

# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn, endelig rapport



Tilbuddets navn: CROS

Dato for generering af rapport: 16-07-2024

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	6
Sanktioner	6
Uddannelse og beskæftigelse	7
Kriterium 1	7
Selvstændighed og relationer	9
Kriterium 2	9
Målgruppe, metoder og resultater	11
Kriterium 3	12
Sundhed og trivsel	14
Kriterium 4	14
Kriterium 5	15
Kriterium 7	17
Organisation og ledelse	18
Kriterium 8	18
Kriterium 9	19
Kompetencer	21
Kriterium 10	21
Fysiske rammer	23
Kriterium 14	23
Økonomi	25
Økonomi 1	25
Økonomi 2	25
Økonomi 3	26
Spindelvæv	26
Datakilder	26
Interviewkilder	27
Observationskilder	27

## Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om plejefamilien eller tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i Lov om socialtilsyn. En del af oplysningerne er hentet fra Tilbudsportalen, hvor der fremgår bl.a. stamoplysninger.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten i plejefamilien eller tilbuddet, indeholder tilsynsrapporten en gennemgang af de syv temaer fra kvalitetsmodellen, hvor der kan være lagt særligt fokus på udvalgte temaer. Et tilsyn kan godt indeholde mere end ét tilsynsbesøg, eksempelvis både et anmeldt og et uanmeldt tilsynsbesøg, eller hos et tilbud med flere afdelinger. Ligeledes kan tilsynet være administrativt og ikke indeholde et konkret tilsynsbesøg. Det fremgår af tilsynsrapporten, hvorvidt der har været et fysisk tilsynsbesøg, på hvilken afdeling, og hvorvidt det var anmeldt eller uanmeldt.

## Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten og sikrer dialogen med plejefamilien eller tilbuddet med udgangspunkt i kvalitetsmodellen, som beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen giver et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af kvaliteten.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, i Lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i plejefamilien eller tilbuddet. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

Vurderingen af en plejefamilie eller et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til plejefamiliens eller tilbuddets godkendelse. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om den fornødne kvalitet er til stede. Socialtilsynet kan inddrage andre forhold i kvalitetsvurderingen, som vurderes at være relevante for kvaliteten inden for rammerne af temaet

Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i plejefamilien eller tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt. Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn. Ved en godkendelse vurderes der ud fra, om Socialtilsynet forventer, at plejefamilien eller tilbuddet kan opfylde indikatorer og kriterier. Ved det driftsorienterede tilsyn bedømmes indikatorerne efter følgende skala:

5. i meget høj grad opfyldt.
4. i høj grad opfyldt.
3. i middel grad opfyldt.
2. i lav grad opfyldt.
1. i meget lav grad opfyldt.

Bedømmelsen af indikatorerne understøtter vurderingen af kriterierne, hvilket resulterer i en samlet, skriftlig kvalitetsvurdering for hvert tema.

Hver indikator gives i forlængelse af den skriftlige bedømmelse en værdi (score) for opfyldelsesgraden. Ud fra den værdi, som indikatorerne er givet, udregnes der automatisk en samlet værdi for opfyldelsesgraden for henholdsvis hvert kriterium og hvert tema. Værdien udregnes som et gennemsnit af henholdsvis indikatorerne og kriteriernes værdier. Det samlede resultat af denne talmæssige bedømmelse udtrykkes grafisk i form af et "spindelvæv".

Spindelvævet og scorer offentliggøres ikke på Tilbudsportalen. Spindelvæv og scorer giver overblik over kvalitetsbedømmelsen inden for hvert tema og bruges i dialogen med plejefamilien eller tilbuddet om at fastholde og udvikle kvaliteten fremadrettet.

Efter endt høringsperiode vil den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår blive publiceret på Tilbudsportalen.

Der henvises i øvrigt til [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk), hvor der kan findes yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.

## Basisinformation

Tilbuddets navn	CROS
Hovedadresse	Kongevejen 4 3000 Helsingør
Kontaktoplysninger	Tlf.: 25313104 E-mail: lok43@helsingor.dk Hjemmeside: <a href="http://www.helsingør.dk">http://www.helsingør.dk</a> <a href="http://www.croshelsingør.dk">www.croshelsingør.dk</a>
Tilbudsleder	Lise-Lotte Kragelund
CVR-nr.	64502018
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Forsorgshjem/herberg, § 110 Ambulant alkoholmisbrugsbehandling, SUL §141 Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Voksne
Pladser i alt	251
Målgrupper	Alkoholmisbrug Hjemløshed Stofmisbrug

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Per Schnedler Clausen Lennie Søndberg
Tilsynsbesøg	22-05-2024 10:30, Anmeldt, Pensionatet 22-05-2024 08:30, Anmeldt, CROS 21-05-2024 13:00, Anmeldt, HelsingUng 21-05-2024 08:30, Anmeldt, Voksen behandling

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Tilbudstyper
CROS	Stofmisbrug	0	Forsorgshjem/herberg, § 110
		0	Ambulant alkoholmisbrugsbehandling, SUL §141
		0	Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Voksne
Pensionatet	Alkoholmisbrug, Hjemløshed, Stofmisbrug	21	Forsorgshjem/herberg, § 110
Voksen behandling	Alkoholmisbrug, Stofmisbrug	130	Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Voksne
		100	Ambulant alkoholmisbrugsbehandling, SUL §141

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsynets samlede vurdering er, at tilbuddet har den fornødne kvalitet jf. §6 i Lov om Socialtilsyn.

**Uddannelse og beskæftigelse:** Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet yder en relevant indsats i forhold til at motivere og støtte borgerne i forhold til uddannelse eller beskæftigelse. Tilbuddet fokuserer på en målgruppe tilpasset indsats, hvilket skal ses i forhold til, at de modtager en meget bred gruppe af borgere. Der lægges vægt på borgernes ønsker, samt konkrete og individuelle behov. Det betyder, at der arbejdes på, at borgerne modtager relevant hjælp til opstart på uddannelse, eller komme i arbejde. Alternativt støtte til at fastholde allerede fungerende forløb. For nogle borgere er fokus på, at de deltager i fællesaktiviteter eller dagtilbud for udsatte. Der er for enkelte borgere fokus på at få gang i det sociale frikort.

**Selvtændighed og relationer:** Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder på at styrke borgernes mulighed for at fastholde og etablere relationer og understøtte borgernes mulighed for at udvikle sig selvstændigt. Det gør tilbuddet i samarbejde med borgerne, hvor medarbejderne med udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger og ønsker, understøtter borgeren i kontakten til familie og andre sociale fællesskaber. 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 selvtændighed ud fra de parametre, der er nærværende og aktuelle for borgeren. Tilbuddet består af 4 afdelinger, hvor borgernes kompetencer og muligheder for at udvikle selvtændighed og relationer er meget forskellige.

**Målgruppe, metoder og resultater:** Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet modtager en meget bred målgruppe af borgere, med et bredt spekter af problemstillinger. Målgruppen er dog mere tydelig i forhold til den enkelte afdeling, der indgår i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer i den sammenhæng, at målgruppen for den enkelte afdeling er afgrænset, og at det enkelte tilbud har fokus på deres specifikke målgruppe. Socialtilsynet er opmærksom på, at ledelsen beskriver fokus på at understøtte en tydelig faglig praksis, som tager udgangspunkt i målgruppen i den enkelte afdeling, men at der samtidig fokuseres på, at der skal være en synergi ved at tilhøre et fællesskab og en fælles faglighed omkring udsatte borgere.

**Sundhed og trivsel:** Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne trives i de nuværende tilbud under CROS. De enkelte afdelinger tilgodeser borgernes behov i forhold til borgernes forudsætninger og samlede situation. Socialtilsynet vurderer desuden, at borgerne inddrages i forhold omkring dem selv og hverdagen i tilbuddet, på overordnet plan igennem husmøder i botilbuddene og mere individuelt gennem tiltag som opstilling af mål og pædagogiske planer. Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgernes sundhed igennem at motivere dem til regelmæssige besøg hos læge, tandlæge og andre relevante sundhedsydelser.

