



# Tilsynsrapport



**Tilbuddets navn:** CROS

**Tilsynet er gennemført:**

**Status for godkendelse:**

**Rapporten er udarbejdet af:** Socialtilsyn Hovedstaden  
Smallegade 1  
2000 Frederiksberg



## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Resultat af tilsynet	6
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	7
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	9
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	12
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	15
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	18
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	25
Vurdering af temaet Kompetencer	29
Vurdering af temaet Fysiske rammer	32
Økonomisk Tilsyn	34
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	35

Rapporten er udskrevet

16-12-2019



## 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				
<b>Tilbuddets navn</b>	CROS			
<b>Hovedadresse</b>	Kongevejen 4 3000 Helsingør			
<b>Kontaktoplysninger</b>	Tlf: 25313104 E-mail: lok43@helsingor.dk Hjemmeside: www.helsingør.dk www.cros helsingør.dk			
<b>Tilbudsleder</b>	Lotte Kragelund			
<b>CVR nr.</b>	64502018			
<b>Virksomhedstype</b>	Offentlig			
<b>Tilbudstyper</b>	§ 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)			
<b>Afdelinger</b>	<b>Afdeling</b>	<b>Adresse</b>	<b>Pladser i alt</b>	<b>Tilbudstyper</b>
	Anonym stofgruppe	Kongevejen 4 3000 Helsingør	8	ambulant behandlingstilbud til voksne (§ 101a),
	Bofællesskabet Valhalla	Kongevejen 4 3000 Helsingør	14	almen ældrebolig/ handicapvenlig bolig (ABL § 105, stk. 2),
	HelsingUng	Kongevejen 4 3000 Helsingør	50	ambulant behandlingstilbud til børn og unge (§ 101), ambulant behandlingstilbud til voksne (§ 101), ambulant behandlingstilbud til voksne (SUL § 141),
	Helsingør Rusmiddelcenter	Kongevejen 4 3000 Helsingør	230	ambulant behandlingstilbud til voksne (§ 101), ambulant behandlingstilbud til voksne (SUL § 141),
	Pensionatet	Kongevejen 4 3000 Helsingør	16	forsorgshjem/herber g (§ 110),
<b>Pladser på afdelinger</b>				318
<b>Pladser i alt</b>	318			



<b>Målgrupper</b>	24 til 65 år (andre psykiske vanskeligheder, alkoholmisbrug, stofmisbrug) 18 til 35 år (stofmisbrug) 15 til 70 år (alkoholmisbrug, stofmisbrug) 15 til 65 år (hjemløshed, alkoholmisbrug, stofmisbrug) 15 til 70 år (alkoholmisbrug, stofmisbrug)
-------------------	---



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	
Tilsynet er gennemført	

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Bjarne Ruberg Larsen (Tilsynskonsulent)
	Marianne Daugaard Jensen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	07-11-19: Kongevejen 4, 3000 Helsingør (Uanmeldt) 07-10-19: Kongevejen 4, 3000 Helsingør (Uanmeldt)

**Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet**

Det er socialtilsynets konklusion at, tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i Lov om socialtilsyn.

Det er socialtilsynet vurdering, at tilbuddet i middel eller meget høj grad lever op til Socialstyrelsens Kvalitetsmodels syv temaer, kriterier og indikatorer. Vurderingen er foretaget i sammenhæng med målgruppens generelle behov og de opsatte mål for borgeren samt tilbuddets målsætning. Tilbuddet dækker samlet set over en række afdelinger med forskellige målgrupper og godkendt efter et bredt udsnit af voksenparagrafferne i Lov om Social Service (SEL §§ 110, 101, 85, ABL § 105 SUL §§ 141,142).

Det er socialtilsynets vurdering at afdelingerne generelt drives med en relativ lav personalenormering. Der er ikke døgndækning i afdelingerne og tilbuddet kan være udfordret af borgere på kanten af tilbuddets målgruppebeskrivelser.

Dette gælder særligt borgere med særlige og udadvendte symptomer på deres psykiske sygdom eller i kombinationer med stof- eller alkoholafhængighed. Den relative lave personale normering i bo enhederne stiller krav til tydelig visitation i forhold til forventninger til den støtte borgeren vil modtage og borgerens funktionsniveau..

