgruppe, inddrages andre relevante forhold, som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer.



Stamoplysninger om tilbuddet				
Tilbuddets navn	CROS			
Hovedadresse	Kongevejen 4 3000 Helsingør			
Kontaktoplysninger	Tlf: 25313104 E-mail: lok43@helsingor.dk Hjemmeside: www.helsingør.dk			
Tilbudsleder	Lotte Kragelund			
CVR nr.				
Virksomhedstype	Offentlig			
Tilbudstyper	§ 101 (ambulant behandlingstilbud til børn og unge) § 101 (ambulant behandlingstilbud til voksne) § 101a (ambulant behandlingstilbud til voksne) § 110 (forsorgshjem/herberg) ABL § 105, stk. 2 (almen ældrebolig/-handicapvenlig bolig) SUL § 141 (ambulant behandlingstilbud til voksne)			
Afdelinger	Afdeling	Adresse	Pladser i alt	Tilbudstyper
	Anonym stofgruppe		8	ambulant behandlingstilbud til voksne (§ 101a),
	Bofællesskabet Valhalla	H.P. Christensensvej 22 3000 Helsingør	14	almen ældrebolig/ handicapvenlig bolig (ABL § 105, stk. 2),
	HelsingUng		50	ambulant behandlingstilbud til voksne (SUL § 141), ambulant behandlingstilbud til børn og unge (§ 101), ambulant behandlingstilbud til voksne (§ 101),
	Helsingør Rusmiddelcenter	Kongevejen 4 3000 Helsingør	230	ambulant behandlingstilbud til voksne (SUL § 141), ambulant behandlingstilbud til voksne (§ 101),
	Pensionatet	Per Bjørnsvej 20 3100 Hornbæk	14	forsorgshjem/herber g (§ 110),
Pladser på afdelinger				316
Pladser i alt	316			



Målgrupper	18 til 65 år (hjemløshed) 18 til 35 år () 15 til 65 år (misbrug af opioider, misbrug af centralstimulerende rusmidler, misbrug af cannabis, misbrug af andre rusmidler, stofmisbrug) 15 til 70 år (alkoholmisbrug, misbrug af andre rusmidler, stofmisbrug) 24 til 65 år (angst, personlighedsforstyrrelse, alkoholmisbrug, misbrug af opioider, stofmisbrug)
-------------------	---



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Lars Thomsen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	01-12-17: Kongevejen 4, 3000 Helsingør (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Denne rapport omhandler et anmeldt driftsorienteret tilsyn af CROS, foretaget d. 1. december 2017.

Omdrejningspunkt for det driftsorienterede tilsyn er alene kvalitetssikring af tilbuddets oplysninger om misbrugsbehandling for unge under 18 år på Tilbudsportalen. Socialtilsynet har på den baggrund foretaget interview med tilbuddets ledelse om faglige tilgange og praksis alene for denne del af tilsynets målgruppe.

CROS er et tilbud med 3 afdelinger, hvortil der visiteres borgere i henhold til ABL § 105 stk. 2, SEL §§ 85, 101, 101a og 110 samt SUL § 141.

Tilbuddets målgruppe er borgere mellem 15 og 65 år, præget af stof- og alkoholmisbrug, borgere mellem 18 og 65 år, udsat for hjemløshed og borgere mellem 24 og 65 år, præget af alkohol- og stofmisbrug og andre psykiske vanskeligheder.

Tilbuddet er godkendt til 298 pladser samlet set.

Tilbuddets faglige tilgange er systemisk, kognitiv, løsningsfokuserede, anerkendende, relationspædagogisk, Recovery, empowerment og Harm reduction / Skadesreduktion. Metoderne er kognitiv terapi, Gorski tilbagefaldsbehandling (CENAPS), systemisk tilgang, Jeg-støttende samtale, anerkendende relationer og motiverende samtale (MI).

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets faglige tilgang og metoder er relevante, set i forhold til den beskrevne målgruppes behov og forudsætninger.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set har en kvalitet, som understøtter borgernes trivsel og udvikling. Det vurderes i den sammenhæng, at ledelsen har relevant viden og erfaring, som viser sig igennem en tydelig strategi for tilbuddets drift og udvikling.

Medarbejderne har uddannelse og erfaring, som er relevant, set i forhold til borgernes behov og forudsætninger, og de kan grundlæggende beskrive, hvordan tilbuddets faglige og metodiske tilgange omsættes til praksis.

Det vurderes desuden, at tilbuddets samlet set arbejder ud fra en klar målgruppebeskrivelse for de forskellige afdelinger, og at dokumentationen er struktureret i forhold til opstilling af mål, delmål, indsats og resultater.

Tilbuddets fysiske rammer vurderes som velegnede til formålet.

Socialtilsynet har ingen overordnede bemærkninger til tilbuddets økonomi.

Særligt fokus i tilsynet


Opfølgende tilsyn vedr. målgruppe, primært misbrugsbehandling for unge under 18 år.



Opmærksomhedspunkter

--



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p><i>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 parathed 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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet yder en tilfredsstillende indsats i forhold til at motivere og støtte borgerne i forhold til uddannelse eller beskæftigelse. Tilbuddet fokuserer på en relevant indsats, set i forhold til borgernes konkrete og individuelle behov. Det kan betyde, at der arbejdes op at understøtte, at borgerne hjælpes til at opstarte uddannelse, skolegang eller komme i arbejde eller fastholdes i allerede fungerende forløb.</p> <p>Det kendetegner målgrupperne i tilbuddet, at de ofte er ramt af mange problemstillinger, fx mangel på bolig eller et aktivt misbrug, som midlertidigt forhindrer dem i at starte i skole, på uddannelse eller i beskæftigelse. For nogle borgere kan et længerevarende motivationsarbejde understøtte deres vej i uddannelse eller beskæftigelse. Der ses en særlig målrettet indsats på området for unge under 18 år.</p> <p>Borgerne fortæller, at de er glade for tilbuddets støtte i forhold til at nå deres individuelle mål omkring uddannelse og beskæftigelse, hvilket de giver konkrete eksempler på overfor socialtilsynet.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

Kriterium 01	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet inden for deres målsætning og set i forhold til målgruppernes forudsætninger på relevant vis understøtter borgernes mulighed for uddannelse og beskæftigelse.

Der er stor forskel på om borgerne fra de enkelte afdelinger er i beskæftigelse, uddannelse eller beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud, og om der på den baggrund opstilles mål derfor. På baggrund af interviews med medarbejdere og borgere fra alle afdelinger skønnes det, at ca. 2/3 af den samlede borgergruppe er i uddannelse/ beskæftigelse. Den samlede vurdering bliver derfor opfyldt i høj grad.

Socialtilsynet kan endvidere identificere overordnede mål, delmål og indsats omkring uddannelse og beskæftigelse i tilbuddets dokumentation, ligesom området klart italesættes af ledelse og medarbejdere under faglig refleksion. Det fremgår således tydeligt overfor socialtilsynet, hvordan tilbuddets medarbejdere kan bevæge sig fagligt i forhold til at understøtte borgernes meget forskellige behov omkring uddannelse og beskæftigelse qua tilbuddets meget brede målgruppe.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddets ledelse og medarbejdere samlet set forstå, og forholder sig til, tilbuddets målgruppe som borgere med en kompleks situation, som kræver indsats på flere områder, herunder uddannelse og beskæftigelse.

Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at ledelse og medarbejdere har viden og forståelse for de særlige indsatser, som forventes i forhold til unge under 18 år.

Dette fokus ses også i forhold til indsatsen og målsætningen for de enkelte afdelinger, hvor borgerne giver udtryk for at modtage støtte til at fastholde eller etablere uddannelse eller beskæftigelse i forhold til deres ønsker og forudsætninger.

Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at der i den daglige behandling kan være andre og mere relevante indsatser, set i forhold til borgernes samlede sociale situation, som fylder mere i hverdagen end blik for uddannelse og beskæftigelse.

Borgerne giver desuden udtryk for, at de er glade for tilbuddet, og at de har stor opbakning til at nå deres individuelle mål, også i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Indikator 01.a	<i>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.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.a

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt.

I bedømmelsen lægges der vægt på, at det i stikprøve af tilbuddets dokumentation, foretaget under tilsynsbesøgt på afdeling Valhalla fremgår, at der er opstillet relevante mål for borgernes uddannelse og beskæftigelse, samt at der følges op på mål og indsats.