**Organisation og ledelse:** Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets ledes med høj faglighed med en tydelig ledelse i en konsolideret organisation. Der er siden 2022 sket en omfordeling af ledelse, med en overordnet leder for hele tilbuddet og to daglige ledere, en for misbrugsbehandling og en for herberger. Der ses en klar ansvars- og opgavefordeling i ledelsen, hvilket er med til at sikre en stabil daglig drift og generel udvikling hos medarbejderne. Det vurderes desuden at borgerne i de enkelte afdelinger mødes af medarbejdere med relevant uddannelse.

**Kompetencer:** Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere samlet set besidder relevante kompetencer, således at de kan understøtte de forskellige målgruppers trivsel og udvikling. 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. Der sættes i centret i høj grad på udvikling af hele organisationen, gennem fælles uddannelsesforløb. Her vurderer socialtilsynet, at det samtidig er vigtigt at have fokus på relevante minimumskompetencer for medarbejderne i de enkelte afdelinger, også for at skabe en fælles faglighed i den enkelte afdeling i forhold til målgruppen.

**Fysiske rammer:** Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer kun delvis understøtter tilbuddets aktiviteter. Borgerne for nogle afdelinger udtrykker tilfredshed med de fysiske rammer, og andre udtrykker mangler, som er beskrevet her under.

- Misbrugscenteret er veldisponeret til formålet, men indgangen ligger ud til en stor vej, hvor enkelte borgere giver udtryk for at føle sig udstillet, når de skal ind.
- Helsingung er med et hjemligt, hyggeligt præg som borgerne er glade for. Der er en glasdør, hvor borgere fortæller at de forstyrres af, at samtaler kan høres fra den anden side.
- Herberget er en ældre institution, der deles bad og køkken, men velegnet og borgerne udtrykker tilfredshed med rammerne for ophold der er tidsbegrænsede.
- Porten, her er gode værelser, men på to af værelserne må borgere, når natherberget er åbent om vinteren, dele værelse to og to. Der er ikke køkken på værelser, kun en mikrobølgeovn og køleskab. Der er et mindre køkken, som er aflåst, når personalet ikke er der og et meget lille fællesareal.

**Økonomi:** Tilbuddets økonomi er under behandling og vil blive behandlet i en efterfølgende rapport.

Godkendelsens omfang:

Tilbuddet dækker samlet set over en række afdelinger med forskellige målgrupper og er således godkendt efter et bredt udsnit af voksenparagrafferne i Lov om Social Service. Tilbuddet er oprettet i henhold til Lov om SEL § 101, 101a og SUL § 141 samt SEL § 110.

- 230 pladser i ambulant stof- og alkoholbehandling henhold til SEL § 101 og SUL § 141 til borgere over 18 år i Rusmiddelcenteret. Samt 8 pladser til ambulant anonym stofmisbrugsbehandling i henhold til SEL § 101a til borgere over 18 år samme sted.
- 35 pladser til ambulant stofmisbrugsbehandling i tilhold til SEL § 101 for borgere over 18 år, 5 pladser til ambulant alkoholmisbrugsbehandling i henhold til SUL § 141 for borgere over 18 år og 10 pladser til ambulant stofmisbrugsbehandling i henhold til SEL § 101 til borgere under 18 år i Helsing Ung.

- 21 plader og 3 flexpladser i henhold til SEL § 110 til hjemløse borgere over 18 år i henholdsvis Pensionat og herberget Porten.

## Særligt fokus i tilsynet

---

Tema 3 og 4.

## Sanktioner

---

### Påbud

---

Ingen påbud

### Vilkår

---

Ingen vilkår

## Uddannelse og beskæftigelse

Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte 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.

### Vurdering af tema

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet yder en relevant indsats i forhold til at motivere og støtte borgerne i forhold til uddannelse eller beskæftigelse. Tilbuddet fokuserer på en målgruppe tilpasset indsats, hvilket skal ses i forhold til, at de modtager en meget bred gruppe af borgere. Der lægges vægt på borgernes ønsker, samt konkrete og individuelle behov. Det betyder, at der arbejdes på, at borgerne modtager relevant hjælp til opstart på uddannelse, eller komme i arbejde. Alternativt støtte til at fastholde allerede fungerende forløb. For nogen borgere er fokus på, at de deltager i fællesaktiviteter eller dagtilbud for udsatte. Der er for enkelte borgere fokus på at få gang i det sociale frikort.

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 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.

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.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,0

### Kriterium 1

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

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i forhold til målgruppernes forudsætninger, og den enkeltes behov, på relevant vis understøtter borgernes mulighed for uddannelse eller beskæftigelse.

Der er stor forskel på borgerne fra de enkelte afdelinger, og hvorvidt de er i beskæftigelse. De modtager borgere under uddannelse, med arbejde, i beskyttet beskæftigelse, i aktivitets- og samværstilbud, m.m.. Med den baggrund opstilles der mål for den enkelte. For en gruppe af borgerne er de i en meget kompleks situation når de kommer i tilbuddet, hvorfor der i starten er fokus på andre indsatser, for at bedre deres samlede sociale situation.

Pensionatet og Porten beskriver et løbende samarbejde omkring borgernes sociale situation med sagsbehandler, hvor også uddannelse og beskæftigelse indgår. Der er fra personalets side stor villighed til at deltage i møder sammen med borgeren, hvis borgeren ønsker det. Personalet beskriver, at borgerne er meget forskellige, hvorfor det er meget individuelt, hvordan støtten tilrettelægges i forhold til den enkelte borger. På Helsingung har de mulighed for at oprette eget skoletilbud for de indskrevne unge i en kortere eller længere periode. Personalet beskriver at det typisk starter op i løbet af efteråret og løber indtil efterfølgende sommer hvor eleverne går til eksamen. Tilbuddet fungerer som et dagbehandlingstilbud med en kombination af skole og misbrugsbehandling.

Helsingør rusmiddelcenter modtager både borgere med arbejde, under uddannelse, men også uden beskæftigelse. Borgerne giver her udtryk for at modtage støtte til at fastholde eller etablere uddannelse/ beskæftigelse i forhold til deres ønsker og forudsætninger. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at der i den igangværende behandling kan være andre og mere relevante indsatser, end beskæftigelse, i forhold til borgerens samlede sociale situation.

Borgerne giver generelt udtryk for, at de er glade for den støtte de modtager fra tilbuddet, og at de har opbakning til at nå deres individuelle mål, i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

## Indikator 1.a

---

*Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.*

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 1.a**

Tilbuddet rummer samlet set en meget bred målgruppe - fra de helt unge uddannelsessøgende til borgere på pension.

Det er socialtilsynets bedømmelse at tilbuddet opstiller relevante konkrete og individuelle mål for borgerne omkring uddannelse og beskæftigelse. For enkelte borgere er der forhold i deres øvrige sociale situation, som for nuværende ikke gør arbejdet omkring uddannelse og beskæftigelse relevant.

Medarbejdere og ledelse fortæller om et tæt samarbejde med jobcentret og andre relevante aktører. Især i forhold til at sikre unge et uddannelsesforløb eller beskæftigelse.

Bedømmelsen afspejler, at tilbuddet i samarbejde med borgerne har fokus på at opstille konkrete mål omkring uddannelse, beskæftigelse eller meningsfyldte aktiviteter, men at der for enkelte borgere, kan være andre indsatser der er mere relevante, i forhold til borgerens samlede sociale situation.

## Indikator 1.b

---

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

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 1.b**

Socialtilsynet bedømmer, at borgerne modtager relevant støtte til at indgå i relevante tilbud.

Fra interview af borgerne, samt udtalelse fra medarbejdere fremgår, at en stor del af borgerne fra tilbuddene er i uddannelsestilbud, i beskæftigelse, beskyttes beskæftigelse eller dagtilbud i form af aktivitets- og samværstilbud.