Aktuelt er Valhalla (SEL § 105/85) udfordret af en konkret sag som er udenfor tilbuddets ramme for at give et relevant støtteforløb. Borgeren bliver viderevisiteret. Medarbejdere på Pensionatet fortalte ligeledes, at de måtte viderevisitere borgere, der i støttebehov ikke kunne rummes i herberget. De borgere, der har et støttebehov og funktionsniveau der kan rummes i tilbuddet fortæller, at de er tilfredse med den støtte de får. På Valhalla kunne borgerne dog godt tænke sig flere aktiviteter i dagligdagen. Dette medfører medarbejderne, at have været nedprioriteret i en periode grundet vakant stilling. På Valhalla har lederstillingen ligeledes været vakant men er nu besat og medarbejderne fortæller, at der nu er fokus på udvikling af tilbuddet - både metodisk og i forhold til at foretage risikovurderinger samt mere præcise beskrivelser af målgruppen. Dette var et udviklingspunkt ved sidste tilsyn.

Det er socialtilsynets vurdering at der arbejdes helhedsorienteret og med relevante metoder på Pensionatet (SEL § 110). I planlægningen af borgernes forløb tages der afsæt i Housing First modellen. Der arbejdes ligeledes med FIT og inddragelse af borgerne i opholdsplanen. Alle borgere havde på tilsynstidspunktet modtaget en social handleplan. Den gennemsnitlige opholdstid opgøres til ca. 7 måneder for enkelte kan opholdet være af længerevarende karakter, indtil der kan findes relevant bosted med ledig plads. Pensionatet har foretaget og fået godkendt en udvidelse med 7 natpladser beliggende Fiolgade i Helsingør. Natpladserne er åben i tidsrummet fra klokken 18.00 til næste morgen i vinterperioden.

HelsingUng (SEL § 101 stk 3) arbejdes der helhedsorienteret med inddragelse af betydende netværker derunder familien. Afdelingen har mange samarbejdspartnere og har opbygget en lang erfaring i samarbejdet med de mange aktører omkring den enkelte unge i behandling. Afdelingen har efter tildeling af SATS puljemidler plan om at åbne særlige bostøtte tilbud til unge. Det er endnu ikke afklaret efter hvilken paragraf i Lov om Social Service.

I rusmiddelcentret er der planer om at styrke gruppeforløb i behandlingen med flere grupper. Medarbejderne oplever, at flere søger behandling og til færre ressourcer, så det kan udfordre behandlingsgarantien som de fortæller fortsat bliver overholdt i tilbuddet. Borgerne fortæller, at de både er trygge i behandlingen som de finder kompetent i forhold til deres rusmiddel udfordringer. Borgere kan viderevisiteres til døgnbehandlinger ud fra en vurdering af deres samlede støttebehov. Socialtilsynet konkluderer dog, at medarbejderne ikke er helt i tråd med lovgivningen i forhold til frit valg af godkendt behandlingssted. Socialtilsynet vil have fokus på rådgivning til borgerne og visitation til andre godkendte behandlingssteder ved kommende tilsyn.

Samlet set konkluderer socialtilsynet det samlede tilbud som veldrevet om end med en lavere personale dækning end tilsvarende tilbud. Dette stiller krav til borgernes funktionsniveau ved visitationen og ved optag i herberget. Medarbejderne fremstår generelt både erfarne i forhold til deres borgeres støttebehov samt med et højt engagement i borgernes liv. Dette afspejles i interview med borgerne.

**Særligt fokus i tilsynet**



Tilsynet er uanmeldt og foregår over 2 dage.

Fokus på behandling af ansøgning om Væsentlig ændring ved udvidelse af pladstal og ydelse (natpladser) under eksisterende godkendt § 110.

Opfølgning på udviklingspunkter fra tilsyn 2018.

Særligt fokus på den helhedsorienterede rusmiddelbehandling i tilbuddet. Socialstyrelsens retningslinjer til helhedsorienteret rusmiddelbehandling (Nationale retningslinjer 2016) indgår i dette tilsyn.


Hvordan undersøger tilbuddet om borgere har mere vidtgående hjælpebehov? Hvordan samarbejdes der med relevante andre aktører? Hvordan tilrettelægges behandlingsplanen ud fra et helhedsbetragtning af borgerens samlede støttebehov ?

## **Opmærksomhedspunkter**

Tilbuddets ledelse skal være opmærksomme på, at medarbejderne i rusmiddelbehandlingen rådgiver og handler ud fra intentionen i Lov om Social Service § 101 om frit valg af godkendt behandlingssted for borgere, der er udredt og har fået opstillet en behandlingsplan. Dette fremgik ikke af interview med medarbejderne.





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 ønsker samt konkrete og individuelle behov. Det kan betyde, at der arbejdes på 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 hvor tilbuddet har mulighed for at etablere særlige undervisningsforløb.</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>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,5

Udviklingspunkter

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



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.