Det lægges endvidere til grund, at borgere fra alle afdelinger udtaler under samtaler, at der er opstillet mål omkring uddannelse og beskæftigelse på omkring for nogle, men ikke alle. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at tilbuddets samlede målgruppe er meget bred, og at det kan forekomme mere eller mindre relevant at opstille mål for uddannelse og beskæftigelse, alt efter den konkrete og individuelle situation hos borgeren.

Det lægges endvidere til grund, at borgerne samlet giver udtryk for, at medarbejderne har stor fokus på at understøtte borgernes muligheder for uddannelse og beskæftigelse, hvilket der gives konkrete eksempler på under samtalerne. Flere borgere beskriver desuden positive resultater af indsatsen som erhvervelse af kørekort med henblik på beskæftigelse.

Endelig lægger socialtilsynet til grund, at nogle borgere giver udtryk for ikke at have opstillede mål omkring uddannelse og beskæftigelse. Dette bekræftes af medarbejderne med forklaring om, at der er tale om borgere, som er på pension og ikke ønsker at indgå i, eller har resurser til, et samarbejde omkring uddannelse og beskæftigelse,

Indikator 01.b	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.b



Socialtilsynet bedømmer indikatoren til at være opfyldt i høj grad, da det fremgår af interviews af borgerne, at godt og vel 2/3 af borgerne fra tilbuddet er i undervisningstilbud, uddannelse, beskæftigelse, beskyttes beskæftigelse eller dagtilbud i form af aktivitets- og samværstilbud.

Dette understøttes af tilbuddets dokumentation samt udsagn fra ledelse og medarbejdere under faglig refleksion.

Indikator 01.c

Udgået fra d. 1 januar 2017.



Temavurdering	
	<h2>Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>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.</i></p> <p><i>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 at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad arbejder på at styrke borgernes mulighed for at etablere relationer og understøtte borgernes mulighed for at udvikle sig selvstændigt.</p> <p>Det gør tilbuddet i samarbejde med borgerne, hvor medarbejderne med udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger, behov og ønsker understøtter borgeren i at udnytte deres potentialer.</p> <p>For at understøtte borgerne i forhold til at opretholde eller vedligeholde fællesskaber, fokuseres der også på at få opstillet konkrete mål for den enkelte borger, der hjælper til at udvikle større selvstændighed ud fra de parametre, der er nærværende og aktuelle for borgeren.</p> <p>Tilbuddet består af 3 afdelinger, hvor borgernes kompetencer og muligheder for at udvikle selvstændighed og relationer er meget forskellig, set i forhold til borgernes behov og forudsætninger. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse og medarbejdere relevant arbejder med denne forudsætning, at det også kan identificeres i målsætningen for den enkelte borgers ophold i tilbuddet.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,7

Udviklingspunkter	

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
Bedømmelse af kriterium	



Samlet set vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed på relevant vis.

Vurderingen er foretaget på baggrund af, hvordan tilbuddet tilgodeser den enkelte borgers behov og ønsker på baggrund af borgerens forudsætninger.

Tilbuddets brede målgruppe afspejles i borgernes individuelle mål, som spænder fra at kunne gå en tur i byen selv over til at deltage i en eller flere aktiviteter i det omgivende samfund, herunder at fastholde eller genetablere kontakt til familie og venner.

I forhold til at styrke borgernes sociale kompetencer hjælper tilbuddet via forskellige faglige tilgange med at vedligeholde og etablere netværk i det omfang, den enkelte borger ønsker det. Det ses endvidere som en væsentlig del af misbrugsbehandlingen, og der benyttes relevante metoder hertil.

Socialtilsynet er opmærksom på, at det i faglig refleksion med ledelse og medarbejdere klart italesættes, hvordan man arbejder konkret med denne indsats i de forskellige afdelinger i tilbuddet.

Der synes således for nogle af borgerne at være et større fokus på at etablere og vedligeholde fællesskaber i tilbuddet, mens andre støttes til at fastholde kontakt til familie og venner i det omgivende samfund, hvilket socialtilsynet finder fagligt relevant.

Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at tilbuddets samlede målgruppe er meget bred, og at det for nogle borgere, som har lang tids misbrug og psykisk sygdom bag sig, kan være relevant og optimalt alene at opnå relationer til andre borgere i tilbuddet.

Indikator 02.a	<i>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.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.a

Socialtilsynet bedømmer indikatoren til i høj grad at være opfyldt

Det lægges til grund, at borgere fra alle afdelinger fortæller, at der er opstillet konkrete individuelle mål, som skal understøtte udvikling af deres sociale kompetencer og selvstændighed.

Tilbuddet beskriver samtidigt, at der er et særligt fokus på udarbejdelse af mål for borgere under 18 år.

Borgerne beskriver, at målene løbende justeres. Flere borgere beskriver, at de har opnået kompetencer i forhold til at leve et så selvstændigt liv som muligt, mens andre ikke oplever dette.

Der lægges endvidere til grund, at det ved stikprøve af tilbuddets dokumentation på afdeling Valhalla fremgår, at der er opstillet konkrete individuelle mål, samt at der følges op på indsatsen. Dokumentationen fremstår i nogle tilfælde lidt generaliserende.

Endelig lægges det til grund, at det under faglig refleksion med ledere og medarbejdere fremkommer, hvordan borgerne konkret og relevant støttes til at udvikle social kompetencer i hverdagen.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.b

Socialtilsynet bedømmer denne indikator til i meget høj grad at være opfyldt.

Bedømmelsen gives på baggrund af, at medarbejdere beskriver, hvordan de på tilbuddet arbejder på at understøtte de enkelte borgers mulighed for at vedligeholde, etablere relationer og netværk både udenfor og indenfor tilbuddet. Dette bekræftes af udsagn fra borgerne, som fortæller, hvordan de oplever at blive understøttet i dette. Det omtales desuden, hvordan tilbuddet understøtter aktiviteter i en kommunal idrætsklub, hvor medlemmerne især er borgere med psykiatriske udfordringer.

Det omtales yderligere, hvordan indsatsen tilrettelægges for borgere under 18 år.


Borgerne beskriver, at en del af tilbuddet misbrugsbehandling har et sigte på at give den enkelte borger resurser til at bruge relevant netværk til at holde sig ædru/stoffri på tidspunkter, hvor det ikke er muligt at komme i tilbuddet. Borgerne fra afdelingen Pensionatet beskriver, at medarbejderne understøtter, at borgerne fortsætter deres udadrettede aktiviteter efter indskrivning i tilbuddet,



Socialtilsynet er endvidere opmærksom på, at det for afdelingen Valhalla gælder, at borgerne ofte har et rimeligt bredt netværk af sociale kontakter udenfor tilbuddet, og at medarbejderne igennem under faglig refleksion redegør for, hvorledes man understøtter, at borgerne kan fastholde denne kontakt.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 02.c	
<p>Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Til grund for bedømmelsen lægges, at borgere fra alle afdelinger entydigt giver udtryk for, at de, i forhold til deres ønsker og behov, har kontakt til og samvær med deres familie og andet socialt netværk i hverdagen.</p> <p>Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere under faglig refleksion beskriver konkret, hvordan de i hverdagen understøtter borgerne til at have en relevant kontakt med familie og andet socialt netværk. I den forbindelse drøftes det fagligt, hvordan tilbuddet skal forholde sig i situationer, hvor borgere har et netværk, som kan udfordre deres sociale udvikling. Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddets anerkendende tilgang identificeres i drøftelsen.</p> <p>Endelig lægges det til grund, at det i materiale om tilbuddets misbrugsbehandling fremgår, at der er etableret grupper for pårørende og andet netværk, hvilket understøttes af udsagn fra borgere og medarbejdere. For borgere under 18 år er der udarbejdet fast procedure for at inddrage forældremyndigheden i lighed med de gældende regler på området.</p>	
Indikator 02.d	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
Indikator 02.e	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Målgruppe, metoder og resultater</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne.</i></p> <p><i>Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe (r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner.</i></p> <p><i>Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Tilbuddet omfatter tre afdelinger, Pensionatet i henhold til SEL §110, Bofællesskabet Valhalla i henhold til SEL § 85 og ABL §105 og Helsingør Rusmiddelcenter i henhold til SEL §101/101a og SUL §141.</p> <p>Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet samlet set arbejder ud fra en klar målgruppebeskrivelse for hver af de tre afdelinger med forskellige målgrupper. Det vurderes endvidere, at tilbuddet, set i forhold til den samlede målgruppe, arbejder med udgangspunkt i relevante faglige og metodiske tilgange.</p> <p>Socialtilsynet er samtidig opmærksom på, at der har været en alvorlig episode på afdelingen Valhalla. Socialtilsynet vurderer, at en borger i den konkrete situation har haft behov for mere støtte end afdelingens målgruppebeskrivelse lægger op til.</p> <p>Tilbuddets daglige indsats i forhold til den enkelte borger tager hovedsageligt udgangspunkt i kommunale indsatsmål for den enkelte borger, som i samarbejde med borgerne omformes til individuelle mål og delmål. Indsatsen dokumenteres og anvendes grundlæggende til faglige drøftelser og forbedring af indsatsen. Det er samtidig Socialtilsynets vurdering, at der for afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter kan rettes yderligere fokus på at understøtte, at borgerne motiveres til at indgå i et samarbejde omkring udarbejdelse af overordnede mål for indsatsen.</p> <p>Tilbuddet samarbejder med relevante samarbejdspartnere, både i forhold til at støtte borgernes inklusion i det omkringliggende samfund, som i forhold til at støtte borgerne i kontakt til sundhedsydelser.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,3

