



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Rusmiddelcentret
Tilsynet er gennemført: 03-06-2019
Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg



Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	10
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	12
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	15
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	19
Vurdering af temaet Kompetencer	23
Vurdering af temaet Fysiske rammer	25
Økonomisk Tilsyn	27
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	28

Rapporten er udskrevet

03-06-2019



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	
Tilbuddets navn	Rusmiddelcentret
Hovedadresse	Østmarken 4B 2860 Søborg
Kontaktoplysninger	Tlf: 39573900 E-mail: karude@gladsaxe.dk Hjemmeside: http://www.gladsaxe.dk/Default.aspx?ID=47204
Tilbudsleder	Karen Rude
CVR nr.	
Virksomhedstype	Offentlig
Tilbudstyper	§ 101 (ambulant behandlingstilbud til børn og unge) § 101 (ambulant behandlingstilbud til voksne) § 101a (ambulant behandlingstilbud til voksne) SUL § 141 (ambulant behandlingstilbud til voksne)
Pladser i alt	218
Målgrupper	18 til 85 år (alkoholmisbrug) 18 til 85 år (misbrug af opioider, misbrug af centralstimulerende rusmidler, misbrug af cannabis, misbrug af ikke-ordineret afhængighedsskabende lægemiddel, misbrug af andre rusmidler, stofmisbrug) 18 til 85 år (misbrug af opioider, misbrug af centralstimulerende rusmidler, misbrug af cannabis, stofmisbrug) 14 til 18 år ()



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	03-06-2019

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Charlotte Valkonen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	04-02-19: Østmarken 4B, 2860 Søborg (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

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

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i høj 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.

Ved dette anmeldte tilsyn blev der lavet en refleksionsøvelse, hvor både borgere, medarbejdere og ledelse deltog. Deltagerne skiftedes til at trække ord, som der efterfølgende blev reflekteret over bordet rundt.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder ud fra en helhedsorienteret tilgang. Der er relevant fokus på, vigtigheden i ikke kun isoleret set at arbejde med borgerens misbrug, men også at have fokus på andre områder, hvor borgeren måtte være udfordret eksempelvis ift. at få styr på husleje, gæld, job, relationer mv. Det er socialtilsynets vurdering, at der derfor også er fokus på at samarbejde med eksterne aktører for at støtte den enkelte borger i opnåelse af vedkommendes mål

Som ved tidligere tilsyn tilkendegiver borgere, socialtilsynet har talt med, at de føler sig mødt, hørt og respekteret. Det er deres oplevelse, at medarbejderne besidder rette kompetencer for at kunne støtte og hjælpe dem, samt at der er en rar stemning i tilbuddet.

Samlet set vurderes de fysiske rammer egnede til formålet. Behandlingen til henholdsvis unge og voksne er opdelt - både på det indholdsmæssige og fysiske plan.

På baggrund af dette aktuelle tilsyn er det socialtilsynets vurdering, at tilbuddet fortsat er veldrevet og med et højt fagligt niveau og engagement i forhold til deres borgere.

Særligt fokus i tilsynet



Denne rapport er skrevet på baggrund af et tilsyn foretaget den 4. februar 2019.
Ved dette tilsyn blev der lavet en refleksionsøvelse, hvor både borgere, medarbejdere og ledelse deltog.
Deltagerne skiftedes til at trække ord, som der efterfølgende blev reflekteret over bordet rundt.

Der blev reflekteret over følgende:
Aflysning ved kurser eller sygdom
Vikar/faste medarbejdere
Med- og selvbestemmelse
Helhedsorienteret behandling og familie behandling
Stagnation
Trivsel
Respekt
Rusmiddelcentret


Efterfølgende blev der samlet op i de respektive gruppe blandt andet i forhold til, hvordan øvelsen har været.

Refleksionerne er skrevet ind i rapporten.

Opmærksomhedspunkter

--



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte parathed og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder aktivt i forhold til at inkludere borgerne i samfundslivet bl.a. igennem motivation og støtte til uddannelse, beskæftigelse samt samværs- og aktivitetstilbud.</p> <p>Socialtilsynets vurdering bygger på, at tilbuddet, igennem overordnede behandlingsplaner, opstiller relevante og individuelle mål omkring uddannelse og beskæftigelse, samt at målene løbende tilpasses udviklingen i borgernes behandlingsforløb.</p> <p>Det lægges desuden til grund, at borgerne giver udtryk for, at tilbuddets fokus på at støtte dem i forhold til uddannelse og beskæftigelse gør, at de har en reel mulighed for at beholde eller indtræde i uddannelse eller beskæftigelse. For borgere, som ikke har forudsætningerne for dette, retter tilbuddet fokus på at motivere til meningsfulde aktiviteter.</p> <p>Socialtilsynets vurderer, at tilbuddet samarbejder med relevante eksterne parter, herunder det kommunale jobcentre og uddannelsesinstitutioner, hvilket vurderes at understøtte borgernes potentialer i forhold til uddannelse og/eller beskæftigelse.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,5

Udviklingspunkter

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



Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet indenfor dets målsætning og set i forhold til målgruppens forudsætninger på relevant vis understøtter borgernes potentialer i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

En borger udtaler, at det blandt andet er igennem beskæftigelse, at borgere i tilbuddet har fokus på at sætte noget andet i stedet for misbruget. Det fremgår videre, at borgere taler med deres casemanager om eventuelle fremtidige beskæftigelse.