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. Som eksempel på dette beskriver medarbejder fra afdeling Pensionatet, at afdelingen har lavet en aftale med kommunens jobcenter om, at medarbejder fra jobcenter kommer på tilbuddet i stedet for, at borgerne skal møde på jobcenteret og socialtilsynet vurderer, at dette er med til at understøtte borgernes mulighed for uddannelse og beskæftigelse.

Socialtilsynet bemærker, at nogle af borgere fra Valhalla, kommer på værestederne Stubben og Klubben og at medarbejderne fortæller, at adgangsforholdene på værestederne gør, at det ikke er muligt for gangbesværede borgere at komme der.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse og medarbejdere samlet set forstår, 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.

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

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

### Bedømmelse af Indikator 01.a

Tilbuddet rummer samlet set en meget bred målgruppe - fra de helt uge skolesøgende til borgere på folkepension. Det er socialtilsynets bedømmelse at tilbuddet opstiller relevante konkrete og individuelle mål for uddannelse og beskæftigelse. Medarbejdere og ledelse fortæller om et tæt samarbejde med jobcentret og andre relevante aktører i forhold til de unge under 18 år.

Eksempelvis kommer medarbejdere fra jobcentret på herberget Pensionatet en gang om ugen. Bedømmelsen ændre fra 4 til 5 på baggrund af dette tilsyn.

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

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

### Bedømmelse af Indikator 01.b

Bedømmelsen er overført fra 2018.

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.





Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">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 generelt 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. Medarbejderne fortæller at Valhalla er i gang med målgruppebeskrivelser og generelt mere systematik i beskrivelserne af ydelserne.</p> <p>De borgere socialtilsynet talte med efterlyste flere aktiviteter. Ikke nødvendigvis store projekter - men bare en køretur ind imellem. Dagligdagen forekommer dem kedelig. Medarbejderne medgiver at der grundet vakanser ikke har været prioriteret udflugter - men vil fremadrettet finde plads til det.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet opfordrer til flere fælles aktiviteter i Valhalla. Ikke nødvendigvis omfattende og ambitiøse aktiviteter - men småudflugter ind imellem.</p>	

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



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

Tilbuddet består af flere afdelinger med forskellige målgrupper der har forskellige forudsætninger og behov og socialtilsynet vurderer, at der er forskel på hvorledes borgernes sociale kompetencer og selvstændighed understøttes.

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 ligger også til grund for vurderingen, at det af interview med borgere på afdeling Pensionatet fremgår, at der er fælles morgenmad hver fredag og at der er festmiddag en gang om måneden. Borger oplever, at der bliver arrangeret mange ture. Borger fortæller, at man godt kan have gæster på Pensionatet og at der også kommer mange tidligere beboere på besøg og deltager i nogle af de fælles arrangementer, der er på tilbuddet.

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

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

#### Bedømmelse af Indikator 02.a

Bedømmelsen er overført fra 2018.

Det lægges til grund for bedømmelsen, at borgere 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.

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

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

#### Bedømmelse af Indikator 02.b

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.

Medarbejderne på afdeling Valhalla fortæller, at der er stor forskel på om borgerne deltager i aktiviteter uden for tilbuddet. Der er således borgere der er aktive og har et netværk og der er en del borgere som ikke kommer uden for Valhalla og hvis netværk er sparsomt.

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.



Der er ændret på de fysiske udenoms arealer således at de tilgodeser at borgere med bevægelses handicap nemmere kan bevæge sig rundt og væk fra tilbuddet. Bedømmelsen ændres fra 3 til 4

<b>Indikator 02.c</b>	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 02.c

Til grund for bedømmelsen lægges, at borgere 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.


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.

Det vægtes, at borgene på afdeling Pensionatet fortæller, at man gerne må have gæster.

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.

Bedømmelsen ændres fra 3 til 4



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/natpladser 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 samt HelsingUng SEL § 101 stk 3</p> <p>Samlet set vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet for 2 afdelingers vedkommende arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse og at disse afdelingers valgte metoder og tilgange er relevante set i forhold til målgruppens ønsker, behov og forudsætninger. Socialtilsynet vurderer, at målgruppen på afdeling Valhalla har udviklet sig og at borgernes behov har ændret sig. Tilbuddet har startet en proces hvor der udarbejdes mere tydelige målgruppebeskrivelser og beskrivelser af tilbuddets indsats. Tilbuddet har i forbindelse med at borgerne har tiltagende somatiske udfordringer ansat sundhedspersonale.</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.</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>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter

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





Samlet set vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet for 2 afdelingers vedkommende arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse og at disse afdelingers valgte metoder og tilgange er relevante set i forhold til den målgruppes ønsker, behov og forudsætninger.