Dette understøttes af tilbuddets tidligere dokumentation samt udsagn fra borgere og medarbejdere.

Bedømmelsen afspejler, at der ud fra udsagn fra borgerne ikke for alle er aftaler omkring, uddannelsestilbud, arbejde eller aktivitetstilbud.



## Selvstændighed og relationer

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder på at styrke borgernes mulighed for at fastholde og etablere relationer og understøtte borgernes mulighed for at udvikle sig selvstændigt. Det gør tilbuddet i samarbejde med borgerne, hvor medarbejderne med udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger og ønsker, understøtter borgeren i kontakten til familie og andre sociale fællesskaber.

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. Tilbuddet består af 4 afdelinger, hvor borgernes kompetencer og muligheder for at udvikle selvstændighed og relationer er meget forskellige.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,0

### Kriterium 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

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. 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, deltage i en eller flere aktiviteter i det omgivende samfund, til at fastholde eller genetablere kontakt til familie og venner. Der er for borgere på herbergerne en særlig problematik i forhold til samvær med børn, hvor borgerne ikke har mulighed for samvær med børn på tilbuddet.

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

Socialtilsynet ligger også til grund for vurderingen, at det af interview med borgere fremgår, hvorledes der på de enkelte afdelinger arbejdes med borgernes sociale relationer. Som eksempel, af interview med borgere på Pensionatet fremgår, at der er fælles spisning og andre aktiviteter. Det er som udgangspunkt ikke muligt at have gæster på de 2 pensionater, hvilket har en negativ indvirkning på borgernes mulighed for samvær med egne børn.

### Indikator 2.a

*Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.*

**Bedømmelse** 4

#### Bedømmelse af Indikator 2.a

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. Helsingung beskriver, 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 borgere ikke oplever det. Endelig lægges det til grund, at det under Interview med ledere og medarbejdere beskrives, hvordan borgerne konkret og relevant støttes til at udvikle social kompetencer i hverdagen, f.eks. gennem fælles aktiviteter..

## Indikator 2.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 2.b**

Bedømmelsen gives på baggrund af medarbejderne og borgernes beskrivelser om, hvordan de på de forskellige afdelinger arbejder på at understøtte den enkelte borgers mulighed for at vedligeholde, etablere relationer og netværk både udenfor og indenfor tilbuddet.

Borgerne i misbrugsbehandling og Helsingung beskriver, at en del af tilbuddets 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 Pensionatet beskriver, at medarbejderne understøtter, at borgerne fortsat har kontakt til familie, og at deres udadrettede aktiviteter fastholdes efter indskrivning i tilbuddet.

Endelig lægges det til grund, at der i interview af personalet fra misbrugsbehandling fremgår, at der er etableret tilbud / grupper for pårørende. For borgere under 18 år er der udarbejdet fast procedure for at inddrage forældremyndigheden i lighed med de gældende regler på området.

## Indikator 2.c

---

*Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.*

**Bedømmelse** 3

### **Bedømmelse af Indikator 2.c**

Til grund for bedømmelsen lægges, at borgere 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, beskriver konkret, hvordan de i hverdagen understøtter borgerne til at have en relevant kontakt med familie og andet socialt netværk. Her trækker det ned at der ikke er mulighed for at modtage besøg, især at samvær med børn skal foregå på biblioteker eller andre offentlige steder.

## Målgruppe, metoder og resultater

*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. 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 borgeres udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.*

### Vurdering af tema

**Kvalitetsvurdering:** Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter målgrupperne og anvender relevante metoder, som skaber gode resultater. Tilbuddet modtager en meget bred målgruppe af borgere, med et bredt spekter af problemstillinger. Målgruppen er dog mere tydelig i forhold til den enkelte afdeling, der indgår i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer i den sammenhæng, at målgruppen for den enkelte afdeling er afgrænset, og at det enkelte tilbud har fokus på deres specifikke målgruppe. Socialtilsynet er opmærksom på, at ledelsen beskriver fokus på at understøtte en tydelig faglig praksis, som tager udgangspunkt i målgruppen i den enkelte afdeling, men at der samtidig fokuseres på, at der skal være en synergi ved at tilhøre et fællesskab og en fælles faglighed omkring udsatte borgere.

Der benyttes som udgangspunkt anerkendte og velegnede metoder i forhold til de konkrete borgergrupper, både i forhold til misbrugsbehandling § 101 og 141, og i forhold til herbergs pladser § 110, i forhold til hovedparten af borgerne. Her lægges især vægt på ledelse og medarbejders udsagn om, hvordan der dels er evidens for metoderne, og dels erfaring fra tilbuddets praksis i forhold til positive resultater. De anvendte metoder er: Kognitiv terapi, Systemisk tilgang, Motiverende samtale (MI), Jeg støttende samtale og Gorski tilbagefaldsbehandling (CENAPS).

**Begrundelse:** Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets indsats tager afsæt i opstillede mål med udgangspunkt i VUM eller bestilling for den enkelte borger. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at borgerne giver udtryk for at medvirke til at udarbejde mål for deres egen behandling eller ophold, som opleves værende relevante og opnåelige for den enkelte borger.

Socialtilsynet vurderer derudover, at målene overordnet set, tager udgangspunkt i borgernes forudsætninger samt afspejler den konkrete indsats, som er i den enkelte afdeling, f.eks. hjemløshed, stof eller alkohol behandling. Der ses endvidere den lovmæssige forankring for dokumentation i forhold til den del af målgruppen, hvor det er relevant i forhold til indsats i forhold til SEL §§ 101/110. Socialtilsynet vurderer desuden, at tilbuddet kan dokumentere, hvorledes indsatsen tilrettelægges og gennemføres for unge under 18 år i forhold til stofbehandling.

Tilbuddet dokumenterer løbende indsatsen, og dokumenterer resultater igennem FIT, som er endeligt implementeret i hele tilbuddet, i forskellig vis/ grad, samt UNGMAP. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at det fremgår af tilbuddets dokumentation, at man arbejder struktureret på at dokumentere opnåede resultater, for på den måde at have et afsæt for faglige drøftelser og tilretning af indsatsen. Det fremgår også af den dokumentation der er modtaget, at der foregår sidemandsoplæring i FIT af nye medarbejdere. På herbergerne er personalet oplært i Housing First og efterværn er erstattet med ICM og CTI.

Endelig vurderer socialtilsynet, at tilbuddets enkelte afdelinger samarbejder med relevante eksterne aktører som kommunal myndighed, jobcenter, distrikts- og regional psykiatri og lokale væresteder, eller andre relevante samarbejdspartnere, omkring opnåelse af borgernes mål. Det fremgår af modtaget dokumentation at der er løbende samarbejde omkring den enkelte borger, hvor borgeren også medinddrages.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,7

## Kriterium 3

*Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne*

### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddet understøtter, at borgere i de enkelte tilbud / målgrupper modtager relevant og systematisk faglig hjælp i forhold til deres misbrug eller hjemløshed. Der anvendes relevante faglige tilgange. Resultater af indsatsen dokumenteres løbende for at drage læring af indsatsen og der samarbejdes løbende og relevant med andre aktører i forhold til borgeren.

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende 9 forhold i vurdering af kriteriet:

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med afsæt i tydelige målgruppebeskrivelse for de enkelte afdelinger.

Socialtilsynet finder endvidere ud fra beskrivelser fra ledelse og medarbejdere, at man arbejder ud fra relevante faglige metoder og tilgange.

I forhold til stof borgere tages afsæt i: "Nationale retningslinjer for social stofmisbrugsbehandling".

I forhold til alkohol borgere tages afsæt i: "National klinisk retningslinje for udredning og behandling af alkoholafhængighed".

I forhold til hjemløshed inddrages Socialstyrelsens: "Nationale retningslinjer for indsatsen mod hjemløshed". Medarbejdere har deltaget i forløb om "Housing First" med Socialstyrelsen.

Det fremgår endvidere af beskrivelserne, at der er en overordnet forståelse for, hvorfor de valgte metoder og tilgange er relevante. Metoder og tilgange er valgt ud fra målgruppen på det enkelte tilbud.