Socialtilsynet vurderer, på baggrund af interview med medarbejdere og leder, at der arbejdes med konkrete mål for borgerens uddannelse og beskæftigelse i tilbuddet.

Der lægges vægt på, at tilbuddets ledelse og medarbejdere kan beskrive et aktivt og relevant samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, herunder det kommunale jobcenter. Medarbejdere oplever i nogle tilfælde at stå alene og skal være den opsøgende part i samarbejdet med jobcenter. Der er ugentlige kontakter mellem centret og de unges uddannelsessteder GXU (10. klassescenter) samt klubmedarbejdere.

Tilbuddets beskæftigelsesorienterede indsats er den samme for borgere i alkohol- og stofbehandling.

Socialtilsynet vurderer, at det er positivt for borgernes behandling, at denne tilrettelægges således, at borgere, der allerede er i arbejde eller beskæftigelse, har mulighed for at deltage i gruppebehandlingsforløb på tilbuddet.

Indikator 01.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 01.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.

Af interview med borgere, medarbejdere og ledelse fremgår, at der, som en del af den overordnede behandlingsplan, er opstillet SMART mål for uddannelse og beskæftigelse. Ledelsen oplyser, at der i tilbuddet er fokus på, at borgerne har mulighed for at få en tilknytning til uddannelse og beskæftigelse samtidig med behandlingsforløbet og at dette sker med udgangspunkt i borgernes ønsker. Det nævnes, at tilbuddet støtter den enkelte borger i forhold til borgernes samarbejde med f.eks. jobcenter.

Borgere giver udtryk for, at det kunne være godt, hvis en person fra jobcentret kom til fysisk at opholde sig i tilbuddet - havde sit kontor der.

Af tidligere tilsyn fremgår, at der desuden arbejdes med uddannelse og beskæftigelse i gruppesamtaler.

Indikator 01.b	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 01.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Af medarbejderinterview fremgår at:

Ca. 30 % er i kontakt med jobcentret med henblik på opnåelse af job.

Ca. 20 % er i ordinær beskæftigelse eller uddannelse.

Ca. 50 % er i pension, sygedagpengeforløb eller andet.

Der er lagt vægt på, at det i interview med ledelse og medarbejdere fremkommer, at 19,5 pct. af alle udskrevne borgere går ind på arbejdsmarkedet.

Socialtilsynet er dog samtidig opmærksom på, at tilbuddets målgruppe for den største dels vedkommende er borgere, som kun har meget ringe forudsætninger for at deltage aktivt i forhold til uddannelse og/eller beskæftigelse. Bedømmelse af indikator 01.b. skal ses i denne sammenhæng.





Temavurdering	
	<h2>Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.</i></p> <p><i>Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv.</i></p> <p><i>Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod disse mål, og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.</i></p> <p><i>Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgerne i deres relationer til familie og øvrige netværk. For børn og unge er det væsentligt, at tilbuddet har opmærksomhed på at understøtte gode relationer til eventuelle søskende og til venner. Det er desuden centralt, at børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder aktivt på at understøtte en udvikling af borgernes selvstændighed og kompetence til at opbygge og fastholde relationer, herunder relationer og eventuelle netværk uden for misbrugsmiljøet.</p> <p>Tilbuddet har gennem overordnede behandlingsplaner for de enkelte borgere, i definerede mål- og delmål, fokus på at styrke borgernes sociale kompetencer.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, på baggrund af interview med borgere, medarbejdere og ledelsen, at tilbuddets gruppebehandling har betydning for borgernes opmærksomhed på, og udvikling af, selvstændighed og bæredygtige relationer.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder relevant med direkte eller indirekte med inddragelse af borgernes eksisterende sociale netværk og relationer til familie og pårørende.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter	

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



Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet indenfor dets målsætning og set i forhold til målgruppens forudsætninger, på relevant vis styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Der lægges vægt på, at tilbuddets leder og medarbejdere kan konkretisere indsatsen, samt at borgerne giver udtryk for at modtage relevant støtte i forhold til egne ønsker og forudsætninger.

Der lægges endvidere vægt på, at tilbuddet understøtter borgernes muligheder for at bibeholde og udvikle sociale netværk, samt at der fra tilbuddets side er fokus på at inddrage borgernes familie i behandlingen i det omfang, som borgerne ønsker det.

Borgere udtaler, at der er en del borgere, hvis pårørende kommer til pårørendesamtaler.

Indikator 02.a	<i>Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 02.a

Socialtilsynet bedømmer, at indikatoren er opfyldt i høj grad

Af interview med borgere, medarbejdere og ledelse fremgår, at der i tilbuddet er et overordnet fokus på at arbejde med borgernes kompetence og selvstændighed ud fra mål i den overordnede behandlingsplan. Målene udfærdiges i samarbejde med borgerne og der følges løbende op på målene, som justeres gennem samtaler mellem borger og behandler samt ved status.

Endvidere beskrives det, at man ledelsesmæssigt understøtter, at medarbejderne går sammen med borgerne ud til aktiviteter og tilbud for at hjælpe til med at skabe kontakt og støtte borgeren i at udvikle og fastholde sociale kompetencer og selvstændighed.

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

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

Bedømmelse af Indikator 02.b


Det bedømmes, at indikatoren er opfyldt i høj grad.