Socialtilsynet vurderer, 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 vurderer, at tilbuddet i høj grad samarbejder med eksterne samarbejdspartnere. Til grund for vurderingen ligger, at tilbuddets ledere og medarbejdere ved tidligere tilsyn kan beskrive et aktivt og relevant samarbejde med eksterne samarbejdspartnere i forhold til tilbuddets forskellige målgruppers forudsætninger. Det vægtes også, at medarbejder fra afdeling Pensionatet beskriver, at alle borgere har opholdsplaner og at der er etableret fremskudt sagsbehandling i henhold til SEL og LAB fra Helsingør kommune på tilbuddet til understøttelse af borgernes mål.

<b>Indikator 03.a</b>	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 03.a

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 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.

Socialtilsynet er opmærksom på og vægter, at medarbejderne på afdelingen Valhalla beskriver, at borgernes behov har ændret sig og den nuværende tilgang til borgerne måske ikke altid modsvarer den udvikling der er sket og borgernes nuværende behov.

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

Tidligere bedømmelse fastholdes på baggrund af dette tilsyn

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

#### Bedømmelse af Indikator 03.b

Overført fra 2018.

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.

Det lægges yderligere til grund, at det i forbindelse med ansøgning om væsentlige ændringer Portnerboligen fremgår, at der vil være krav om dokumentation af såvel navn som opstilling af forventninger til det videre forløb for den enkelte borger. Det beskrives af ledelse og medarbejdere, at dette skal understøtte den socialfaglige indsats i natherberget.

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.

<b>Indikator 03.c</b>	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 03.c

Overført fra 2018.

Til grund for bedømmelsen lægges, at borgerne ved tidligere tilsyn 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 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 ved tidligere tilsyn 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. Det vægtes også, at medarbejder fortæller, at alle borgere får udarbejdet en opholdsplan der tager udgangspunkt i VUM og at der løbende følges på via FIT.

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.

<b>Indikator 03.d</b>	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 03.d

Overført fra 2018.


Til grund for bedømmelsen ligger, at Ledelse og medarbejdere ved tidligere interview beskriver, 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.

Det vægtes, at medarbejder fra afdeling Pensionatet beskriver, at der er samarbejde med myndighedssagsbehandler fra Helsingør kommune i forhold til alle indskrevne borgere på tilbuddet. Det fremgår, at der er fremskudt sagsbehandling fra myndighed både i forhold til varetagelse af støtte efter serviceloven og støtte efter arbejdsmarkedslovgivning.

Det vægtes desuden, at det for afdelingen Pensionatet/Partnerboligen beskrives, at der samarbejdes med andre herberger for at støtte borgerne til at kunne finde ophold i forhold til såvel visiterede ophold som natherberg.

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



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 situation. Socialtilsynet er dog samtidig opmærksom på, at nogle borgere i afdeling Valhalla har udviklet problemstillinger af somatisk karakter.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at borgerne inddrages i forhold omkring dem selv og tilbuddet på overordnet plan igennem husmøder og mere individuelle tiltag som opstilling af mål og pædagogiske planer.</p> <p>Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgernes 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 opmærksom på, at borgere som tilbydes misbrugsbehandling, også modtager de lovmæssige sundhedsydelser i forbindelse med behandlingen. For borgere under 18 år er der en særlig indsats i forhold til kost og motion. Tilbuddet har netop ansat ny læge med højere ugentlig arbejdstid.</p> <p>Det vurderes, at tilbuddet overordnet set forebygger magtanvendelser, selv om den samlede målgruppe som udgangspunkt falder udenfor Servicelovens bestemmelser på området. Ved tilbuddets efterfølgende høringsvar fremsendes der dokumentation, hvor det fremgår, at ledelse og medarbejdere i CROS har haft temadag om begreberne magt og omsorg, ligesom der på de enkelte afdelinger har været dialoger og refleksioner om magtanvendelse.</p> <p>Endelig er det socialtilsynets vurdering, at medarbejderne via deres pædagogiske indsats understøtter, at der ikke foregår overgreb i tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer på den baggrund, at der er et relevant socialfagligt fokus på målgruppens særlige behov for støtte og sikkerhed.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter



<b>Kriterium 04</b>	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Kriterier og indikatorer er overført fra 2018. 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.</p> <p>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 indsats 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.</p> <p>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.</p>	
<b>Indikator 04.a</b>	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 04.a</b>	
<p>Til grund for vurderingen lægges, at borgerne fra alle afdelinger i tilbuddet giver udtryk for, at de føler sig hørt, respekteret og anerkendt. Det vægtes, at borgere fra afdelingen Valhalla ved tidligere tilsyn 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 vægtes, at borger ved aktuelle uanmeldte tilsyn fortæller, at oplevelsen er, at der efterfølgende er taget godt hånd om situationen.</p> <p>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</p> <p>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.</p>	
<b>Indikator 04.b</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>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 04.b</b>	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet. Socialtilsynet 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.</p> <p>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 boligselskabet 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.</p> <p>Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere under faglig refleksion beskriver, hvordan man</p>	



grundlæggende arbejder ud fra en fælles forståelse om, at borgerne inddrages i beslutninger vedr. dem selv. Dette understøtte 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.