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddets ledelse tager initiativ til at beskrive tilbuddets målgruppe mere konkret på Tilbudsportalen, så borgernes støttebehov også indgår i målgruppebeskrivelsen. Dette til brug for at understøtte, at der ikke indskrives borgerne med et større støttebehov end det er muligt at tilgodese primært på afdelingen Valhalla.</p> <p>Socialtilsynet er opmærksomme på, at borgerne fra afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter selv giver udtryk for, at de ikke finder det særligt motiverende at skulle indgå i at udarbejde mål og delmål for deres ophold i tilbuddet. Borgerne beskriver selv, at det kan være for voldsomt i en presset situation. Socialtilsynet anbefaler på den baggrund tilbuddets ledelse at overveje, hvordan der kan understøttes en dialog med borgerne fra afdelingen om synliggørelse af overordnede mål, som det forventes i lovgivningen på området.</p>	

Kriterium 03	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
Bedømmelse af kriterium	



Samlet set vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet arbejde med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse for de enkelte afdelinger. Endvidere vurderes det, at tilbuddets valgte metoder og tilgange er relevante set i forhold til den samlede målgruppes ønsker, behov og forudsætninger.

Socialtilsynet ser dog, at afdelingen Valhalla har været udfordret af en alvorlig episode, hvor det er socialtilsynets vurdering, at en konkret borgers behov for støtte, har været større end det ellers forventes med udgangspunkt i afdelingens målgruppebeskrivelse og normering.

Det vurderes endvidere, at tilbuddet grundlæggende arbejder systematisk med dokumentation af mål og indsatsen samt resultatdokumentation. Det fremgår desuden af udsagn fra tilbuddets ledelse, hvordan dokumentation vedr. behandling af borgere under 18 år tager udgangspunkt i gældende lovgivning. Socialtilsynet er opmærksom på, at ledelsens fokus omkring dokumentation generelt fortsat understøtter en god udvikling af tilbuddets struktur og systematik i forhold til dokumentation på det samlede tilbud.

Socialtilsynet ser overordnet en holdning til, at der opstilles pædagogiske mål, som forstås som en kontinuerlig proces og derfor nødvendigvis skal kunne forandres. Der sikres en systematisk kontinuitet i arbejdet med borgerens mål ved både at arbejde loyalt i forhold til handleplaner og borgerens egen øjeblikkelige situation og dokumentation af dette. Dette kan desuden beskrives igennem eksempler fra den pædagogiske praksis, som tilrettelægges og beskrives med udgangspunkt i dokumentationen om den enkelte borger.

Der lægges vægt på, at tilbuddets ledere og medarbejdere kan beskrive et aktivt og relevant samarbejde med eksterne samarbejdspartnere i forhold til tilbuddets forskellige målgruppers forudsætninger. Det vurderes, at disse aktiviteter er medvirkende til at understøtte borgernes muligheder for inklusion i det omkringliggende samfund.

Det vurderes endvidere, at tilbuddet fortsat søger at implementere anbefalinger fra Socialministeriet omkring hjemløse, hjemløsestrategi, og at ledelse og medarbejdere under faglig refleksion kan beskrive de relevante overvejelser, som pågår omkring tilbuddets afdeling for hjemløse.

Endelig er socialtilsynet opmærksom på, at tilbuddet profilerer sig i forhold til unge misbrugere igennem Facebook.

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.a

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i høj grad.

Til grund for bedømmelsen lægges, at tilbuddets ledelse og medarbejdere beskriver tilbuddets målsætning og målgruppe samt faglige tilgange og metoder svarende til tilbuddets oplysninger på tilbudsportalen.

Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere i faglig refleksion konkret kan beskrive, hvorfor tilbuddets udmeldte faglige tilgange og metoder er relevante, set i forhold til målgruppens særlige behov og forudsætninger.

Det omtales desuden specifikt, hvordan de valgte tilgange og metoder omkring unge under 18 år i praksis adskiller sig fra de øvrige indsatser i tilbuddet. Dette er med udgangspunkt i en forståelse af målgruppens særlige behov samt de lovgivningsmæssige rammer.

Socialtilsynet bedømmer endvidere, at tilbuddets samlede målgruppe er noget bred, men at der er en tydelig afgrænsning af målgruppen på de enkelte afdelinger.

Socialtilsynet er samtidig opmærksom på, at borgerne på afdelingen Valhalla beskriver, at der stadig er indskrevet borgere, som har et meget stort støttebehov, som ikke tilgodeses i tilstrækkeligt omfang, primært på grund af afdelingens konstruktion og personaledekning. Socialtilsynet har, primært med udgangspunkt i en konkret sag, valgt at inddrage borgernes udsagn i den samlede bedømmelse.

Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.b

Det er socialtilsynets bedømmelse, at indikatoren er opfyldt i høj grad.



Til grund for bedømmelsen lægges, at det af udsagn fra borgerne fremgår, at der for afdelingerne Valhalla og Pensionatet opstilles konkret og klare mål i samarbejde med borgerne, mens borgerne fra Helsingør Rusmiddelcenter giver udtryk for ikke at have medvirket til at opstille mål for deres ophold i tilbuddet.

Det lægges endvidere til grund, at det af gennemgang af tilbuddets dokumentation for afdelingen Valhalla fremgår, at der kan dokumenteres resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne. Desuden beskriver medarbejderne, hvordan dokumentationen til en vis grad anvendes til brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

Dette understøttes desuden af udsagn fra ledelse og medarbejdere under faglig refleksion under tilsynsbesøget.

Endelig lægges det til grund, at ledelse og medarbejdere konkret kan beskrive under faglig refleksion, hvordan der er en fælles faglig tilgang til at dokumentere i tilbuddet. Det fremgår endvidere, at ledelse og medarbejdere har en fælles forståelse af strategien bag dokumentationen, hvor der indgår overordnede mål, delmål og beskrivelser af indsatsen, samt resultater igennem metoden FIT.

Socialtilsynet er desuden opmærksom på, at ledelse og medarbejdere omtaler viden om lovgivningen omkring dokumentation og opstilling af mål for borgere under 18 år.

Indikator 03.c	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 03.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Til grund for bedømmelsen lægges, at borgerne giver udtryk for, at der udarbejdes kommunale indsatsplaner for dem. Dog udtaler borgerne fra afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter, at de ikke er vidende om overordnede kommunale mål for indsatsen.

Socialtilsynet er opmærksomme på, at borgerne selv giver udtryk for, at de ikke finder det særligt motiverende at skulle indgå i at udarbejde mål og delmål i en presset situation. Det anbefales derfor tilbuddets ledelse at have overveje, hvordan der kan understøttes en dialog med borgerne fra Misbrugscentret om synliggørelse af overordnede mål som det forventes i lovgivningen på området.

Det lægges endvidere til grund, at borgerne fra afdelingen Valhalla beskriver, at de har opnået gode resultater, bl.a. at kunne se frem til at etablere sig i bolig udenfor tilbuddet.

Det lægges yderligere til grund, at borgerne fra afdelingen Pensionatet giver udtryk for, at medarbejderne meget konkret forholder sig til den komplekse situation, som borgerne befinder sig i, og påtager sig at være koordinerende i forhold til opstilling af mål og delmål, som fører til positive resultater for borgerne.