Der lægges vægt på, at det i interview med medarbejderne fremkommer eksempler på, hvordan der er et særligt fokus på at lokalt netværk i form af arbejds- og fritidstilbud. Det nævnes endvidere, at det fra tilbuddets side er planlagt at indgå i et mere struktureret samarbejde med frivillige foreninger og lignende for at understøtte borgernes muligheder i lokalsamfundet.

Af tidligere interview med borgere fremgår, at nogle borgere deltager i NA, hvilket understøttes af tilbuddet. Der opstilles desuden andre muligheder for at deltage i forskellige former for frivillig behandling. Borgerne giver udtryk for, at det giver dem mulighed for at opdyrke sociale relationer, som også kan være med til at holde dem ude af misbrug.

Endelig indgår det i socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets juridiske grundlag som ambulansetilbud implicit understreger, at borgerne har bopæl og ophold uden for tilbuddet, og derved indgår i det omgivende samfund.



Temavurdering	
	<h2>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>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en klar målgruppebeskrivelse og arbejder systematisk med faglige tilgange og metoder, samt dokumenterer positive resultater for borgerne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer samtidig, at tilbuddet har en bred vifte af faglige tilgange og metoder, og behandlingen derved kan målrettes individuelt til den enkelte borger.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen og den udførte praksis som tilbuddets medarbejdere og ledelse redegør for.</p> <p>Tilbuddet vurderes at samarbejde med relevante eksterne aktører såsom jobcentre, arbejdspladser, uddannelsesinstitutioner, praktiserende læger, DPC (DistriktPsykiatrisk Center), mv. for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

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



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med en klar målgruppebeskrivelse og systematisk arbejder med faglige tilgange og metoder, som fører til positive resultater for borgerne.

Borgere giver eksempler på, hvordan de er blevet hjulpet og hvilke positive resultater, det har ført med sig. Borgere giver enstemmigt udtryk for, at de i meget høj grad kan anbefale tilbuddet til andre misbrugere.

Socialtilsynet noterer sig, at der ved seneste tilsyn er overensstemmelse med oplysninger om målgrupper og metoder på Tilbudsportalen og det som medarbejdere og ledelse beskriver. Herunder at behandlingsplaner er en del af borgerens SEL § 141 handleplan.

Der arbejdes med SMART-mål og handleplanen evalueres minimum to gange årligt. Alle borgersager gennemgås på tværfagligt møde minimum hver anden måned, og der er borgerkonference hver uge med undtagelse af hver 4. uge, hvor der i stedet gennemføres behandlingskonferencer.

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.a

I følge Tilbudsportalen er målgruppen på tilbuddet borgere fra 14 til 18 år og fra 18 til 85 år med alkohol- og stofmisbrug.

Tilbuddets faglige tilgange er på Tilbudsportalen angivet at være funderet i empowerment, rehabilitering, relationspædagogik, psykoterapi, skadereduktion og familie-relationsorienteret tilgang. Tilbuddets metoder beskrives at være misbrugsbehandling (relationsfokuseret baseret på systemisk teori). Psykologen laver screeninger, og alle borgere udfylder ASI-skema.

Borgerne beskriver, at de oplever de anvendte tilgange og metoder relevante for deres behandling.

I følge Gladsaxe kommunes hjemmeside er de overordnede målsætningen med tilbuddet:

- At antallet af misbrugere i kommunen skal begrænses
- At der skal skabes gode rammer for en sund alkoholkultur i kommunen
- At unges debutalder i forhold til alkohol og euforiserende stoffer skal hæves i forhold til i dag
- At fysisk, psykisk, social og økonomisk udstødelse som følge af misbrug skal forebygges

Medarbejdere oplyser, at der er en fælles værdi i at være anerkendende, og ifølge medarbejderne ligger det i metodikken og visitationen, at borgeren er med og inddrages, og at dette dokumenteres. Alle medarbejdere har været på MI-kursus. Medarbejderne giver flere relevante eksempler på, hvordan de i arbejdet anvender de angivne faglige tilgange og metoder i forhold til målgruppen.

Af Tilbudsportalen fremgår, at Rusmiddelcentrets behandlingsindsats tager udgangspunkt i en helheds- og familieorienteret tilgang til borgeren, hvilket stemmer overens med medarbejdernes oplysning om både at have fokus på borgernes psykiske og fysiske tilstand.

Socialtilsynet bedømmer indikatoren opfyldt i meget høj grad.

Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.b

Fra både borgere og medarbejdere oplyses det, at der med afsæt i gensidig dialog dokumenteres henholdsvis opfølgning og evaluering i borgernes individuelle behandlingsplaner. I samarbejde med borgeren identificeres og formuleres borgernes egne mål for forandring, herunder ønsker om reduktion, stoffrihed, afholdenhed og øget livskvalitet i bredere forstand.

Af en under tilsynsbesøget tilfældig udvalgt dokumentation fremgår, at der foreligger henvendelseskema, og indenfor 14 dage udarbejdes visitationsafgørelse.

Tilbuddet udfærdiger formålsbeskrivelse og mål- og delmål.

Af dokumentationen ses ligeledes en klar opgave- og ansvarsfordeling. Endvidere fremgår borgers kommentar eller mulighed for bemærkning.



Der foreligger kopier af borgerens sociale indsatsplan, hvor disse er udarbejdet.

Der foreligger opdaterede behandlingsnotater, der relaterer til mål- og delmål i behandlingsplan men kan også indeholde andre relevante oplysninger om emner eller udfordringer, der i øvrigt er tilstødt borgeren, eller noget der er gået godt.