Yderligere er socialtilsynet opmærksom på, at ledelsen giver udtryk for, at dokumentation grundlæggende er en vigtig men stor opgave, som også er tidskrævende. Der er fokus og forståelse for en grundig dokumentation for mål, indsats og resultater, og omtaler også i den forbindelse vigtigheden af, at FIT, Nexus og andre systemer er anvendelige og at medarbejderne har kompetencer til at håndtere dem.

Der udtrykkes fra borgere i alle afdelinger stor tilfredshed med den indsats der er modtaget, ligesom borgerne kommer med eksempler på hvordan deres individuelle ønsker og behov tilgodeses. Borgerne har forskellig oplevelse af, hvor meget de er inddraget, men tilskriver det primært deres egen hukommelse. De giver alle udtryk for stor tryghed ved den støtte de har modtaget, og oplever at der er sket en positiv udvikling af deres livssituation under forløbet.

Personalet er generelt meget positive omkring deres muligheder for at arbejde med / støtte borgerne i forhold til de beskrevne behov og opstillede mål for den enkelte borger.

## Indikator 3.a

*Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.*

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 3.a

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende forhold i bedømmelse af indikatoren:

Der er lagt positiv vægt på følgende:

- Tilbuddets ledelse og medarbejdere beskriver det enkelte tilbuds målsætning og målgruppe, samt faglige tilgange og metoder, svarende til oplysninger på tilbudsportalen.
- Tilbuddet tager udgangspunkt i nationale retningslinjer i valg af metoder for de enkelte målgrupper.
- Målgruppen for det enkelte tilbud / afdeling er mere veldefineret og de faglige tilgange finder socialtilsynet relevante.
- Ledelse og medarbejdere kan konkret beskrive for socialtilsynet, hvordan der er evidens og erfaring i tilbuddet for, at tilbuddets udmeldte faglige tilgange og metoder er relevante, set i forhold til målgruppens behov og forudsætninger.

Der er lagt negativ vægt på følgende:

- For afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter oplever personalet udskiftninger i personalegruppen, perioder med ubesatte / tidsbegrænsede ansættelser, som får betydning for den enkelte borgers forløb, grundet manglende ressourcer og usikkerhed hos personalet omkring, hvor stor en sagsstamme hver personale har.
- Der beskrives at der p.t. kun i begrænset omfang kører gruppeforløb, men er overvejelser om opstart.

## Indikator 3.b

---

*Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 3.b**

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende i forhold til bedømmelsen af indikatoren:

- Borgerne fra alle afdelinger giver udtryk for, at der opstilles konkrete og klare mål for deres ophold i tilbuddet, det fremgår også af den dokumentation der er modtaget. Borgerne giver endvidere udtryk for, at målene er realistiske og opnåelige.
- Dette understøttes af udsagn fra medarbejderne, som kan give konkrete eksempler på, hvordan de inddrager borgerne i opstilling af mål. Der er en naturlig forskel på praksis for de enkelte afdelinger, hvilket stemmer godt overens med borgernes baggrund, forudsætninger og den konkrete situation, som de befinder sig i.
- Socialtilsynet kan identificere på medarbejdernes udsagn, at målene for borgere på hhv. Pensionatet, Porten og Rusmiddelcenter tager udgangspunkt i den lovgivning, som er målrettet tilbud i henhold til SEL §§ 101/110.
- Ledelsen beskriver en forventning om, at medarbejderne følger de instrukser, som er udarbejdet i forhold til tilbuddets dokumentation.
- Ledelsen foretager stikprøver i dokumentationen for at sikre, at den fremstår som man ønsker og i relation til de overordnede værdier.

## Indikator 3.d

---

*Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 3.d**

Socialtilsynet har lagt vægt på følgende i forhold til bedømmelsen af indikatoren:

- De borgere der tales med under tilsynet, omtaler et velfungerende samarbejde mellem tilbuddene og relevante aktører. Borgere fra alle afdelinger omtaler, hvordan tilbuddet understøtter relevant samarbejde, f.eks. med psykiatri eller myndighed.
- Ledelse og medarbejdere har ved tidligere og dette tilsynsbesøg beskrevet, hvordan der foregår et systematisk og relevant samarbejde med eksterne aktører som f.eks. Jobcenter, kommunal myndighed, lokale læger, dag- og døgn behandlingstilbud samt aktivitets- og samværstilbud, og hvordan dette danner afsæt for hurtig og relevant sagsbehandling.
- For borgere under 18 år er vigtigste samarbejdspartner Familie rådgivningen og tilbud herunder.

## Sundhed og trivsel

*Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning samt uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det kan også være i forhold til færden på sociale medier. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.*

### Vurdering af tema

**Kvalitetsvurdering:** Det er socialtilsynets vurdering, at borgerne trives i de nuværende tilbud under CROS. De enkelte afdelinger tilgodeser borgernes behov i forhold til borgernes forudsætninger og samlede situation.

Socialtilsynet vurderer desuden, at borgerne inddrages i forhold omkring dem selv og hverdagen i tilbuddet, på overordnet plan igennem husmøder i botilbuddene og mere individuelt gennem tiltag som opstilling af mål og pædagogiske planer.

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgernes sundhed igennem at motivere dem til regelmæssige besøg hos læge, tandlæge og andre relevante sundhedsydelse.

**Begrundelse:** Det fremgår af interview med borgere og medarbejdere at de trives i de nuværende tilbud under CROS. Borgerne beskriver tilfredshed med deres medindflydelse på den støtte de modtager, at de inddrages relevant i forhold til hvordan de modtager støtte eller behandling.

Der er tilknyttet læge til stof og alkohol behandlingen og der er i Helsingør mulighed for Social tandlæge. Der ses endvidere i de enkelte tilbud et overordnet fokus på at motivere borgerne til sund kost og motion, hvilket sker igennem aktiviteter i og udenfor det enkelte tilbud. Socialtilsynet er opmærksom på, at borgere, som tilbydes stof og alkohol behandling, også modtager de lovmæssige sundhedsydelser i forbindelse med behandlingen.

Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejderne via deres pædagogiske indsats understøtter, at der ikke foregår overgreb mellem borgerne i det enkelte tilbud. Der er udarbejdet en vejledning til medarbejderne om, hvordan de kan arbejde på at forebygge overgreb og utryghed blandt borgerne i bo afdelingerne, ligesom der er praksis for at udarbejde risikovurderinger på borgerne. Det vurderes, at tilbuddene overordnet set forebygger magtanvendelser. Dele af den samlede målgruppe vurderes til som udgangspunkt at falde udenfor Servicelovens bestemmelser på området.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,7

### Udviklingspunkter

#### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

**Vurdering:** Tilbuddet understøtter i høj grad, at borgerne medinddrages og har indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at indsatsen tager udgangspunkt i en fælles anerkendende tilgang i tilbuddet.

**Begrundelse:** Der er lagt vægt på følgende forhold:

Det fremkommer under interview med ledelse og medarbejdere, at man søger at inddrage borgerne i beslutninger i hverdagen, hvilket grundlæggende understøttes af udsagn fra borgerne. Det er fortsat socialtilsynets bedømmelse, at den samlede målgruppes behov og forudsætninger er meget varierende, og at det på den baggrund kræver individuelle indsatser fra medarbejderne, i forhold til den enkelte borger. Socialtilsynet anerkender, at tilbuddets ledelse og medarbejdere målrettet opstiller scenarier, hvor borgernes medindflydelse bedst kan komme i spil, beboermøder, dialog om egne mål, og kan på baggrund af dette og tidligere tilsyn registrere, at indsatsen har haft en betydning for borgernes trivsel - og følelse af selv- og medbestemmelse på eget liv.