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

### Bedømmelse af kriterium

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

Til grund for vurderingen ligger endvidere, at tilbuddets ledere og medarbejdere ved tidligere tilsyn 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.

<b>Indikator 05.a</b>	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
-----------------------	-------------------------------------

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

### Bedømmelse af Indikator 05.a

Til grund for bedømmelsen lægges det, at borgerne på alle 3 afdelinger udtaler, at de grundlæggende trives i tilbuddet.

Socialtilsynet er dog samtidig opmærksom på, at medarbejderne i afdelingen Valhalla gør opmærksom på, at borgergruppen har ændret sig og at dette gør, at tilbuddet måske ikke er gearret til at understøtte hele borgergruppens trivsel. Det vægtes og lægges til grund for bedømmelsen, at medarbejderne fortæller hvorledes der er blevet handlet relevant i forhold til borgerne og den brand der har været i efteråret 2017.

Alle borgere socialtilsynet talte med oplyser at de trives i tilbuddet om end de keder sig lidt på Valhalla. Bedømmelsen ændres fra 3 til 4

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

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

### Bedømmelse af Indikator 05.b

Der er i bedømmelsen 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.

Det vægtes også, at socialtilsynet under morgenmøde kan konstaterer, at nogle borgere modtager hjemmehjælp.



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.

<b>Indikator 05.c</b>	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 05.c

Overført fra 2018

Socialtilsynet bedømmer indikatoren til at være opfyldt i høj grad. 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.

<b>Kriterium 06</b>	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	



Kriterie og indikatorer er overført fra 2018.

Der er tale om et tilbud, 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 indgreb i selvbestemmelsesretten.

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

<b>Bedømmelse</b>	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 vægtes yderligere, at socialtilsynet ikke har modtaget indberetning om magtanvendelse fra tilbuddet i 2017.

<b>Indikator 06.b</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>
-----------------------	--

<b>Bedømmelse</b>	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 vægter, 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.

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

<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
--------------------------------	--





Kriterier og indikatorer er overført fra 2018

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

Til grund for vurderingen ligger interview med borger på afdeling Valhalla, hvor det fremgår, at borger føler en vis grad af tryghed og at dette hænger sammen med en konkret borgers fraflytning. Borger fortæller, at der tidligere har været meget indtag af alkohol, men at dette er dalet lidt. Det vægtes også, at medarbejderne fra afdeling Valhalla i interview redegør for, at der er kommet et øget fokus på hurtigere at agere, hvis det vurderes, at en borger ændre adfærd. Det vægtes, at man i personalegruppen af drøftet forskellige beredskaber. Det vægtes også, at medarbejderne fortæller, at man ikke har individuelle aftaler/risikovurderinger/tryghedsplaner med borgerne om hvordan man sammen kan understøtte, at en borger ikke får det tiltagende dårligt. som medarbejder kan hjælpe, hvis en borger får det dårligt.

Til grund for vurderingen ligger, at borgerne på afdeling Pensionatet giver udtryk for, at der er en god atmosfære og at der er stille og roligt.

I forbindelse med ansøgning om væsentlig ændring er socialtilsynet desuden opmærksom på, at ledelse og medarbejdere samlet beskriver forventninger til forebyggelse af overgreb rettet mod borgerne på afdelingen Portnerboligen, når der indrettes natherberg.

Der beskrives en socialfaglig tilgang til at være tydelig omkring rammerne for at kunne modtages i tilbuddet, samt hvordan medarbejderne skal forvalte dette anerkendende. Det kunne f.eks. være i forbindelse med, at borgere skal afvises i tilbuddet ved manglende pladser eller fordi de ikke er i målgruppen. Det forklares desuden, at forebyggelse af overgreb også vil kunne ses ved, at der er vågen nattevagt.

Der lægges endvidere vægt på, at ledelse og medarbejdere i faglig refleksion i tidligere tilsyn 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 i tidligere tilsyn 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.

<b>Indikator 07.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	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 tung i bedømmelsen.