Statusdokument udarbejdes og gennemgås minimum halvårligt. Social behandlingsplan evalueres også minimum hver halve år.

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

Bedømmelse af Indikator 03.d


Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt.

Både borgere, medarbejdere og ledelse giver overfor tilsynet eksempler på samarbejde mellem tilbuddet og andre aktører, som for eksempel bolig kontorer, andre myndigheder, AA, Stolpegården, psykiatri hovedstaden mv.

Det oplyses samstemmende fra både ledelse og medarbejdere, at tilbuddet omkring behandlingsindsatsen for nogle borgere kan opleve udfordringer i samarbejdet med jobcentret. En borger giver udtryk for, at det ikke er vedkommendes indtryk, at der er et samarbejde med jobcenteret, og at det kunne være en god idé, hvis en fra jobcenteret fysisk sad i tilbuddet.

Socialtilsynet noterer sig, at der fra tilbuddets side tilstræbes et konstruktivt samarbejde, hvilket bedømmelse af indikatoren skal ses i lyset af.



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>Socialtilsynet vurderer, at borgerne i høj grad er inddraget, har indflydelse på deres behandlingsforløb, og at der, i samarbejde med borgerne, arbejdes systematisk med behandlingsplaner.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de i meget høj grad trives i tilbuddet og oplever sig hørt og respekteret, ligesom de oplever sig inddraget i definering af egne mål og delmål i deres behandlingsplaner. Borgerne vægter, at de bliver mødt som individ, at der er tid til samtale.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at der i tilbuddet er fokus på at yde en helhedsorienteret behandling, og gerne inddrager familien og andet netværk i de tilfælde, hvor borgerne ønsker dette. Borgerne har, ved behov, mulighed for følgeskab til andre sundhedsfaglige ydelser.</p> <p>Borgerne, medarbejdere og ledelse beskriver, at der opleves et lavt konfliktniveau i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer, at der generelt er en rolig og tryk hverdag i tilbuddet. Borgerne beskriver, at der sjældent opstår konflikter eller opræk til uro. Borgerne oplever, at der er en god tone i tilbuddet og at medarbejderne er fagligt dygtige. Af tidligere tilsyn fremgår, at konfliktniveauet i tilbuddet er faldet gennem de seneste år og at dette er sket på baggrund af en ændring i mentaliteten/kulturen blandt nogle af tilbuddets borgere, som lejlighedsvis var truende og dominerende, både over for de øvrige borgere og tilbuddets medarbejdere.</p> <p>Medarbejder giver udtryk for, at den nuværende medarbejdergruppe har en fælles faglighed i forhold til konflikthåndtering, og at visitationen til tilbuddet i forhold til tidligere er blevet langt mere stringent. Socialtilsyn Hovedstaden konstaterer således, at tilbudsledelsens bestræbelser på at nedbringe trussels- og konfliktniveauet har givet positive resultater.</p> <p>Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddets målgruppe, jf. servicelovens § 124a, ikke er omfattet af personkredsen for bestemmelser om magtanvendelse.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,7

Udviklingspunkter



Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse. Borgerne inddrages i høj grad i udfærdigelse af målsætninger i de individuelle behandlingsplaner.</p> <p>Leder oplyser, at der årligt foretages en stor brugerundersøgelse, hvor alle medarbejdere tager kontakt til samtlige borgere i tilbuddet for at få så mange besvarelser som overhovedet muligt fra borgerne, således undersøgelsen bliver valid og repræsentativ.</p> <p>Af undersøgelsen fra 2018 fremgår en svarprocent på 8,8, og er fortrinsvis repræsenteret af borgergruppen over 30 år. Hovedparten af borgerne giver udtryk for at have fået den hjælp, de havde forventet og er positive i deres vurdering af tilbuddet. Borgere har i undersøgelsen givet udtryk for at føle sig mødt i øjenhøjde og med respekt og med tid til individuel dialog. Borgere giver udtryk for, tilbuddets opbakning, opfølgning og fastholdelse - via netværk og samtale med ligestillede samt via samtaler med personale er af stor betydning for deres oplevelse af den gode kvalitet, de oplever i behandlingen. Borgerne oplever at blive mødt fordomsfrit, at blive hørt og selv at være inde over deres forløb i tilbuddet.</p> <p>Borgernes beskrivelser af den misbrugsbehandling, de modtager i tilbuddet samt oplysninger om egen inddragelse og medindflydelse, indgår i socialtilsynets bedømmelse for dette kriterium.</p>	
Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.a	
<p>Borgere giver udtryk for, at de i meget høj grad oplevet sig set og hørt, og at behandlingsindsatsen har et holistisk afsæt.</p> <p>Borgere udtaler, at "man bliver talt til på en ordentlig måde" og "det er utrolig godt at de ser på det hele, fordi vores misbrug jo er en reaktion på noget, der er galt... og det skal der jo gøres noget ved samtidig med misbrugsbehandling."</p> <p>Endelig nævnes det, at alle borgere bliver tiltalt og omtalt med respekt og anerkendelse.</p>	
Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 04.b	
<p>Borgere udtaler, at de i meget høj grad inddrages i og har indflydelse og medbestemmelse på beslutninger vedrørende dem selv, herunder mål og delmål i deres individuelle behandlingsplaner.</p> <p>Leder fortæller, at det er misbrugscenteret, der sætter dagsordenen og at borgerne kan vælge imellem de tilbud, der er.</p> <p>I og med samtlige borgere modtager enten ambulante misbrugsbehandling eller dagbehandling har begrebet, "indflydelse på beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet" ingen eller kun begrænset relevans for Rusmiddelcentret Gladsaxe.</p> <p>Indikatorens bedømmelse beror derfor alene på borgernes positive tilkendegivelser for indflydelse og medbestemmelse vedrørende deres individuelle misbrugsbehandling.</p>	