Endelig lægges det til grund, at ledelse og medarbejdere konkret kan beskrive positive resultater for borgerne under faglig refleksion, samt hvordan redskabet FIT anvendes i den sammenhæng.

Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 03.d

Ledelse og medarbejdere beskriver samstemmende, hvordan der foregår et systematisk og relevant samarbejde med eksterne aktører som f.eks. Jobcenter, hjemmepleje, familieafdeling, lokale læger, dag- og døgn behandlingstilbud samt aktivitets- og samværstilbud.

For borgere under 18 år samarbejdes der med TUBA og Ung Reverse.

Indikatoren bedømmes på denne baggrund af være opfyldt i meget høj grad.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Sundhed og Trivsel</h2> <p><i>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 og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. 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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne grundlæggende trives i tilbuddet, set i forhold til deres forudsætninger og samlede sociale situation. Socialtilsynet er dog samtidig opmærksom på, at konkrete episoder kan påvirke borgernes trivsel i særlige situationer.</p> <p>Socialtilsynet vurderer desuden, at borgerne inddrages i forhold omkring dem selv og tilbuddet på overordnet plan igennem husmøder og mere individuelle tiltag som opstilling af mål, pædagogiske planer og lignende personlige forhold.</p> <p>Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgerne i forhold til sundhed igennem at motivere dem til regelmæssige besøg hos læge, tandlæge og andre relevante sundhedsydelser. Der ses endvidere et overordnet fokus på at motivere borgerne til sund kost og motion, hvilket sker igennem aktiviteter i og udenfor tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet er endvidere opmærksom på, at borgere, som tilbydes misbrugsbehandling, også modtager de lovmæssige sundhedsydelser i forbindelse med behandlingen.</p> <p>For borgere under 18 år er der en særlig indsats i forhold til kost og motion.</p> <p>Det vurderes videre, at tilbuddet overordnet set forebygger magtanvendelser, selv om den samlede målgruppe som udgangspunkt falder udenfor Servicelovens bestemmelser på området. Socialtilsynet vurderer på den baggrund, at der fortsat kan arbejdes i organisationen på at understøtte, at alle medarbejdere præcist forstår og forholder sig til begrebet magtanvendelse og drøftelse om samme med henblik på læring for forbedring af indsatsen.</p> <p>Endelig er det socialtilsynets vurdering, at borgerne grundlæggende ikke udsættes for overgreb i tilbuddet. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at der samlet set er sket en væsentlig forbedring på dette område siden det seneste tilsynsbesøg.</p> <p>Det er dog samtidig socialtilsynets vurdering, at der er grund til faglig og ledelsesmæssige drøftelser omkring håndtering af en konkret episode på afdelingen Valhalla, hvor borgerne giver udtryk for en følelse af ikke at blive hørt og forstået af ledelse og medarbejdere.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,8

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddets ledelse tager initiativ til at beskrive, hvordan begrebet magtanvendelse skal forstås i tilbuddet ud fra en forståelse af, at tilbuddets målgruppe falder udenfor Servicelovens bestemmelser om magtanvendelse. Samtidig giver såvel ledelse som medarbejdere udtryk for, at man arbejder ud fra en faglig forståelse af at forebygge magtanvendelse og anden indgreb i selvbestemmelsesretten.</p> <p>Socialtilsynet anbefaler på den baggrund tilbuddets ledelse til at tage initiativ til drøftelser med borgerne om,</p>	



hvordan mistrovisel lignende situationer kan forebygges i dialog med borgerne.

Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
---------------------	--

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet grundlæggende understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. Det er endvidere Socialtilsynets vurdering, at indsatsen tager udgangspunkt i en fælles anerkendende tilgang i tilbuddet.

Det fremkommer under faglig refleksion med ledelse og medarbejde, at man søger at inddrage borgerne i beslutninger i hverdagen, hvilket til en vis grad understøttes af udsagn fra borgerne. Det er dog også Socialtilsynets vurdering, at den samlede målgruppes behov og forudsætninger er meget varierende, og at det på den baggrund kræver individuelle indsatser fra den enkelte afdeling at sikre borgerinddragelse så godt som muligt. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at det for borgere i afdelingen HelsingUng gælder, at de inddrages i hverdagen igennem samtalerne med de unge. Det beskrives endvidere, at borgerne fra denne afdelingen deltager aktivt med at repræsentere tilbuddet, f.eks. i konferencer og lignende.

Socialtilsynet anerkender, at tilbuddets ledelse og medarbejdere forsøger at opstille scenarier, hvor borgernes medindflydelse bedst kan komme i spil, og kan på baggrund af tidligere tilsyn registrere, at indsatsen har haft en betydning for borgernes trivsel og følelse af selv- og medbestemmelse på eget liv. Socialtilsynet lægger udsagn fra borgerne til grund for vurderingen.

Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 04.a

Det bedømmes, at indikatoren er opfyldt i høj grad.

Til grund for vurderingen lægges, at borgerne fra alle afdelinger i tilbuddet giver udtryk for, at de føler sig hørt, respekteret og anerkendt.

Borgere fra afdelingen Valhalla beskriver, at de i en konkret sag ikke har følt sig anerkendt og inddraget relevant i konkrete episoder, hvor de mener at kunne have bidraget konstruktivt til en fælles forståelse med personalet omkring udfordringer i forhold til borgernes trivsel i afdelingen.

Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere i faglig refleksion kan beskrive, hvordan tilbuddets overordnede værdi om, at borgerne skal respekteres og anerkendes samt inddrages i forhold omkring deres ophold i det samlede tilbud, konkret omsættes i den daglige pædagogiske praksis.

Socialtilsynet er opmærksom på, at der beskrives en fælles faglig forståelse på tværs af tilbuddet omkring begrebet anerkendelse

Socialtilsynet er endvidere opmærksom på, at der er tale om en målgruppe, som kan være præget af lang tids psykisk sygdom og/eller misbrug, og at der i den forbindelse er særlige udfordringer i forhold til at motivere borgerne til at indgå i samtaler og møder, som kan understøtte, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 04.b

Socialtilsynet bedømmer indikatoren til at være opfyldt i høj grad, og påpeger samtidig, at der er tale om et tilbud med tre afdelinger, hvor borgernes forudsætninger for at indgå i at træffe beslutninger vedrørende dem selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov, er meget varierende.

Det lægges til grund for bedømmelsen, at borgerne fra afdelingerne Valhalla og Pensionatet beskriver, hvordan de inddrages i og har reel indflydelse på beslutninger vedr. hverdagen i tilbuddet igennem beboermøder. Borgerne fra afdelingen Valhalla udtaler desuden, at der afholdes møder med boligsekskabet i lighed med regler for beboerdemokrati i almene boliger. Der ses ikke samme systematik i afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter, hvilket socialtilsynet finder naturligt qua afdelingens struktur og målsætning.



Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere under faglig refleksion beskriver, hvordan man grundlæggende arbejder ud fra en fælles forståelse om, at borgerne inddrages i beslutninger vedr. dem selv. Dette understøttes af udsagn fra borgerne, dog ikke fra afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter.

Der lægges videre vægt på, at det i faglig refleksion med ledelse og medarbejdere fremgår, hvorledes metoden FIT er med til at sikre, at inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv. Dette understøttes af udsagn fra borgerne, som i høj grad oplever, at de bliver set, hørt og forstået.

På baggrund af ovenstående er indikatoren bedømt til at være opfyldt i høj grad.

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium

Samlet set vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet til en vis grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel, set i forhold til målgruppernes forudsætninger.

Socialtilsynet er dog samtidigt opmærksom på, at borgerne på afdelingen Valhalla giver udtryk for og udviser mistriivsel på grund af uro i tilbuddet. Socialtilsynet lægger borgernes udsagn til grund, og er samtidig opmærksom på, at der er tale om borgere, som er meget præget af alvorlig psykisk sygdom og misbrug.

Socialtilsynet er desuden opmærksom på, at der er tale om en situation, som nu er afsluttet. Det vurderes også, at borgernes mistriivsel tager udgangspunkt i, at de ikke føler sig hørt, forstået og inddraget i den konkrete situation. Socialtilsynet anbefaler på den baggrund tilbuddets ledelse til at tage initiativ til drøftelser med borgerne om, hvordan lignende situationer kan forebygges i dialog med borgerne.