Det lægges til grund, at borger i afdelingen Valhalla beskrive, at vedkommende føler sig "nogenlunde tryk – efter at tidligere beboer er flyttet. Borger kan dog godt frygte, at noget lignende kan ske i fremtiden og at man jo ikke havde ventet, at den fraflyttede borger ville gøre som vedkommende gjorde. Borger oplever at der er blevet samlet godt op på det skete – både ved at der er blevet talt om det og ved, at borgene har fået udleveret telefonnummer som de kan anvende fx om aftenen.

Det vægtes også, at medarbejderne på Valhalla fortæller, at man er blevet mere opmærksomme på både at observerer, hvis en borger ændre adfærd, men også at gå ind i det og gå ind i det på et tidligere tidspunkt. Medarbejderne fortæller endvidere, at der er planer om at styrke samarbejdet med sundhedsteamet i forhold til den enkelte borger.

Det vægtes yderligere, at det i forbindelse med ansøgning om væsentlig ændring fremgår, hvorledes der vil være et særligt fokus på at forebygge overgreb mod borgerne på afdelingen Portnerboligen. Det forklares således, at der er udarbejdet husregler i form af forventninger til adfærd i tilbuddet, ligesom ledelse og medarbejdere relevant reflektere over, hvordan man kan beskytte kvindelige brugere ved at kræve åben dør ind mod fællesrum, hvor nattevagten vil opholde sig.

Endelig beskrives det, at man vil have et tæt samarbejde med lokalt politi for at forebygge misbrug samt afviste borgere i tilbuddets nærområde.

Endelig lægges det til grund, at det igennem faglig refleksion mellem ledelse og medarbejdere ved tidligere tilsyn 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.





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 fagligt kompetent igennem en tydelig ledelsesstil og en konsolideret organisation. 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. Dette skal ses i sammenhæng med tilbuddets generelle og relative lave bemanning.</p> <p>Det er også socialtilsynets vurdering, at borgernes behov på afdeling Valhalla evt. har ændret sig og at det kan medfører ændrede behov i hold til medarbejderkontakt.</p> <p>Tilbuddets ledelse og medarbejdere modtager relevant faglig og ledelsesmæssig eksterne supervision.</p> <p>Sygefravær og personalegennemstrømning i hele tilbuddet giver ikke anledning til bemærkninger</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,4

Udviklingspunkter

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set har en faglig kompetent ledelse, som arbejder relevant med at understøtte tilbuddets drift og udvikling.</p> <p>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.</p> <p>Det beskrives desuden, hvordan ledelsen arbejder med at profilere tilbuddet udadtil.</p> <p>Medarbejderne har tidligere udtalt tilfredshed med den måde, som ledelsen håndterer tilbuddets drift og udvikling.</p> <p>Der er tiltrådt ny daglig leder på Valhalla.</p> <p>Det vurderes ydermere, at tilbuddets medarbejdere og ledelse modtager relevant faglig ekstern supervision, og at supervisionen giver mening og værdi i den samlede organisation.</p>	



<b>Indikator 08.a</b>	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 08.a

Overført fra tidligere tilsyn:  
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 at medarbejdere og ledelse har fulgt op på episoden og at der er kommet en øget opmærksomhed blandt medarbejderne på, at agerer hurtigere hvis en borger ændre adfærd eller fremstår anderledes end vanligt. Socialtilsynet bemærker og vægter, at medarbejderne oplyser, at der ikke er lavet en særlig struktur for hvordan disse ændringer skal håndteres.

<b>Indikator 08.b</b>	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 08.b

Overført fra tidligere tilsyn:  
Til grund for bedømmelsen ligger, 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.

<b>Kriterium 09</b>	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	



Overført fra tidligere tilsyn:

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 ved tidligere tilsyn 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 udføre 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.

Socialtilsynet bemærker, at medarbejdere på afdeling Valhalla vurderer, at der ikke længere er mulighed for at tilbyde ture for borgerne om søndagen. Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddets ledelse tydeliggør hvilken retning man ønsker for afdelingen set i relation til medarbejdernes og borgers beskrivelse af ændringer i borgernes behov. 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.

Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at normeringen i natherberget i Portnerboligen vil være tilstrækkelig, set i forhold til målgruppens behov og forudsætninger.

Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at tilbuddets åbningstid og normering er tilrettelagt på baggrund af interview med borgere i målgruppen samt en generel undersøgelse af området.

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

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

### Bedømmelse af Indikator 09.a

Overført fra tidligere tilsyn:

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 det af tilbuddets dokumentation samt udsagn fra ledelse og medarbejdere fremgår, at der i natherberget i Portnerboligen vil være 2 medarbejdere mellem kl. 18 - 22, derefter 1 vågen nattevagt frem til kl. 8, hvor tilbuddet lukkes.