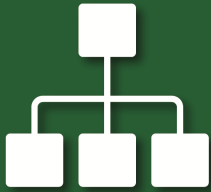
Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at borgerne trives i tilbuddet. Det er tilsynets overordnede bedømmelse, at der blandt medarbejdere og ledelse er relevant sundhedsfagligt fokus på borgernes fysiske og mentale sundhed. Alle borgere tilbydes indledende eller fortløbende sundhedssamtaler. Fra nogle borgere bekræftes det, at de halvårligt tilbydes en omfattende helbredsundersøgelse, herunder hjertekardiogram og blodprøver.</p> <p>En borger fortæller, der er mulighed for at modtage behandling på Psykoterapeutisk Center Stolpegård, som tilbyder behandling for ikke-psykotiske lidelser. En anden borger fortæller, at der er mulighed for træning i motionscenter to gange om ugen, hvor en medarbejder fra tilbuddet er i motionscenteret, hvilket borgerne fortæller, gør det nemmere for dem at komme i motionscentret. Borgere fortæller videre, at alle er tilbudt information om sund kost og motion, og at de altid kan få støtte og vejledning med alt, hvad der har med sundhed og sundhedssystemet at gøre.</p> <p>Af tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen fremgår det, at der i tilbuddet er ansat både læge- og sygeplejefagligt personale.</p>	
Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.a	
<p>Borgerne i tilbuddet giver entydigt udtryk for, at de i meget høj grad oplever sig hørt og respekteret af tilbuddets medarbejdere. I forlængelse deraf beskriver borgerne samtidig, at de i høj grad er tilfredse og trives med den støtte og misbrugsbehandling de modtager.</p> <p>Borgerne fremhæver endvidere, at det, at de har mulighed for, og gør brug af, socialt samvær i fællesområdet, hvilket har positiv indflydelse på den generelle trivsel for borgerne i tilbuddet.</p>	
Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.b	
<p>Fra både borgere, medarbejdere og ledelse oplyses det, at borgerne i tilbuddet kan modtage støtte vedrørende yderligere eller anden kontakt til relevante sundhedsydelse.</p>	
Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.c	
<p>Borgere giver i trivselsundersøgelse fra efteråret 2018 udtryk for, at det er af betydning for borgerens oplevelse af god kvalitet i behandlingen, at huset har en venlig stemning og man mødes som individ i øjenhøjde og med respekt og med tid til individuel dialog. Borgerne peger desuden på konkret opbakning, opfølgning og fastholdelse – via netværk og samtale med ligestillede i Rusmiddelcentret og via casemanager og andet personale i Rusmiddelcentret.</p> <p>Borgere giver udtryk for, at det er godt, personalet er tværfagligt sammensat og at de oplever, personalet har viden om såvel fysiske som mental sundhed ud fra den enkelte borgers behov..</p> <p>Tilbuddet har både psykolog, læge- og sygeplejefagligt personale tilknyttet. Derudover tager al misbrugsbehandling afsæt i såvel motivation som borgernes fysiske og mentale sundhed. Socialtilsynet bedømmer, at den samlede medarbejdergruppes viden i meget høj grad står i forhold til borgernes støtte- og behandlingsbehov.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at personalet er meget opmærksomme på de borgere, der kost- og ernæringsmæssigt ser ud til at have et særligt støttebehov. Som eksempel beskrives det, at tilbuddet har mulighed for at udlevere</p>	



proteindrikke mv., ligesom borgerne kan tilbydes supplerende sundhedsfaglige samtale og undersøgelser, hvor den almene sundhedstilstand bliver tættere monitoreret over en periode. Det oplyses endvidere fra medarbejderne, at op mod 95 % af tilbuddets borgere indvilger i at tage imod tilbuddet om en sundhedssamtale med tilbuddets fast tilknyttede læge.