Der arbejdes på i den enkelte afdeling med at sikre borgerinddragelse så godt som muligt, der er stor variation i længden af indskrivningen, hvilket spiller ind, i forhold til hvor meget inddragelse der er i det enkelte tilbud. De borgere socialtilsynet taler med på alle afdelinger, Rusmiddelcenter, Porten og Pensionatet udtrykker stor tilfredshed med tilbuddet og oplever der er stor lydhørhed overfor deres individuelle ønsker.

## Indikator 4.a

---

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 4.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- At borgerne fra alle afdelinger i tilbuddet fortsat giver udtryk for, at de føler sig hørt, respekteret og anerkendt.
- Borgerne oplever sig medinddraget i den plan der er for eget ophold, og oplever en medarbejdergruppe med en anerkendende tilgang.
- Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere på CROS, også ved dette tilsynsbesøg kan beskrive, hvordan tilbuddets overordnede værdi om, at borgerne skal respekteres og anerkendes samt skal inddrages i forhold omkring deres ophold, vægtes i samarbejdet.
- Medarbejderne kan beskrive, hvordan dette konkret omsættes i den daglige pædagogiske praksis.

## Indikator 4.b

---

*Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.*

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 4.b

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende 5 forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Socialtilsynet bedømmer fortsat, at borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet, ud fra udtalelser fra borgere og personaler.
- Det lægges således til grund for bedømmelsen, at borgerne fra bo afdelingerne beskriver, hvordan de inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedr. hverdagen i tilbuddet igennem beboermøder.
- Socialtilsynet er samtidigt opmærksom på, at der er tale om et tilbud med mange afdelinger, hvor borgernes forudsætninger for at indgå i beslutninger vedrørende dem selv og hverdagen i tilbuddet, er meget varierende, ligesom det er en meget varieret borgergruppe, der visiteret til tilbuddene.
- Endelig lægges det til grund, at det fremgår i interview med ledelse og medarbejdere, hvorledes metoden FIT er med til at sikre, at borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv.
- Ovenstående understøttes af udsagn fra borgere, som er beviste om at FIT benyttes i behandlingen.

Der er lagt negativ vægt på følgende forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Borgerne giver udtryk for at det kan svært at få aftaler om ydertider i Rusmiddelcentret, så borgerne kan passe deres arbejde.

## Kriterium 5

---

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

**Vurdering:** Socialtilsynet bedømmer at CROS understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel, med udgangspunkt i en forståelse for borgernes forudsætninger på de enkelte afdelinger.

**Begrundelse:** Til grund for bedømmelsen ligger, at tilbuddets ledere og medarbejdere ved dette og 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. Det lægges endvidere til grund, 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 gennemført på en anden måde i de øvrige afdelinger.

Der er yderligere lagt vægt på, at borgerne også ved dette tilsynsbesøg samlet udtaler, at personalet i alle afdelinger støtter dem i forhold til besøg til f.eks. læge og tandlæge og også gerne ledsager, hvis borgerne ønsker det.

Det lægges også til grund, at tilbuddet igennem redskabet FIT har en implementeret praksis for at drøfte og dokumentere borgernes trivsel og sundhed. På afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter ses, med udgangspunkt i lovgivningen på området, fortsat 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 5.a

---

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 5.a**

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende 5 forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Borgerne fra alle fire afdelinger der interviewes under tilsynene udtaler, at de trives i tilbuddet og oplever den støtte de modtager som relevant i forhold til deres behov.
- Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at borgerne konkret nævner en oplevelse af at blive forstået i deres konkrete situation, at det er dem, som har styring på, hvad der skal tales om, når de har samtaler med personalet.
- Der beskrives af borgerne et positivt personale der ikke er dømmende men støttende.
- Endvidere bedømmes de faglige tiltag og refleksioner, som ledelse og medarbejdere beskriver, i forhold til at øge borgernes tryghed og dermed trivsel, som relevante.
- Der lægges vægt på frivilligheden, at der arbejdes eklektisk, med udgangspunkt i hvad der vil passe til den enkelte borger på den pågældende afdeling.

Socialtilsynet har lagt negativ vægt på følgende 2 forhold i bedømmelse af indikatoren:

- På Helsingør udtrykker borgerne utilfredshed med lydafsærmning af lokale på første sal. Tavshedspligt er udfordret af at der ind til tilstødende lokale er en glasdør og et gardin.
- På Porten har borgerne kun begrænsede muligheder for at tilberede mad, en Mikrobølgeovn på værelset. - Køkkenet er aflåst når personalet går hjem.

## Indikator 5.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 5.b**

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at det igennem interview med ledelse og medarbejdere fremkommer, hvorledes der er fokus på borgernes generelle sundhedstilstand ud fra en forståelse af, at den samlede målgruppes forudsætninger og behov giver behov for relevante sundhedsydelser.
- Det forklares, hvorledes borgerne støttes til at opsøge relevante sundhedspersoner, også igennem ledsagelse, hvilket bekræftes af udsagn fra borgerne.
- Det lægges yderligere til grund, at borgere fra afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter tilbydes lægeundersøgelser samt tilses af læge i tilbuddet. Dette bedømmer socialtilsynet, er i overensstemmelse med bestemmelser i forhold til Sundhedsloven.
- Endelig lægges det til grund, at det fremgår af tilbuddets dokumentation, at afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter arbejder struktureret med mål omkring borgernes sundhed, mens afdelingerne Pensionatet og Porten igennem særligt fokus understøtter borgernes sundhed i forhold til borgernes samlede situation.



## Indikator 5.c

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.c

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fem forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Det lægges til grund for bedømmelsen, at borgere i alle afdelinger giver udtryk for en oplevelse af, at der er et fokus på deres sundhed fra medarbejdernes side.
- Således omtales det konkret, at der er sund kost og tilbud om motion i afdelingerne. Endvidere beskriver flere borgere, hvorledes medarbejderne konkret kan forklare, hvordan sundhed kan have en overordnet betydning for borgeres trivsel.
- Socialtilsynet er desuden tidligere orienteret om, at tilbuddet samarbejder med særlige fritidstilbud i Helsingør, som henvender sig til tilbuddets målgruppe.
- Det lægges desuden til grund, at medarbejderne giver udtryk for, at der er sundhedsfaglige kompetencer i den samlede personalegruppe. Medarbejderne beskriver endvidere en faglig sparring i konkrete situationer med sundhedsfaglige aspekter.
- Yderligere kan medarbejderne beskrive forskellige socialfaglige indsatser med borgerne på alle afdelinger, som socialtilsynet bedømmer er relevante for at understøtte borgernes mentale og fysiske sundhed, f.eks. at motivere til gåture, at søge relevant hjælp, at medvirke til at lave sund kost etc.

## Kriterium 7

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### Bedømmelse af kriterium

**Vurdering:** Socialtilsynet bedømmer, at CROS overordnet set har et værdimæssigt udgangspunkt i, at vold og overgreb ikke skal forekomme tilbuddet. Største delen af den samlede målgruppe, vurderes som udgangspunkt at falde udenfor Servicelovens bestemmelser på området.

**Begrundelse:** Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejderne via deres pædagogiske indsats understøtter, at der ikke foregår overgreb mellem borgerne i det enkelte tilbud. Der er udarbejdet en vejledning til medarbejderne om, hvordan de kan arbejde på at forebygge overgreb og utryghed blandt borgerne i bo afdelingerne, ligesom der er praksis for at udarbejde risikovurderinger på borgerne.

Socialtilsynet oplever en tryk og afslappet stemning i alle afdelinger, både borgere og personale beskriver en afslappet stemning, hvor man tager hensyn eller ikke generer hinanden. Overgreb, uenighed mellem borgerne forebygges igennem en relevant faglig tilgang og praksis, primært med metoden Low Arousal.

Ledelsen beskriver konkret, hvordan man italesætter en forventning om, at forebyggelse af overgreb håndteres i hverdagen af medarbejderne.