Der lægges vægt på, at tilbuddets ledere og medarbejdere kan beskrive en aktiv og relevant indsats i tilbuddets afdelinger, samt samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, således at der fra tilbuddets side er et generelt fokus på borgernes samlede sundhedssituation. Dette ses f.eks. igennem tandlægeprojekt og samarbejde med diætist

Der lægges endvidere vægt på, at der i afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter er en struktureret tilgang med udgangspunkt i de lovmæssige krav i Sundhedsloven til at understøtte borgernes generelle sundhedssituation, mens samme indsats ses mindre i de 2 øvrige afdelinger.

Der er yderligere lagt vægt på, at borgerne samlet udtaler, at personalet i alle afdelinger støtter borgerne til f.eks. læge og tandlæge fx ved ledsagelse, hvis borgerne ønsker det.

Socialtilsynet lægger desuden vægt på, at tilbuddet arbejder på at have en grundlæggende praksis for at dokumentere borgernes trivsel og sundhed igennem redskabet FIT, samt at der ses eksempler på, at dette er i progression.

På afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter ses med udgangspunkt i lovgivningen på området en systematik til at dokumentere indsats omkring borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel i forbindelse med misbrugsbehandling, også for borgere under 18 år.

Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.a

Indikatoren bedømmes til at være udfyldt i middel grad. Socialtilsynet gør samtidig opmærksom på, at der er tale om 3 afdelinger, og at borgernes trivsel på afdelingen Valhalla vægtes højt i bedømmelsen.

Til grund for bedømmelsen lægges det, at borgerne på alle 3 afdelinger udtaler, at de grundlæggende trives i tilbuddet. Socialtilsynet kan på den måde iagttage, at der især for afdelingen Pensionatets vedkommende er sket en væsentlig forøgelse af borgernes trivsel.

Socialtilsynet er dog samtidig opmærksom på, at borgerne i afdelingen Valhalla gør opmærksom på, at der igennem et stykke tid har været uro i tilbuddet, hvilket er endt op i en alvorlig episode i weekenden inden det varslede tilsynsbesøg.

Socialtilsynet er blevet orienteret om episoden af tilbuddets ledelse og bedømmer på den baggrund, at borgernes



trivsel grundlæggende er udfordret.

Socialtilsynet er samtidig opmærksom på, at situationen nu er stabiliseret i afdelingen Valhalla, men at borgerne fremstår påvirkede af episoden, som de endvidere giver udtryk for at have advaret medarbejdere og ledelse om kunne opstå.

Socialtilsynet observerede endvidere under tilsynsbesøget, at politiet var til stede i tilbuddet og foretog undersøgelser i en bolig.

Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.b

Socialtilsynet vurderer, at indikatoren er opfyldt i høj grad.

Der er lagt vægt på, at det igennem interview med ledelse og medarbejdere fremkommer, at der er fokus på borgernes generelle sundhedstilstand, samt at borgerne støttes til at opsøge relevante sundhedspersoner, også igennem ledsagelse, hvilket bekræftes af udsagn fra borgerne.

For afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter gælder det, at det under faglig refleksion med ledelse og medarbejdere fremgår, at borgerne tilbydes lægeundersøgelser samt tilses af læge i overensstemmelse med bestemmelser i forhold til Sundhedsloven. Dette understøttes af udsagn fra borgerne samt beskrivelser i tilbuddets skriftlige dokumentation og på hjemmeside.

Der er desuden lagt vægt på, at afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter arbejder struktureret med mål omkring borgernes sundhed, mens afdelingerne Pensionatet og Valhalla igennem særligt fokus understøtter borgernes sundhed i forhold til borgernes samlede situation, samt at indsatsen til en vis grad dokumenteres.

Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 05.c

Socialtilsynet bedømmer indikatoren til at være opfyldt i høj grad, men Socialtilsynet er samtidig opmærksom på, at der generelt er tale om en samlet målgruppe, som er præget af lang tids misbrug og/eller psykisk sygdom.

Til grund for bedømmelsen lægges, at borgerne giver udtryk for, at medarbejderne grundlæggende har opmærksomhed mod deres fysiske og mentale sundhed. Borgerne omtaler især den særlige sundhedsindsats, som sker i forbindelse med misbrugsbehandling, ligesom flere borgere beskriver deres mulighed for at dyrke idræt i den særlige kommunale idrætsforening, som bl.a. henvender sig til tilbuddets målgruppe.

Det lægges endvidere til grund, at det under faglig refleksion fremkommer, hvordan ledelse og medarbejdere understøtter en indsats i forhold til borgernes fysiske og mentale sundhed. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at der tydeligt er en fælles faglig tilgang til at dele konkret viden om fysisk og mental sundhed mellem deltagerne i refleksionen, ligesom der fremkommer konkrete eksempler på, hvordan dette bringes i spil i den daglige pædagogik.

Det fremgår endvidere, hvordan tilbuddets konstruktion også understøtter en mere fleksibel og smidig tilgang til at tilbyde borgerne støtte, især omkring borgere, som ellers kan være vanskelige at motivere til at tage imod støtte eller have svært ved at forstå sammenhængen i en mere kompleks indsats.

Endelig lægges det til grund, at der igennem tilbuddets dokumentation ses, at der for nogle borgere opstilles konkrete mål og indsats omkring f.eks. hjælp til at spise sund mad og få motion.

Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at borgere under 18 år i afdelingen HelsingUng tilbyde gratis fitnesskort og desuden igennem behandlingen motiveres til sund kost og motion.

Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium



Der er tale om et tilbud med tre afdelinger, hvor målgruppen ikke falder ind under Servicelovens bestemmelser om magtanvendelser. På den baggrund vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet har et vist fokus på at forebygge magtanvendelser, hvilket ses igennem at understøtte en kultur i tilbuddet om at håndtere konflikter nedtrappende.

Socialtilsynet lægger endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere under faglig refleksion kan beskrive, at der ikke foretages magtanvendelser, og hvordan man i den daglige pædagogiske praksis arbejder på at skabe en kultur i tilbuddet, som understøtter dette.

Det er yderligere lagt til grund, at ledelsen beskriver, at der er fokus på løbende at drøfte begrebet magtanvendelser med henblik på at undgå situationer, som kan føre til magtanvendelse. Socialtilsynet lægger dog samtidig vægt på, at der ikke er en definition af begrebet magtanvendelser set i forhold til de lovgivningsmæssige rammer samt håndtering af situationer for det samlede tilbud, hvilket vurderes at forstyrre en fælles kultur på tilbuddet omkring magtanvendelser.

Socialtilsynet er samtidig opmærksom på, at der sker løbende faglige drøftelser, hvor håndtering af magtanvendelser indgår.

Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddets ledelse tager initiativ til at beskrive, hvordan begrebet magtanvendelse skal forstås i tilbuddet ud fra en forståelse af, at tilbuddets målgruppe falder udenfor Servicelovens bestemmelser om magtanvendelse. Samtidig giver såvel ledelse som medarbejdere udtryk for, at man arbejder ud fra en faglig forståelse af at forebygge magtanvendelse og anden indgrib i selvbestemmelsesretten.

Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 06.a

Det bedømmes, at indikatoren er opfyldt i meget høj grad. Socialtilsynet er samtidig opmærksom på, at tilbuddets samlede konstruktion gør, at målgruppen som udgangspunkt ikke falder ind under Servicelovens bestemmelser om magtanvendelser.

Til grund for bedømmelsen lægger Socialtilsynet, at ledelse og personale samlet under faglig refleksion beskriver, at magtanvendelse eller anden indgriben i borgernes selvbestemmelse ikke foretages i tilbuddet med udgangspunkt i den overordnede faglige tilgang.

I stedet er alle medarbejdere instrueret i tale voldsomme situationer ned eller tilkalde politi, hvis dette ikke kan lade sig gøre.

Det lægges endvidere til grund, at borgerne giver udtryk for, at der ikke foretages magtanvendelser i tilbuddet.

Det lægges yderligere, at socialtilsynet ikke har modtaget indberetning om magtanvendelse fra tilbuddet siden sidste tilsynsbesøg i 2016.

Indikator 06.b	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 06.b

Socialtilsynet bedømmer, at indikatoren er udfyldt i høj grad, idet der ikke foretages magtanvendelser i tilbuddet. Der kan således i sagens natur ikke dokumenteres magtanvendelser.