Socialtilsynet er desuden opmærksom på, at det omtales, at der er overvejelser om at lade en medarbejder fra Pensionatet møde ind i tilbuddet om morgenen, således at der også vil være 2 medarbejdere til stede i morgentimerne. Dette synes relevant, set i forhold til erfaringer fra lignende tilbud.

Det lægges yderligere til grund, at borgerne fra afdelingen Valhalla udtaler, at borger har en fin kontakt med personalet på tilbuddet og at de har mulighed for samtaler og for at tage med til eksempelvis læge. Det vægtes, at medarbejderne på afdeling Valhalla oplever, at det at der kun er medarbejdere frem til kl. 14 om søndagen gør, at det er vanskeligt at tage beboerne med på ture. Medarbejderne vurderer, at borgerne både ønsker ture, men også at det er en måde at have kontakt med borgerne på – set i lyset af, at nogle borgere ikke længere er opsøgende i




forhold til medarbejderne – jf. kriterium 3.

Ved interview af borgerne på Pensionatet, fremgår det de er meget tilfredse med personalet og at de altid er til rådighed. En borger oplever, at medarbejderne både har været gode til at give borger fred og ro, men også til at støtte og langsomt lade borger selv tage over. Borgerne giver udtryk for, at de er trygge og føler sig hjulpet.

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



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>Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at ledelsen beskriver behov for grundig introduktion til de særlige socialfaglige opgaver, som der er i forbindelse med start af de nye natpladser.</p> <p>Socialtilsynet vurderer i den sammenhæng, at der er et relevant ledelsesmæssigt fokus på at understøtte, at medarbejderne vil kunne håndtere opgaverne fagligt tilfredsstillende.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter

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



Samlet set vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets medarbejdere generelt set 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.

Socialtilsynet vurderer, at der på afdeling Valhalla er sket ændringer i målgruppen og evt. deres behov. Til grund for vurderingen ligger, at det af interview med medarbejdere på afdeling Valhalla fremgår, at de oplever at målgruppen har ændret sig og fået andre behov.

Der er i det samlede tilbud 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 samt, fremadrettet, for nye medarbejdere i afdelingen Portnerboligen.

<b>Indikator 10.a</b>	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

#### **Bedømmelse af Indikator 10.a**

Til grund for bedømmelsen lægges, at det igennem faglig refleksion under tidligere tilsynsbesøg 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.

Det vægtes, at medarbejderne på afdeling Valhalla oplever, at målgruppen har ændret sig, og at de har behov for opkvalificering så de bedre kan tilgodese borgerne behov.

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.

Det omtales, at de nye medarbejdere vil modtage oplæring i forhold til CROS` s overordnede værdigrundlag, faglige tilgange og metoder, som i forvejen anvendes i afdelingen Pensionatet.

Der vil være en faglig koordinator, som vil have ansvar for oplæring og opsamling af faglig dilemmaer og udvikling. Der reflekteres relevant over, hvordan den daglige socialfaglige praksis kan tilgodese borgerne på såvel de faste pladser som for natherberget. Man er således opmærksom på, at der er særlige udfordringer i forhold til, at der i princippet er tale om en opnormering på de to faste pladser.

<b>Indikator 10.b</b>	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

#### **Bedømmelse af Indikator 10.b**

Overført fra tidligere tilsyn:  
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 Rusmiddelcenter 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.

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



	<b>Temavurdering</b>
	<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>

<b>Vurdering af tema</b>	
<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,</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>Natpladserne under Pensionatet er centralt placeret i Helsingør og er velegnet til formålet som kortvarigt opholdssted som alternativ til boligløshed for borgere med supplerende sociale udfordringer.</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>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,3

<b>Udviklingspunkter</b>

<b>Kriterium 14</b>	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set understøtter borgernes mulighed for trivsel, at boligerne på afdeling Valhalla 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. Det fremgår, 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 opmærksom på, at tilbuddet har 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. Socialtilsynet observerer, at især afdelingen HelsingUng bærer tydeligt indtryk af, at borgerne er inviteret til at sætte deres præg på tilbuddets indretning.</p> <p>Der er godendt 7 natpladser under Pensionatet der er placeret centralt i Helsingør by.</p>	
<b>Indikator 14.a</b>	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)