## Indikator 7.a

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 7.a

Socialtilsynet har lagt positiv vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen af indikatoren:

- Det bedømmes, at der for nuværende er en tilstrækkelig pædagogisk indsats på alle afdelinger, så der ikke forekommer vold eller overgreb.
- Det lægges til grund, at det fremgår af udsagn fra borgerne fra afdelingerne Pensionatet, Porten, Rusmiddelcentret og Helsingung, at de ikke oplever sig udsat for trusler eller overgreb.
- Medarbejderne giver udtryk for, at enkelte borgers individuelle behov og forudsætninger kan ændre sig, f.eks. i perioder med øget misbrug, men at man er meget opmærksom på forandringer hos den enkelte borger. Man ønsker på den måde at imødekomme, at der i perioder kan være øget risiko for overgreb rettet mod andre borgere.
- Socialtilsynet er fra medarbejderne blevet forelagt, at der ligger en konkret beskrivelse af, hvordan man forebygger overgreb mellem borgerne.

## Organisation og ledelse

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. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.

### Vurdering af tema

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets ledes med høj faglighed med en tydelig ledelse i en konsolideret organisation. Der er siden sidste år sket en omfordeling af ledelse, med en overordnet leder for hele tilbuddet og 2 daglige ledere, en for misbrugsbehandling og en for herberger. Der ses en klar ansvars- og opgavefordeling i ledelsen, hvilket er med til at sikre en stabil daglig drift og generel udvikling hos medarbejderne. Det vurderes desuden at borgerne i de enkelte afdelinger mødes af medarbejdere med relevant uddannelse. Der har været meget udskiftning ibland medarbejderne i Helsingør rusmiddelcenter, hvilket fortsat påvirker driften. For de øvrige 3 tilbud vurderes medarbejdergruppen som værende stabil. For Pensionatet vurderes Socialtilsynet at bemandingen er fordelt over en for lille del af døgnet, set i forhold til borgernes behov og personaledekning på sammenlignelige tilbud. Der er for få medarbejdertimer uden for normal arbejdstid, tilbuddet har efter tilsynet valgt at have medarbejdere på, som nedenfor:

Pensionatets åbningstider pr. den 1.6.2023 er som følger:

Mandag	tirsdag	onsdag	torsdag	fredag
7.30-16.00	7.30-20.00	7.30-16.00	7.30-20.00	7.00-15.00

Gul markering = udvidet åbningstid

På Herberget Porten er der døgndækket i vinterhalvåret hvor natherberget er åbent.

Det vurderes at tilbuddets medarbejdere modtager relevant faglig supervision og ledelsen har intern sparring. Tilbuddets samlede sygefravær giver, ud fra oplysningerne på Tilbudsportalen, ikke anledning til bemærkninger, det samme gælder tilbuddets personalegennemstrømning. Dog er socialtilsynet opmærksom på, at der er sket en større udskiftning i personalegruppen i Helsingør Rusmiddelcenter, hvilket der vil være ekstra fokus på ved kommende tilsyn.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,2

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt har en faglig kompetent ledelse, som arbejder relevant med at understøtte tilbuddets drift og udvikling. Ledelsen kan samlet beskrive, hvordan der er arbejdet relevant med at udvikle en fælles faglig tilgang, og en anerkendende kultur i hele organisationen. Det beskrives desuden, hvordan ledelsen arbejder med at profilere tilbuddet udadtil. Medarbejderne har generelt udtalt tilfredshed med den måde, som ledelsen håndterer tilbuddets drift og udvikling, men har som tidligere påpeget manglende ressourcer.

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

### Indikator 8.a

*Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.*

**Bedømmelse** 4

#### Bedømmelse af Indikator 8.a

Til grund for bedømmelsen lægger socialtilsynet dokumentation af den samlede ledelses erfarings- og uddannelsesmæssigt baggrund. Der lægges endvidere vægt på, at tilbuddets ledelse fremlægger en aftalt strategi for tilbuddets drift og udvikling. Det beskrives endvidere, hvordan ledelsen samlet set også har fokus på at opbygge en fælles faglig forståelse og bruge hinandens ressourcer på tværs. Der ses endvidere en ledelsesmæssig anerkendende tilgang, som medarbejderne oplyser, de føler sig trygge ved.

Medarbejderne på de enkelte tilbud fortæller under interview, at ledelsen altid kan kontaktes. Hvis nærmeste leder ikke er tilstede, kan en af de andre ledere kontaktes.

## Indikator 8.b

---

*Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.*

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 8.b

Til grund for bedømmelsen ligger, at tilbuddets medarbejdere får ekstern faglig supervision, ligesom der er klare aftaler omkring faglige møder, hvor de enkelte borgere gennemgås med henvisning til, at der sker en faglig drøftelse af den enkelte borgers problemstillinger.

Det fremgår endvidere af udsagn fra ledelsen, at der er ledelsessupervision, hvor lederne sparrer med hinanden omkring ledelsesmæssige udfordringer i forhold til tilbuddets drift og udvikling.

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

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent, med fokus på tilbuddets samlede faglige profil. Det er socialtilsynets vurdering, at den nye fordeling af ledelsen med en fælles leder, en daglig leder for herbergerne og en for rusmiddeltilbuddene har været en styrkelse af den daglige drift.

Ledelsen og personalenormeringen i Porten og Pensionatet dækker for nuværende borgernes behov, men er sårbart hvis der sker ændringer i gruppen af borgere, primært fordi der er begrænset dækning uden for normal arbejdstid (8-16). Der kan være behov hos borgerne der ikke opfyldes, fordi personalet har fri. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at tilbuddets på eget initiativ, er ved at udvide åbningstiden åbningstid 2 aftener om ugen, ligesom Herberget Porten har døgndækning når natherberget er åbent.

For misbrugscentret er kulturen fortsat påvirket af en periode med ustabilitet i medarbejdergruppen og manglende medarbejdere, men her vurderer Socialtilsynet, at den nye ledelse samt at ledige stillinger besættes kan understøtte en faglig kompetent drift.

Socialtilsynet oplever generelt, at borgerne samstemmende fortæller, at medarbejderne fremstår fagligt kompetente, er til rådighed, hjælper relevant, gerne tager med til møder andre steder, er positive, taler pænt og lytter til borgerne.

Socialtilsynet bemærker, at der gennem flere år, har været en større udskiftning i personalegruppen i misbrugsbehandlingen. Den beskrives af ledelsen som almindelig fratrædelse, grundet alder og ønsket om andre udfordringer.

## Indikator 9.a

---

*Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer.*

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 9.a

Socialtilsynet er opmærksom på, at der er tale om bedømmelse af flere afdelinger, som ikke bedømmes ens. For de 2 pensionater trækker det ned, at bemanningen ikke dækker en større del af døgnet, og for misbrugscentret er der fortsat en udfordring med at få besat ledige stillinger med relevant personale, samme sted trækker det dog op, at man fastholder ønsket om at have egen psykolog i tilbuddet. I Helsingung vurderes det, at der er det nødvendige personale med relevante kompetencer.

Til grund for bedømmelsen lægges, at det af tilbuddets dokumentation fremgår, at nuværende 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.

Endelig lægges det til grund, at borgerne samstemmende beskriver en god kontakt med personalet på tilbuddet, at de har mulighed for at aftale samtaler på tidspunkter tilpasset arbejde, lige som personalet har tid til at deltage i møder efter behov.

## Indikator 9.b

---

*Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.*

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 9.b**

Personalegennemstrømningen er generelt ikke på et højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Socialtilsynet er samtidigt opmærksom på, at der aktuelt er flere ledige stillinger i afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter, som forventes besat inden for nærmeste fremtid. Ledelsen beskriver, at fratrådte medarbejdere har ønsket andre udfordringer eller er stoppet på grund af alder. Derfor vurderer ledelsen, at der er tale om naturlig udskiftning.

## Indikator 9.c

---

*Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 9.c**

Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser. Dette understøttes af tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen samt udsagn fra ledelsen.

## Indikator 9.d

---

*Brugen af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.*

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 9.d**

Der benyttes som udgangspunkt kun fastansatte medarbejdere, scoren er derfor et udtryk for det hensigtsmæssige i den prioritering.