Socialtilsynet lægger endvidere til grund, at det bedømmes, at der foretages faglige drøftelser omkring begrebet magtanvendelser for at forebygge og forbedre indsatsen omkring magtanvendelse, men at dette ikke tager udgangspunkt i en struktureret og systematisk tilgang.

Der henvises endvidere til indikator 6a.

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
---------------------	--

Bedømmelse af kriterium	
--------------------------------	--



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set til en vis grad forebygger overgreb. Socialtilsynet gør samtidig opmærksom på, at der er tale om tre afdelinger, som ikke vurderes ens.

Socialtilsynet vurderer endvidere, at der har været en voldsom episode på afdelingen Valhalla, som i høj grad skyldes en borgers usædvanlige adfærd. Socialtilsynet vurderer dog samtidigt, at borgerne har forsøgt at gøre ledelse og medarbejdere opmærksomme på, at der kunne ske noget, men at borgerne ikke har følt sig hørt og forstået i den konkrete situation.

Der lægges desuden vægt på, at borgerne grundlæggende udtaler, at de føler sig trygge og passet på i tilbuddet generelt. Dog udtales det af nogle borgere fra afdelingen Valhalla, at de føler utryghed ved ikke at kunne komme i kontakt med medarbejdere udenfor personalets arbejdstid. Ledelse og medarbejdere kan ikke genkende dette udsagn, og socialtilsynet anbefaler på den baggrund, at ledelsen tager initiativ til at afklare med borgerne på Valhalla, hvorfor der er forskellige opfattelser af borgernes muligheder for kontakt til medarbejdere.

Der lægges endvidere vægt på, at ledelse og medarbejdere i faglig refleksion omtaler, hvordan der konkret er sket en væsentlig forbedring omkring forebyggelse og håndtering af overgreb rettet mod alle borgerne i tilbuddet, hvilket socialtilsynet også kan se og anerkender.

Endelig skal det bemærkes, at socialtilsynet er opmærksom på, at tilbuddets ledelse og medarbejdere kan beskrive, hvordan man grundlæggende er opmærksom på, at det samlede tilbuds målgruppe, med udgangspunkt i deres behov og forudsætninger kan være i risiko for overgreb, samt at der rettes pædagogisk fokus på at håndtere dette.

Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 07.a

Det bedømmes, at indikatoren er opfyldt i middel grad. Socialtilsynet gør opmærksom på, at der er tale om 3 afdelinger, som ikke bedømmes ens, og at bedømmelserne fra afdelingen Valhalla vægter tungt i bedømmelsen.

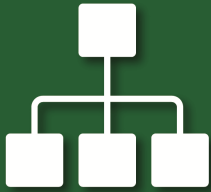
Det lægges til grund, at borgerne i afdelingen Valhalla beskriver konkrete situationer, hvor en borger har udsat andre borgere for trusler og konkret overgreb. Socialtilsynet har modtaget en redegørelse fra tilbuddets ledelse om episoden og bedømmer på den baggrund, at der har været tale om en ekstraordinær situation, hvor en enkelt borgers adfærd har været meget usædvanlig. Socialtilsynet er dog samtidig opmærksom på, at borgerne beskriver, hvordan de løbende har italesat overfor medarbejderne, at den pågældende borger havde det meget dårligt, og at medarbejdere og ledelse derfor skulle skride ind. Socialtilsynet bedømmer, at borgernes udsagn er konkrete og at der har været tale om en meget ubehagelig periode for borgerne.

Det lægges endvidere til grund, at borgerne samlet set ellers giver udtryk for, at der, på trods af målgruppernes særlige forudsætninger, ikke forekommer overgreb og uro i tilbuddet.

Endelig lægges det til grund, at det igennem faglig refleksion mellem ledelse og medarbejdere fremkommer, hvordan tilbuddet understøtter, at der ikke sker overgreb rettet mod borgerne. Det fremstår kun til en vis grad, hvordan ledelse og medarbejdere kunne inddrage borgernes viden til at forebygge episoder som den tidligere omtalte.

Indikator 07.b	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
-----------------------	-------------------------------------



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p><i>En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets ledes faglig kompetent igennem en tydelig ledelsesstil og en konsolideret organisation.</p> <p>Det vurderes desuden, at der ses en klar overordnet ansvars- og opgavefordeling i ledelsen, hvilket er med til at sikre en overordnet tryghed for drift og udvikling hos medarbejderne.</p> <p>Det vurderes, at borgerne som udgangspunkt har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevant uddannelse. Dog er socialtilsynet opmærksom på, at det især for afdelingen Valhalla er gældende, at borgernes trivsel og udvikling i meget høj grad er afhængig af, at der ikke indskrives borgere udenfor målgruppen, og et deraf følgende større støttebehov. I modsat fald kan det medføre en risiko for borgernes trivsel, hvilket en konkret episode efter socialtilsynets vurdering har vist.</p> <p>Tilbuddets ledelse og medarbejdere modtager relevant faglig og ledelsesmæssig eksterne supervision.</p> <p>Tilbuddets personalegennemstrømning og sygefravær er meget lav, tilbuddets størrelse og konstruktion taget i betragtning.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,4

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet er opmærksom på, at en særlig episode på afdelingen Valhalla har stillet udfordringer til ledelsen, set i forhold til konkrete handlemuligheder for at forebygge uro i tilbuddet. Socialtilsynet anbefaler på den baggrund, at ledelsen tager initiativ til at drøfte episoden igennem med henblik på at identificere ledelsesredskaber i lignende situationer.</p>	

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set har en faglig kompetent ledelse, som arbejder relevant med at understøtte tilbuddets drift og udvikling samlet set.

Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at tilbuddets leder kan beskrive, hvordan hun sammen med den øvrige ledelse og medarbejderne har formuleret tilbuddets samlede kerneopgave. Ledelsen kan endvidere beskrive, hvordan der er arbejdet relevant med at udvikle en fælles løsningsfokuseret, systemisk og narrativ faglig tilgang, og en anerkendende kultur i hele organisationen.

Det beskrives desuden, hvordan ledelsen arbejder med at profilere tilbuddet udadtil.

Medarbejderne har tidligere udtalt tilfredshed med den måde, som ledelsen håndterer tilbuddets drift og udvikling.

Socialtilsynet er opmærksom på, at en særlig episode på afdelingen Valhalla har stillet udfordringer til ledelsen, set i forhold til konkrete handlemuligheder for at forebygge uro i tilbuddet. Socialtilsynet anbefaler på den baggrund, at ledelsen tager initiativ til at drøfte episoden igennem med henblik på at identificere ledelsesredskaber i lignende situationer.

Det vurderes ydermere, at tilbuddets medarbejderne og ledelse modtager relevant faglig ekstern supervision, og at supervisionen giver mening og værdi i den samlede organisation.

Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 08.a

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Til grund for bedømmelsen lægger socialtilsynet dokumentation af den samlede ledelses erfarings- og uddannelsesmæssigt baggrund. Dette er forelagt socialtilsynet ved tidligere tilsynsbesøg.

Der lægges endvidere vægt på, at det interview med tilbuddets leder Lotte Kragelund fremlægges en tydelig strategi for tilbuddets drift og udvikling.

Det beskrives endvidere, hvordan ledelsen samlet set også har fokus på at profilere tilbuddet i henhold indsatsen omkring borgere under 18 år igennem deltagelse i konferencer og udarbejdelser af pjecer.

Desuden lægges der vægt på, at det under faglig refleksion med deltagelse af ledelse og medarbejdere observeres, at der er en tydelig tillid til den samlede ledelse i drøftelserne. Der ses endvidere en ledelsesmæssig anerkendende tilgang, som medarbejderne tydelig føler sig trygge ved.

Endelig lægges der vægt på, at en konkret episode på afdelingen Valhalla har givet anledning til en forståelse blandt borgerne om, at de ikke er blevet hørt og forstået i den konkrete situation.

Socialtilsynet er blevet orienteret om forløbet, og mangler i den sammenhæng en mere tydelig ledelsesmæssig håndtering op til selve episoden.

På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i høj grad.

Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 08.b

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt. Begrundelsen herfor er, at tilbuddets medarbejdere får ekstern faglig supervision, mens der er fælles ledelsessupervision.

Såvel ledelse som medarbejdere giver udtryk for en oplevelse af, at supervisionen er relevant i forhold til at løse deres arbejdsopgaver.

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium



Socialtilsynet vurderer at tilbuddets daglige drift varetages kompetent, og ledelsen har et tydeligt fokus på tilbuddets samlede faglige profil.