<b>Bedømmelse af Indikator 14.a</b>	
<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 vægtes, 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>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> <p>Bedømmelsen ændres fra 3 til 4 efter at der er foretaget de nødvendige ændringer af udearealer på Valhalla</p>	
<b>Indikator 14.b</b>	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 14.b</b>	
<p>Der er lagt til grund for bedømmelsen, at ledelse og medarbejdere i faglig refleksion under tidligere tilsynsbesøgt 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 ved tidligere tilsyn udtaler tilfredshed med de fysiske rammer og faciliteter. Bedømmelsen ændres fra 3 til 4</p>	
<b>Indikator 14.c</b>	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 14.c</b>	
<p>Overført fra tidligere tilsyn 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 ved tidligere tilsyn 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

Budget 2019 og 2020 er godkendt. Der er ikke væsentlige ændringer i budgettet mellem de to år. Tilbuddet er dog udvidet med 7 natpladser i særskilt fysisk lokalitet

### Økonomisk bæredygtig?

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomiske forhold i rimelig grad er gennemskuelig for socialtilsynet og giver mulighed for en bæredygtig drift og en tilfredsstillende faglig kvalitet. Socialtilsynet har påset, at tilbuddets budget for 2019 afspejler de faktiske forhold og ikke indeholder uvedkommende poster.

Socialtilsynet har derudover påset, at tilbuddet har afleveret nøgletal i TP og en revisionsberetning i overensstemmelse med reglerne herfor. Nøgletal og beretning for perioden 01.01. – 31.12. 2018 giver ikke socialtilsynet anledning til bekymring eller bemærkninger i forhold til tilbuddets økonomiske drift. Det er vurderet, at den anvendte husleje, ikke overstiger niveauet for sammenlignelig anvendelse i området. Socialtilsynet har påset, at der er sket indregning af over/underskud vedrørende tidligere år. Vi har påset, at tilbuddet estimerer deres budget på et realistisk grundlag og økonomistyrer evt. ressourceoptimeringer til den forventede belægning for perioden.

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

Tilbuddets økonomi vurderes at være økonomisk bæredygtig. Socialtilsynet vurderer, at der er et rimeligt forhold mellem tilbuddets forventede omsætning på den ene side og de samlede omkostninger samt planlagte investeringer på den anden side, jf. tilbudsbudget for 2020. Økonomien er fastsat ud fra en forholdsvis lav normering. Der er ikke døgndækning i herberget eller Valhalla.

### Er der gennemsigthed med tilbuddets økonomi?

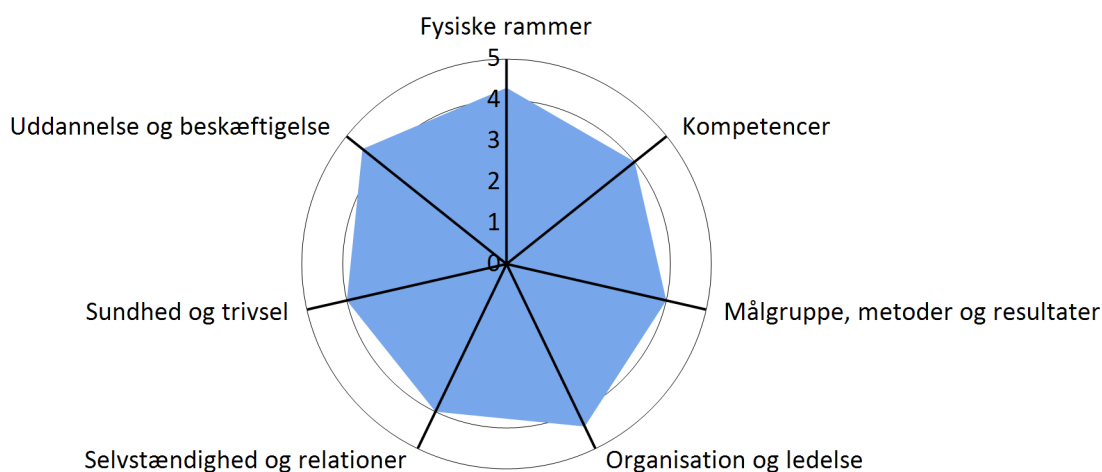
Tilbuddet består af mange afdelinger (tilbud). Det er socialtilsynets vurdering at der er gennemsigthed i tilbuddets samlede økonomi.



## Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

<b>Dokumenter</b>	Dokumentation huslejudgift (natpladser) Tegninger natpladser (Fiolgade) Organisationsdiagram Opholdsplaner Pensionatet Indflytninger 2019 Pensionatet Udflytninger 2019 Pensionatet Vagtskema § 110
<b>Observation</b>	
<b>Interview</b>	Ledere Medarbejdere i alle afdelinger (fokusgruppe interview) Borgere i alle afdelinger undtagen Helsingung (ikke tilstede)
<b>Interviewkilder</b>	Beboere Ledelse Medarbejdere

### 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.