## Kompetencer

*Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere, herunder ikkefastansatte 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. 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. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere samlet set besidder relevante kompetencer, således at de kan understøtte de forskellige målgruppers trivsel og udvikling. 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. Der sættes i centret i høj grad på udvikling af hele organisationen, gennem fælles uddannelsesforløb. Her vurderer Socialtilsynet, at det samtidig er vigtigt at have fokus på relevante minimumskompetencer for medarbejderne i de enkelte afdelinger, også for at skabe en fælles faglighed i den enkelte afdeling i forhold til målgruppen.

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.

Socialtilsynet bemærker endvidere under tilsynsbesøget, at der på alle afdelinger er en faglig professionel tilgang i en anerkendende kultur, og at medarbejderne under tilsynsbesøget generelt fremstår vidende og afklarede omkring tilbuddets daglige praksis. Socialtilsynet vurderer i den sammenhæng, at der er et relevant ledelsesmæssigt fokus på at understøtte, at medarbejderne vil kunne håndtere opgaverne fagligt tilfredsstillende.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,0

### Kriterium 10

*Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder*

#### Bedømmelse af kriterium

Samlet set over alle afdelinger vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets medarbejdere 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. Ligeledes beskriver borgere at de har modtaget velkvalificeret hjælp og behandling, med fokus på at de skal videre efterfølgende.

Der er i det samlede tilbud en fælles metodeplatform, hvor flere forskellige tilgange og metoder indgår. Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejdere i tilbuddet har konkret viden om og indsigt i flere af 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. Det fremgår endvidere i interview med medarbejdere og ledelse, at der er mulighed for videreuddannelse i forhold til konkrete målgrupper, og at der løbende sker undervisning eller sparring vedr. tilbuddets faglige tilgange, f.eks. igennem supervision. Ligeledes er der sidemandsoplæring i brug af de systemer der benyttes.

## Indikator 10.a

---

*Medarbejdergruppen, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.*

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 10.a**

Til grund for bedømmelsen lægges, at hovedparten af medarbejdere har arbejdet i tilbuddet i flere år, og således er fortrolige med tilbuddets faglige tilgange og metoder og den overordnede målsætning.

Det lægges desuden til grund, at det fremgår af udsagn fra medarbejdere og ledelse, at der er løbende undervisning i anvendte metoder, sker 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 fælles tilgange og metoder, dette bedømmes at styrke den fælles faglige profil og forståelse i tilbuddet. Derudover er der mulighed for kurser i relevante tilgange rettet mod den enkelte afdeling.

Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere kan beskrive, 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 den enkelte borgers 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. Det omtales, hvordan nye medarbejdere sidemandsoplæres i anvendte systemer.

## Indikator 10.b

---

*Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne, herunder ikkefastansatte medarbejdere, har relevante kompetencer.*

**Bedømmelse** 4

### **Bedømmelse af Indikator 10.b**

Til grund for bedømmelse lægges, at borgerne giver udtryk for en oplevelse af, at medarbejderne har relevante kompetencer, og at de er i stand til at sætte sig ind i borgernes situation og forudsætninger. Det nævnes at medarbejdernes personlige kompetencer har spillet en vigtig rolle for borgerne til at komme ud af misbrug, eller en svær hverdag. Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne altid er interesserede i at indgå i en relation med borgerne, støtter dem i hverdagen med mange ting og opleves fagligt kompetente.

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

Det lægges yderligere til grund, at socialtilsynet iagttager samspil mellem borgere og medarbejdere på flere afdelinger under tilsynsbesøget. Samspillet er alle steder præget af et anerkendende respektfuldt samspil, hvor borgeren inddrages.

## Fysiske rammer

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.

### Vurdering af tema

**Kvalitetsvurdering:** Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer, kun delvis understøtter tilbuddets aktiviteter, borgerne for nogen afdelinger udtrykker tilfredshed med de fysiske rammer, andre udtrykker mangler som er beskrevet under begrundelse.

**Begrundelse:** Der lægges vægt på, at tilbuddets tre af fire afdelinger ligger placeret centralt, 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, og at natpladserne under Porten er centralt placeret i Helsingør og kan fungere til formålet, som kortvarigt opholdssted som alternativ til boligløshed, for borgere med supplerende sociale udfordringer. Misbrugscenteret er veldisponeret til formålet, men indgangen ligger ud til en stor vej, hvor enkelte borgere giver udtryk for at føle sig udstillet, når de skal ind. - Helsingung er med et hjemligt, hyggeligt præg som borgerne er glade for. Der er en glasdør hvor borgere fortæller at de forstyrres af, at samtaler kan høres fra den anden side. - Herberget er en ældre institution, der deles bad og køkken, men velegnet og borgerne udtrykker tilfredshed med rammerne for ophold der er tidsbegrænsede. - Porten, her er gode værelser, men på to af værelserne må borgere, når natherberget er åbent om vinteren, dele værelse to og to. Der er ikke køkken på værelser, kun en mikrobølgeovn og køleskab. Der er et mindre køkken, som er aflåst når personalet ikke er der og et meget lille fællesareal. - Borgerne giver generelt udtryk for, at de forskellige afdelinger er relevant indrettede.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,0

### Kriterium 14

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Vurdering: Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set understøtter borgernes mulighed for trivsel, men at alle afdelinger har punkter der påvirker kvaliteten af de fysiske rammer i forhold til borgerne. 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.

- Misbrugscenteret er veldisponeret til formålet, men indgangen ligger ud til en stor vej, hvor enkelte borgere giver udtryk for at føle sig udstillet, når de skal ind.
- Helsingung er med et hjemligt, hyggeligt præg som borgerne er glade for. Der er en glasdør hvor borgere fortæller at de forstyrres af, at samtaler kan høres fra den anden side.
- Herberget er en ældre institution, der deles bad og køkken, men velegnet og borgerne udtrykker tilfredshed med rammerne for ophold der er tidsbegrænsede.
- Porten, her er gode værelser, men på 2 af værelserne må borgere når natherberget er åbent om vinteren dele værelse to og to. Der er ikke køkken på værelser, kun en mikrobølgeovn og køleskab. Der er et mindre køkken, som er aflåst når personalet ikke er der og et meget lille fællesareal.

Socialtilsynet observerer, at især afdelingen Helsingung bærer tydeligt indtryk af, at borgerne er inviteret til at sætte deres præg på tilbuddets indretning.

Socialtilsynet vurderer at rammerne på Porten, hvor borgere ikke har adgang til køkken, og de meget beskedne fællesarealer er anvendelige, men af en lav standard.

## Indikator 14.a

---

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 3

### **Bedømmelse af Indikator 14.a**

Der er lagt positiv vægt på følgende tre forhold i bedømmelsen

- Borgerne udtaler generelt, 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.
- 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.

Der er lagt negativ vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen

- Det vægtes, at nogle borgere fra afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter udtaler, at de ikke oplever at være anonyme, da indgangen er meget udstillet.
- Der er lokaler på Helsingung, der kun er adskilt af en glasdør og et gardin, borgere og personale udtrykker at tavshedspligt ikke kan overholdes.
- På Porten har borgere kun har adgang til køkken når der er personale til stede.
- På Porten er fællesarealer meget små.

## Indikator 14.b

---

*De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.*

**Bedømmelse** 3

### **Bedømmelse af Indikator 14.b**

Der er lagt positiv vægt på følgende to forhold i bedømmelsen

- Der er lagt til grund for bedømmelsen, at ledelse og medarbejdere under tilsynsbesøgt kan give eksempler på, hvordan tilbuddets fysiske rammer indtænkes i afdelingens daglige praksis.
- Udsagn fra borgerne udtrykker at lokalerne er velegnede i forhold til deres behov, borgere fra alle afdelinger udtaler generelt tilfredshed med de fysiske rammer og faciliteter.