I forhold til personaleresourcer bemærker Socialtilsynet, at medarbejderne på afdelingen Valhalla beskriver, at der er blevet en større tydelighed i, hvordan deres resurser fordeles mellem tilbuddet og ydelser hos borgere i egen bolig udenfor tilbuddet. Det beskrives dog også under faglig refleksion, at medarbejderne har et meget stort fokus på, om borgernes behov for støtte kan tilgodeses af de resurser, som er tildelt afdelingen.

Socialtilsynet vurderer i den sammenhæng, at personaleresurserne til afdelingen Valhalla kan være påvirket af, at medarbejderne også skal udfører opgaver i andre dele af socialpsykiatrien. Det kan muligvis håndteres i hverdagen, men såfremt borgernes behov for støtte på Valhalla bliver større - generelt eller i perioder - , så sætter det borgernes mulighed for kontakt til medarbejdere med relevant uddannelse under pres. Socialtilsynet vurderer i forlængelse heraf, at det kan udfordre borgernes trivsel og udvikling og i særlige situationer sætte dem i risiko for overgreb.

Det fremgår derudover af udsagn fra ledelse og medarbejdere under faglig refleksion, at der er en overordnet opfattelse og forståelse om, at borgerne har tilpas kontakt til medarbejdere, set i forhold til deres behov og forudsætninger i tilbuddet.

Socialtilsynet er i høj grad opmærksom på, at borgerne samstemmende fortæller, at medarbejderne er glade og passionerede, taler pænt og lytter til borgerne.

Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 09.a

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i middel grad. Socialtilsynet gør opmærksom på, at der er tale om en samlet bedømmelse af 3 afdelinger, som ikke bedømmes ens, samt at bedømmelserne af afdelingerne Valhalla og Pensionatet vægtes højt.

Til grund for bedømmelsen lægges, at det af tilbuddets dokumentation til tidligere tilsynsbesøg fremgår, at ledelse og medarbejdere har relevant uddannelse og erfaring med de forskellige målgrupper i tilbuddet. Dette gælder også for de særlige faglige kompetencer, som ifølge lovgivningen skal tilbydes unge under 18 år i misbrugsbehandling.

Det lægges desuden til grund, at borgerne fra afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter udtrykker stor tilfredshed med tilgængeligheden af medarbejdere med relevante kompetencer, samt at afdelingen har en åbningstid, som svarer til borgernes forventninger.

Det lægges yderligere til grund, at borgerne fra afdelingen Valhalla udtaler, at der som udgangspunkt er personale med relevante kompetencer til rådighed. Det nævnes videre, at der i perioder kan være utrygt at være i tilbuddet på grund af enkelte beboeres adfærd i tilbuddet. Borgerne giver i den forbindelse udtryk for, at det ikke er nok, at der er opsat overvågning af tilbuddets udenomsarealer. Det er en konkret kontakt til personale i kritiske situationer, som efterspørges af borgerne.

Borgernes udsagn skal desuden ses i lyset af en konkret episode, som foregik udenfor medarbejdernes arbejdstid.

Endelig lægges det til grund, at borgerne fra afdelingen Pensionatet udtaler, at der grundlæggende er tilpas medarbejderresurser til rådighed på afdelingen, set i forhold til borgernes behov og forudsætninger.

Borgerne udtaler desuden, at medarbejdernes faglige baggrund understøtter deres mulighed for at kunne komme videre til egen bolig og desuden modtagere relevant støtte.

Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 09.b

På Tilbudsportalen er personalegennemstrømningen i det samlede tilbud opgjort til 7.89, hvilket er et lav tal, tilbuddets størrelse og konstruktion taget i betragtning

Udtalelser fra ledelse, medarbejdere og borgere indikere desuden, at der opleves en meget lav personalegennemstrømning.



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

Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------


Bedømmelse af Indikator 09.c

Tilbuddets sygefravær er på Tilbudsportalen opgjort til at være 4,01 dage om året.

Borgerne giver samlet udtryk for, at de ikke har været udsat for, at aftaler eller behandlinger er aflyst på grund af sygdom blandt medarbejderne.

Indikatoren bedømmes på den baggrund af være opfyldt i meget høj grad, da fraværet er noget under sammenlignelige tilbud.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Kompetencer</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer.</i></p> <p><i>Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes.</i></p> <p><i>Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere samlet set besidder de relevante kompetencer, således at de kan understøtte de forskellige målgruppers trivsel og udvikling.</p> <p>Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at medarbejderne klart kan beskrive tilbuddets faglige tilgange og metoder og give eksempler på anvendelse i daglig behandling eller pædagogisk praksis.</p> <p>Dette understøttes af udsagn fra borgerne, som endvidere giver udtryk for, hvordan medarbejderne er forstående og har god fornemmelse for, hvad den enkelte borgers behov og forudsætninger er.</p> <p>Socialtilsynet bemærker endvidere under tilsynsbesøget, at der på alle afdelinger er en faglig professionel tilgang i en anerkendende kultur, og at medarbejderne under fælles faglig refleksion under tilsynsbesøget fremstår vidende og afklarede omkring tilbuddets daglige praksis.</p> <p>Der er afsat midler til kompetenceudvikling i tilbuddets budget.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,5

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddets ledelse tager initiativ til at drøfte med medarbejderne, hvordan ny viden om tilbuddets målgrupper og metoder bedst muligt indsamles og implementeres struktureret.</p>	

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	



Samlet set vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets medarbejdere i høj grad besidder relevante kompetencer i forhold til at kunne indgå i tilbuddets opgaver, set i forhold til tilbuddets faglige tilgange og metoder. Der ses således en klar sammenhæng mellem de metoder, medarbejderne beskriver anvendt, og borgernes oplevelse af samme.

Desuden er skabt en fælles metodeplatform, hvor flere forskellige tilgange og metoder indgår. Det er socialtilsynets vurdering, at alle medarbejdere i tilbuddet har konkret viden om og indsigt i de udmeldte tilgange og metoder, og at især metoden FIT står som et samlende tilgang til også at vurdere relationen mellem borgere og medarbejdere og oplevelsen af fælles resultater.

I vurderingen er der ydermere lagt til grund, at tilbuddet arbejder med vidensdeling og medarbejderne kan beskrive, hvordan de systematisk deler viden på afdelingerne og til fælles CROS møder. Dette observeres tydeligt på fælles faglig refleksion, som socialtilsynet deltager i.

Det fremgår endvidere i interview med ledelsen, at der er fokus på videreuddannelse i forhold til målgruppen, og at der løbende sker undervisning eller sparring vedr. tilbuddets faglige tilgange, f.eks. igennem supervision. Dette gælder også for afdelingen HelsingUng.

Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i meget høj grad.

Til grund for bedømmelsen lægges, at det igennem faglig refleksion under tilsynsbesøget med deltagelse af ledelse og medarbejdere fremgår, hvordan der løbende sker undervisning, sparring og struktureret faglig refleksion med udgangspunkt i tilbuddets udmeldte faglige og metodiske tilgange.

Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at medarbejdere fra alle afdelinger i tilbuddet tilbydes kurser i tilbuddets udmeldte tilgange og metoder. Dette bedømmes til at styrke den fælles faglige profil og forståelse i tilbuddet.

Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere klart beskriver, hvordan faglige og metodiske tilgange skal forstås og omsættes til konkrete pædagogiske handlinger i hverdagen. Det beskrives endvidere, hvordan redskaberne skal anvendes med udgangspunkt i borgernes behov og forudsætninger.

Endelig lægges det til grund, at ledelse og medarbejdere beskriver, at der er et overordnet fokus på at implementere ny viden om målgruppe og metoder i tilbuddet. Det nævnes også, hvordan dette skal ses i sammenhæng med supervision til medarbejderne.

Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i høj grad.

Til grund for bedømmelse lægges, at borgerne giver udtryk for en oplevelse af, at medarbejderne grundlæggende har relevante kompetencer, og at de er i stand til at sætte sig ind i borgernes situation og forudsætninger. Enkelte borgere giver samtidigt udtryk for, at medarbejderne på afdelingen Valhalla har været fagligt udfordret i en konkret situation, og ikke har været tilstrækkelig opmærksomme på borgernes udsagn om, at der var uro og risiko for overgreb i tilbuddet. Socialtilsynet er opmærksom på, at der er tale om borgere, som er væsentligt præget af mange års misbrug og psykiatrisk sygdom, men at borgerne er meget præcise i deres beskrivelser af den konkrete situation.