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets ledelse og medarbejdere gennem en målrettet indsats forebygger og imødegår, at der forekommer vold, trusler eller pression i tilbuddet.</p> <p>Fra medarbejderne oplyses det, at de tilstræber en så konfliktnedtrappende tilgang som overhovedet muligt. Imidlertid vil der inden for tilbuddets målgruppe være borgere, for hvem følgeudfordringerne af misbruget kommer til udtryk i form af stærk negativ eller truende reaktionsmønstre. Disse borgere henvises til eksempelvis at modtage substitutions medicin via Falck eller på et apotek.</p> <p>Fra både borgere, medarbejdere og ledelse oplyses det samstemmende, at det med den målrettede indsats er lykkedes, at få nedbragt konflikt- og trusselsniveauet i tilbuddet betragteligt, og at der generelt er et lavt konfliktniveau.</p>	
Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>Af interview og brugerundersøgelse fremgår, at borgerne oplever en form for gensidig respekt borgerne imellem. Samtidig beskriver borgerne, at der er en stemning og tone borgerne imellem, som på flere måder gør tilbuddet til et grundlæggende rart sted at komme og/eller opholde sig i.</p> <p>Borgernes beskrivelser stemmer overens med de observationer, tilsynet havde mulighed for at gøre under dette tilsyn.</p> <p>Fra borgerne, medarbejderne og ledelsen giver enstemmigt udtryk for, at der ikke forekommer trusler eller pression borgerne imellem i tilbuddet, ligesom det fremhæves, at der heller ikke forekommer handel eller formidling af stoffer blandt borgerne.</p> <p>I tilbuddet anvendes alarmer. Borgerne fortæller, at de er tilfredse med det, idet de oplever, at deri også ligger en beskyttelse af dem. De fremhæver, at når alarmen har været i brug, har både leder og personale efterfølgende spurgt ind til, hvordan de havde det - både samme dag og dagen efter.</p> <p>En borger fortæller, at vedkommende siden sidste tilsyn en enkelt gang har oplevet at blive truet af en anden borger, som kom ud fra tilbuddet og var frustreret. Borgeren oplevede, at der efterfølgende blev fulgt op på den frustrerede borger, men at der ikke blev fulgt op på vedkommende, der blev truet.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at den nuværende medarbejdergruppe har en fælles faglighed i forhold til konflikthåndtering, og de fortæller, at nogle borgere er revisiteret til andre tilbud - eksempelvis udadreagerende til udkørende teams. Videre er det medarbejdernes oplevelse, at visitationen til tilbuddet er blevet langt mere stringent.</p>	



	Temavurdering
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><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>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en faglig kompetent ledelse med relevant fokus på organisations drift og udvikling samt tilbuddets socialfaglige og behandlingsmæssige tilgange og metoder.</p> <p>Det indgår i socialtilsynets vurdering, at der i tilbuddet er lavt sygefravær.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,9

Udviklingspunkter

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



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en faglig kompetent ledelse med relevant fokus på organisations drift og udvikling, samt tilbuddets socialfaglige og behandlingsmæssige tilgange og metoder.

Interviewede borgere udtrykker, at de føler sig trygge ved ledelsen, at leder lytter til borgernes ønsker, tager borgernes ønsker alvorligt og handler på det.

Leder omtaler en klar ledelsesmæssig strategi og vision for tilbuddets drift og udvikling, som skal understøtte oparbejdelse af en kultur, som bygger på en fælles faglig forståelse med tværfagligt samarbejde og med udgangspunkt i Gladsaxe Kommunes værdier og kvalitetsstandarder. Dette sker f.eks. igennem ugentlige nyhedsbreve til alle medarbejdere og italesættes også i faglige drøftelser i tilbuddet.

Der forekommer ingen sammenblanding af myndighed og misbrugsbehandling, ligesom der ikke foretages overbookninger.

Leder fortæller endvidere, at hun har krævet af medarbejderne, at de forbereder sig til STOP OP dagene, og hun har også i nogen tilfælde overtaget enkelte medarbejders kalendere over en kort periode, hvis en ellers god medarbejder ikke helt har kunnet overskue at afsætte tid nok til opsamlet dokumentation.

Det fremkommer i interview med medarbejderne, at der er en klar og tydelig ledelsestilgang til at tydeliggøre tilbuddets organisatoriske forhold, opgaveportefølje og metodiske tilgang. Det nævnes endvidere, at den enkelte medarbejder har en stor selvstændighed for at tilrettelægge hverdagen med udgangspunkt i borgernes behov.

Det nævnes også, at dette efter medarbejdernes mening har sikret, at der er en fælles faglig tilgang og forståelse af opgaverne i tilbuddet. Det udtrykkes, at ledelsen altid er til rådighed for medarbejderne til at diskutere tilbuddets organisatoriske rammer samt at støtte medarbejderne i hverdagen i forhold til drift og udvikling.

Med i vurderingen indgår, at medarbejderne modtager kontinuerligt ekstern supervision.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen samlet set har relevante ledelsesmæssige kompetencer og desuden har en klar fordeling af de ledelsesmæssige opgaver i tilbuddet. Medarbejderne tilsynet taler med udtrykker samstemmende tillid til, og tilfredshed med, ledelsen.

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

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

Bedømmelse af Indikator 08.a

Socialtilsynet kan ved dokumentgennemgang konstatere, at ledelsen af tilbuddet har relevant faglig og ledelsesmæssig uddannelse samt erfaring med tilbuddets målgruppe.

Leder oplyser, at hun er godt halvvejs i sin master uddannelse i public government management på CBS.

Det beskrives endvidere i interview med ledelsen, at der er en klar kompetence - og ansvarsfordeling mellem leder og stedfortræder, hvilket medarbejderne også giver udtryk for.

Det udtales også, at ledelsesstilen er tillidsbaseret ledelse, hvor lederen er tydelig omkring ledelsens og medarbejdernes opgaver og kompetencer. Desuden prioriteres det ledelsesmæssigt, at være til rådighed for medarbejderne. Dette understøttes af udsagn fra medarbejderne. Medarbejderne udtaler desuden, at de føler sig velinformerede og inddragede i tilrettelæggelse og gennemførelse af tilbuddets daglige drift.

På baggrund af ovenstående bedømmes det, at indikatoren er opfyldt i meget høj grad

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

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

Bedømmelse af Indikator 08.b

Medarbejderne fortæller, at de modtager månedlig supervision af Supervisionshuset - Idun. Supervisionen afvikles med udgangspunkt i sagssupervision. Der er tale om systemisk tilgang til supervision, som tager udgangspunkt i, hvordan den enkelte medarbejder får kompetence og bliver parat til at håndtere opgaverne. Hovedparten af medarbejderne er meget tilfredse med supervisionen.