Der er lagt negativ vægt på følgende fire forhold i bedømmelsen

- Misbrugscenteret er veldisponeret til formålet, men indgangen ligger ud til en stor vej, hvor enkelte borgere giver udtryk for at føle sig udstillet, når de skal ind.
- Helsingung her en glasdør, hvor borgere fortæller at de forstyrres af, at samtaler kan høres fra den anden side. Tavshedspligt er udfordret.
- Porten, her er indskrænket mulighed for privatliv om vinteren, hvor værelser kan deles to og to.
- Porten der er et mindre køkken, som er aflåst når personalet ikke er der. Hvorfor borgerne ikke har mulighed for at lave ordentlig mad, med kun en mikrobølgeovn på værelset.



## Økonomi

Økonomi

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi fremstår gennemskuelig og kan give mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende kvalitet i forhold til prisen og målgruppens støttebehov.

Socialtilsynets vurderinger er på grundlag af budget 2023 og nøgletal fra Tilbudsportalens faneblad "Årsrapporter" for 2021. Socialtilsynet har endvidere inddraget øvrige oplysninger om tilbuddet, der er offentliggjort på Tilbudsportalen og på oplysninger indhentet i forbindelse med tilsynsbesøg.

Tilbuddets nøgletal på Tilbudsportalen fra forrige budgetår giver ikke anledning til bemærkninger. Socialtilsynet noterer sig, at omsætning i 2021 har været ca. 800.000,- kr. højere end estimeret og at omkostninger til borgerrelateret personale i 2021 afspejler den højere omsætning.

Socialtilsynet har i samme forbindelse påset, om der i budget 2023 er indregnet eventuelt over/underskud fra tidligere budgetår.

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne faglige kvalitet

Socialtilsynet har den 27. februar d.å. godkendt tilbuddets årsbudget for 2023, idet der er lagt vægt på følgende tre forhold:

\*Budgettet giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

\*Budgettet ikke indeholder poster uvedkommende for tilbuddets virksomhed.

\*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

Ifølge lov om ændring af lov om socialtilsyn § 11b, punkt 1-3, skal socialtilsynet godkende kommunale og private tilbuds årsbudgetter, hvis de tre kriterier er opfyldt.

Tilbuddets økonomiske bæredygtighed

På det foreliggende grundlag er det socialtilsynet vurdering, at CROS fremstår økonomisk bæredygtig.

Det er også socialtilsynets vurdering, at der ses en sammenhæng mellem tilbuddets budgetterede indtægt og tilbuddets forventede omkostninger samt at de enkelte omkostninger fremstår retvisende.

Det indgår i Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at CROS er et kommunalt tilbud, med deraf følgende mulighed for opretholdelse af drift.

Tilbuddets økonomi er gennemskuelig

Der udarbejdes som udgangspunkt ikke reviderede regnskaber for kommunale og regionale tilbud. Socialtilsynet har derfor ikke et revisionspåtegnet regnskab, der bekræfter tilbuddets nøgletal, som de fremgår på den offentlige del af Tilbudsportalen, som "Årsrapport" under fanebladet "Øvrige oplysninger".

Socialtilsynet noterer sig imidlertid, at tilbuddet udarbejder budget- og økonomioplysninger i henhold til regler for kommunale tilbud. Det er derfor socialtilsynets vurdering, at der inden for de givne rammer fremstår gennemskuelighed i tilbuddets økonomi.

### Økonomi 1

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### Bedømmelse af kriterium

På det foreliggende grundlag er det socialtilsynet vurdering, at CROS fremstår økonomisk bæredygtig.

Det indgår i Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at tilbuddet er kommunalt, med mulighed for fortsat drift i det omfang og med det serviceniveau, der beslutes politisk af driftsherrer.

### Økonomi 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet, når pris/takst sammenholdes med målgruppens støttebehov.

## Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

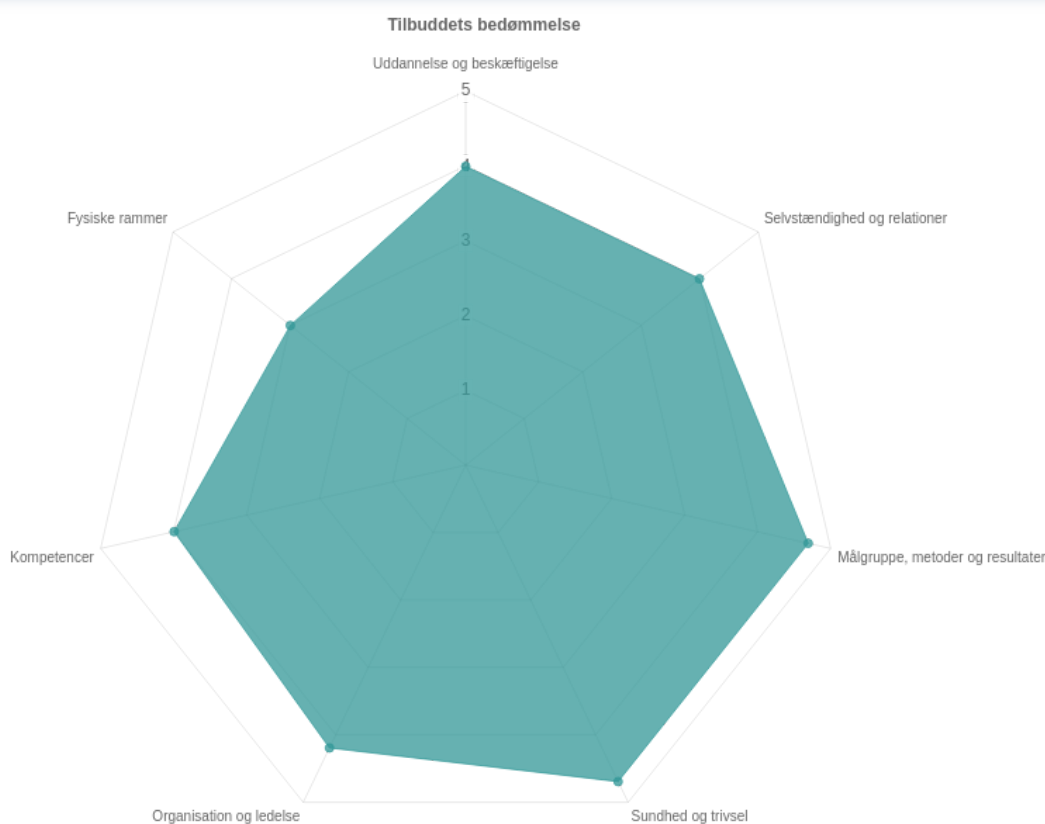
### Bedømmelse af kriterium

Der udarbejdes ikke revideret og revisorpåtegnet årsrapport for kommunale tilbud. Socialtilsyn Hovedstaden har derfor ikke en revisorpåtegnet årsrapport, der verificerer tilbuddets nøgletal på Tilbudsportal.

Socialtilsynet noterer sig imidlertid som nævnt, at tilbuddet udarbejder og uploader budget- og økonomioplysninger i henhold til gældende regler for offentlige tilbud.

Inden for de givne rammer er det socialtilsynets vurdering, at der fremstår gennemsigtighed i tilbuddets økonomi. Det indgår i socialtilsynets vurdering, at CROS' budgetterede omkostninger fremstår retvisende

## Spindelvæv



Spindelvævet afspejler socialtilsynets gennemsnitlige vurdering af kvaliteten i tilbuddet fordelt på syv temaer. Formålet med illustrationen er, at give tilbuddet et overbliksbillede af socialtilsynets vurdering på baggrund af den samlede rapport. De (scoringerne) repræsenterer derfor ikke det fulde indblik i tilsynet. Spindelvævet er først og fremmest ment som et dialogredskab mellem socialtilsynet og tilbuddet.

## Datakilder

### Kilder

- Godkendelsesbrev
- Hjemmeside
- Budget
- Tidligere tilsynsrapport

## Interviewkilder

---

### Kilder

- Borgere
- Medarbejdere
- Ledelse

## Observationskilder

---

### Kilder

- Medarbejdere
- Borgere