For afdelingen Helsingør Rusmiddelventer nævnes det, at medarbejdernes personlige kompetencer har spillet en vigtig rolle for borgerne til at komme ud af misbrug. Borgerne på afdelingerne Valhalla og Pensionatet giver desuden udtryk for, at medarbejderne altid er interesserede i at indgå i relation med borgerne og at støtte dem i hverdagen.


Det lægges endvidere til grund, at medarbejderne under tilsynet udviser stor lyst og interesse i faglig refleksion og på den måde udfordre dem selv fagligt og stiller sig til rådighed for faglig udvikling.



Endelig lægges det til grund, at socialtilsynet iagttager samspil mellem borgere og medarbejdere på flere afdelinger under tilsynsbesøget. Samspillet er alle steder præget af en professionel faglig tilgang og et anerkendende udtryk.

Kriterium 11	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
Kriterium 12	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
Kriterium 13	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>



	Temavurdering
	<h2>Fysiske rammer</h2> <p><i>De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer grundlæggende understøtter tilbuddets aktiviteter og at borgerne, ud fra deres forudsætninger, ønsker og behov, trives i tilbuddet.</p> <p>Der lægges vægt på, at tilbuddets afdelinger ligger placeret centralt og samtidig tilpas skærmede, hvilket især er relevant for den del af tilbuddet, som anvendes til misbrugsbehandling, hvoraf en del er anonym ambulant behandling, også for borgere under 18 år.</p> <p>Socialtilsynet er endvidere opmærksom på, at borgerne i afdelingen Pensionatet ikke længere ser tilbuddets fysiske placering og rammer som udfordrende.</p> <p>Der lægges endvidere vægt på, at borgerne giver udtryk for, at de inddrages i indretningen af de forskellige afdelinger i tilbuddet i det omfang, som de kan magte at indgå.</p> <p>Endelig lægges der vægt på, at borgerne giver udtryk for, at de forskellige afdelinger er relevant indrettede, og at borgerne i afdelingen Valhalla giver udtryk for en oplevelse af, at det er deres hjem.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,7

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set understøtter borgernes mulighed for trivsel, at boliger afspejler, at der er tale om borgernes hjem, og at tilbuddet imødekommer borgernes særlige behov på relevant vis.</p> <p>Der er tale om et tilbud med flere afdelinger, hvor målgrupperne, og dermed også aktiviteterne, er yderst forskellige. Alligevel fremgår det, at borgerne tilbydes at blive inddraget i forhold til tilbuddets indretning, og at borgerne tager imod dette med udgangspunkt i deres forudsætninger.</p> <p>Socialtilsynet er endvidere opmærksom på, at tilbuddet siden det sidste tilsynsbesøg har været arbejdet pædagogisk på at inddrage borgerne mere i drøftelser om tilbuddets fysiske rammer. Det har umiddelbart haft en betydning for borgernes trivsel i forhold til tilbuddets fysiske rammer, idet borgerne i meget højere grad giver udtryk for at trives i bygningerne og med deres placering.</p> <p>Socialtilsynet observerer, at især afdelingen HelsingUng bærer tydeligt indtryk af, at borgerne er inviteret til at sætte deres præg på tilbuddets indretning.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>



Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.	
<p>Det er lagt til grund, at borgerne grundlæggende udtaler, at de trives med og i de fysiske rammer. Borgere fortæller endvidere, at de som udgangspunkt har indflydelse på indretningen i de forskellige afdelinger, set i forhold til afdelingens aktiviteter.</p> <p>Det er endvidere lagt til grund, at nogle borgere fra afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter udtaler, at de er tilfredse med, at tilbuddets indgang er neutral og dermed ikke udstiller borgerne.</p> <p>Endelig er det lagt til grund, at socialtilsynet ved tilsynsbesøget observerer, at alle afdelinger i tilbuddet fremstår rene og pæne og grundlæggende er vedligeholdt, hvilket bedømmes at understøtte borgernes trivsel.</p>	
Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.b	
Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.	
<p>Til grund for bedømmelsen lægges, at det under tilsynsbesøget observeres, at alle afdelinger er indrettet i forhold til målgruppens forudsætninger og under hensyn til de aktiviteter, som foregår i den respektive afdeling.</p> <p>Endvidere er det lagt til grund, at ledelse og medarbejdere i faglig refleksion under tilsynsbesøget kan give eksempler på, hvordan tilbuddets fysiske rammer indtænkes i afdelingens daglige praksis, hvilket understøttes af udsagn fra borgerne.</p> <p>Endelig er det lagt til grund, at borgere fra alle afdelinger udtaler tilfredshed med de fysiske rammer og faciliteter.</p>	
Indikator 14.c	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.c	
Socialtilsynet bedømmer, at indikatoren er opfyldt i meget høj grad.	
<p>Bedømmelsen er alene sket med udgangspunkt i afdelingen Valhalla, idet afdelingerne Helsingør Rusmiddelcenter og Pensionatet ikke skal bedømmes med udgangspunkt i denne indikator.</p> <p>Til grund for bedømmelsen lægges, at borgene giver udtryk for, at de betragter tilbuddet som deres hjem.</p> <p>Det lægges desuden til grund, at socialtilsynet under tilsynsbesøget observerer, at borgernes private boliger fremstår hjemlige og indrettet i forhold til borgernes ønsker og behov.</p>	



Økonomisk Tilsyn

Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi

Socialtilsyn Hovedstaden har godkendt CROS´ 2017 budget på Socialstyrelsens Tilbudsportal under henvisning til proportionalitetsprincippet. I al væsentlighed har tilbuddet udarbejdet og uploadet budget oplysninger i overensstemmelse med gældende regler for området. Socialtilsynet noterer sig dog, at tilbuddet har én hovedadresse og tre leveringsadresser på Tilbudsportalen, hvorimod tilbuddet ikke har indgivet minimumsoplysninger efter de regler, der gælder for tilbud med flere ejendomme. Tilbuddet bør fremover udarbejde specifikationer for ejendomsomkostninger.

På det foreliggende grundlag er det socialtilsynets vurdering, at tilbuddet fremstår økonomisk bæredygtigt. Der tages dog forbehold med afsæt i Socialtilsynets samlede vurdering fra foregående tilsyn vedrørende ressourcer til personalenormering på afdelingerne Valhalla og Pensionatet.

Socialtilsynet har i forbindelse med høring af denne rapport modtaget svar fra tilbuddet om, at der er opnormeret med 2 stillinger på afdelingen Pensionatet, og at denne opnormering er medtaget i tilbuddets budget for 2018.

Økonomisk bæredygtig?

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

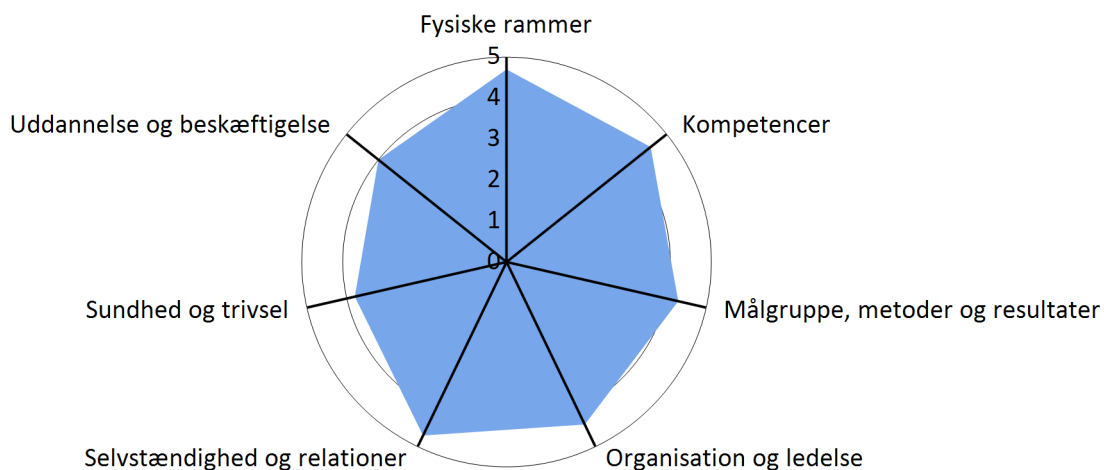
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	
Observation	
Interview	
Interviewkilder	

Tilbuddets bedømmelse



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.