Derudover kommer der en supervisor fra U18-modellen fra Århus.

Leder oplyser, at der også sker faglig sparring ved behandlingskonferencerne. Dertil kommer minimum ét årligt visitationsudvalg, hvor prognose og progression for hver borger gennemgås af det tværfaglige supervisionsudvalg.

Leder oplyser at indgå i både en større og en mindre ledelsessparrings gruppe i kommunen. Derudover modtager leder én gang om måneden ledelsessupervision. Leder oplyser, at der i kommunen aktuelt er fokus på begrebet "leder vi på den rigtige måde".

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

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent.</p> <p>Borgere udtaler, at de i høj grad har kontakt til kompetente medarbejdere. Til eksempel nævnes, at medarbejderne er gode til at se på borgerne, hvis én har det dårligt, eller er på vej til at blive dårlig.</p> <p>Socialtilsynets vurdering bygger blandt andet på borgere og medarbejdernes beskrivelser af dagligdagen i tilbuddet, sammenholdt med meget lav personalegennemstrømning og et lavt sygefravær.</p>	
Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.a	
<p>Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Det fremgår af tilbuddets dokumentation, at indsatsen er organiseret i 3 teams, hhv. sundhedsfagligt, socialrådgivere samt behandlere, som arbejder tværfagligt. Alle borgere tilbydes personlig behandler og socialrådgiver.</p> <p>Det lægges desuden til grund, at borgere beskriver, at personalet er til at få fat på, og det er deres oplevelse, at de har tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer. Tilbuddets åbningstid giver desuden mulighed for, at borgerne kan komme opnå relevant kontakt med personalet, set i forhold til deres behov. Borgere giver i trivselsundersøgelse udtryk for, at medarbejderne er meget fleksible.</p> <p>I interview med medarbejderne beskrives ved eksempler, hvordan medarbejdere med flere kompetencer forankres opgavemæssigt i et team.</p> <p>Der er alene er uddannet personale i tilbuddet, som endvidere har åbent på alle hverdage samt om aftenen i nogle situationer.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for en holdning til, at dette er med til at gøre indsatsen mere professionel og ikke afhængig af den enkelte behandles private tilgang til opgaverne. Behandlingen aflyses ikke på grund af sygdom, hvis én behandler bliver syg, dækkes dennes opgave internt af kollegaer, så borgerne altid møder et kendt ansigt. Socialtilsynet er samtidig opmærksom på, at medarbejdere oplyser, at der går relativt meget tid og mange ressourcer til administration og dokumentation. Til eksempel nævnes status, som ligger i tiden op til sommerferien, og der bliver lagt forholdsvis store blokke ind i den fælles kalender, der i nogen udstrækning blokkerer eller begrænser den tid og de ressourcer, der egentlig er øremærket borgerne.</p> <p>Yderligere lægges det til grund, at ledelsen omtaler en bevidst ledelsesstrategi omkring, at alle medarbejdere er relevant uddannet og desuden har erfaring med målgruppen.</p>	
Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.b	



På Tilbudsportalen fremgår det, at personalegennemstrømningen i 2018 var 16%.

Borgere fortæller, at de heller ikke oplever stor personalegennemstrømning i tilbuddet.

Leder vurderer, at der ikke er en høj personalegennemstrømning, set i forhold til tilbuddets karakter og målgruppe. Personalegennemstrømningen har således primært vedrørt personale, som ikke er kontaktperson for borgere.

Blandt medarbejdere oplyses det, at der hos personale med borgerkontakt er meget lille personalegennemstrømning.

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

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

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

Bedømmelse af Indikator 09.c

På Tilbudsportalen opgives sygefraværet fra 2018 til at være 6,7 dage pr. år. pr. medarbejder, hvilket ikke er på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Behandlingen aflyses ikke på grund af sygdom, hvis én behandler er syg dækkes den af en kollega.

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



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 tilbuddet har en erfaren medarbejdergruppe, som har relevante kompetencer i forhold til tilbuddets målgruppe og tilbuddets faglige tilgange og metoder.</p> <p>Af trivselsundersøgelse og af borgerinterview fremgår, at borgerne oplever medarbejderne er kompetente, de værdsætter den faglige kvalitet, medarbejdernes faglige tilgang og tætte opfølgning, hvilket understøttes af medarbejderinterview samt tidligere gennemgang af tilbuddets dokumentation, hvori blandt andet tilbuddets faglige og metodiske tilgange er beskrevet.</p> <p>Det er desuden socialtilsynets vurdering, at tilbuddet samlet set har en stærk kultur for organisations- og kompetenceudvikling, hvilket giver sig udslag i, at der sker en løbende faglig refleksion over tilbuddets metodiske og faglige tilgange, hvilket i høj grad understøtter den enkelte medarbejders kompetence og handlemuligheder.</p> <p>Socialtilsynet noterer sig, at der afsættes tid til at gennemlæse relevant faglitteratur, som efterfølgende indgår i faglige drøftelser.</p> <p>Det indgår i socialtilsynets vurdering, at der i tilbuddet både er medarbejdere med sociale- og sundhedsfaglige uddannelser.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter


Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere samlet set har relevant uddannelse, viden og erfaring, der modsvarer målgruppens behov og tilbuddets faglige tilgange og metoder.</p> <p>Under tilsynet observerer socialtilsynet, at medarbejderne pålægges at afsætte tid i deres kalendere til at gennemlæse relevant faglitteratur. Det gennemlæste indgår efterfølgende i semistrukturerede faglige drøftelser på et eller flere efterfølgende teammøder.</p>	



Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.a	
<p>På baggrund af tidligere indhentet dokumentation om medarbejdernes uddannelse, erfaring og løbende kompetenceudvikling bedømmes det, at personalet er relevant og tværfagligt uddannet og samlet set i høj grad besidder viden og erfaring omkring målgruppen samt tilbuddets anvendte metoder.</p> <p>Borgere giver enstemmigt udtryk for, at de oplever, medarbejderne er dygtige og at de har relevant uddannelse, viden og erfaring i forhold til de ting, som borgerne forventer hjælp og støtte til i et misbrugscenter.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der sker kompetenceudvikling i tilbuddet. Medarbejder reflekterer samtidigt over, hvorvidt den planlagte kompetenceudvikling på langt sigt understøtter deres viden om målgruppen og tilbuddets metoder, eller om der også er andre mål.</p> <p>Socialtilsynet er opmærksom på, at dette ikke udtales som en fælles holdning, men mere som et uafklaret spørgsmål.</p> <p>Leder oplyser, at der er planer om at lave en mere overordnet langsigtet kompetenceudviklingsplan for det samlede tilbud. Dette kommer, når der er et vist niveau af grundkompetencer, som giver det faglige fundament, der kan bygges videre på. Leder oplyser, at der derudover er et politisk ønske om, at tilbuddet skal udvikle en kultur, som hviler på vidensudvikling/forskningsbaseret metodeudvikling. Leder giver udtryk for, en forståelse af, at alle medarbejdere har et ret højt fagligt uddannelses afsæt, og at alle i tilbuddet i fællesskab har defineret deres faktiske værdigrundlag om, at man er der for borgernes skyld.</p> <p>Med udgangspunkt i ovenstående bedømmes indikatoren opfyldt i meget høj grad.</p>	
Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.b	
<p>Med afsæt i borgernes nuancerede og begrundede beskrivelser af den støtte de modtager fra tilbuddets medarbejdere, bedømmer socialtilsynet indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Det fremgår således i udsagn fra borgerne, at medarbejderne er yderst troværdige og dygtige, og forstår at sætte sig ind i borgernes situation. Af refleksionsøvelsen fremgår endvidere, at der i tilbuddet er fokus på at yde en helhedsorienteret indsats, hvilket afspejles i personalets samlede kompetencer.</p> <p>Under tilsynsbesøget observeredes, at samspillet mellem borgere og medarbejdere afspejler, at medarbejderne har såvel faglige som relationelle kompetencer, der står i forhold til borgernes støtte- og behandlingsbehov.</p>	

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



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Fysiske rammer</h2> <p><i>De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer er velegnede til formålet. Socialtilsynet noterer sig, at borgerne giver udtryk for meget høj grad af tilfredshed med tilbuddets fysiske rammer.</p> <p>Det indgår i socialtilsynets vurdering, at tilbuddets beliggenhed tilsvarende er velegnet til formålet, blandt andet med diskret beliggenhed og kort afstand til offentlig transport. Socialtilsynet vurderer, at lokalernes indretning samt tilbuddets placeringen og adgangsvej er i overensstemmelse med lov om social service §§ 101, herunder 101 stk. 3, og 101a.</p> <p>Tilbuddets lokaler fremstår overalt i høj standard for rengøring og indvendig vedligeholdelse.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets fysiske rammer giver mulighed for at understøtte borgernes misbrugsbehandling.</p> <p>Det indgår i socialtilsynets vurdering, at borgerne giver udtryk for meget høj grad af tilfredshed med tilbuddets fysiske rammer og beliggenhed.</p> <p>Det er socialtilsynets overordnede vurdering, at tilbuddets lokaler fremstår i høj standard for rengøring og indvendig vedligeholdelse.</p> <p>Under tidligere tilsyn oplyses, at lokalerne til behandling af unge under 18 år på adressen i al væsentlighed vil være kontorer og base, for tilbuddets udgående og opsøgende medarbejdere, med primær behandlerfunktion målrettet unge under 18 år. Ved rundvisning ses, at lokalerne til ungebehandlingen er beliggende på en selvstændig etage, at der er grupperum, rum med plads til individuelle samtaler, og rum med mulighed for diverse aktiviteter. Der i udgangspunkt ikke er kontakt i fællesarealer mellem tilbuddets voksne, og eventuelt tungere misbrugere, og unge under 18 år, som vil modtage misbrugsbehandling og anden støtte fra tilbuddets ungebehandlere.</p> <p>Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets lokaler, er egnede til formålet.</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)



Bedømmelse af Indikator 14.a	
Både ved seneste og foregående tilsyn giver borgerne udtryk for, at de i høj grad er tilfredse med tilbuddets fysiske rammer og beliggenhed.	
Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.b	
I lighed med tidligere giver borgerne udtryk for tilfredshed med tilbuddets beliggenhed i forhold til offentlig transport. Nogle borgere giver endvidere udtryk for tilfredshed med tilbuddets fællesarealer, der fremstår velindrettede og praktisk anvendelige for borgernes indbyrdes interaktion og muligheder for at opnå sociale relationer. Flere borgere beskriver, at tilbuddets fællesarealer er, "sådan et sted, hvor man gerne bliver lidt længere end nødvendigt".	

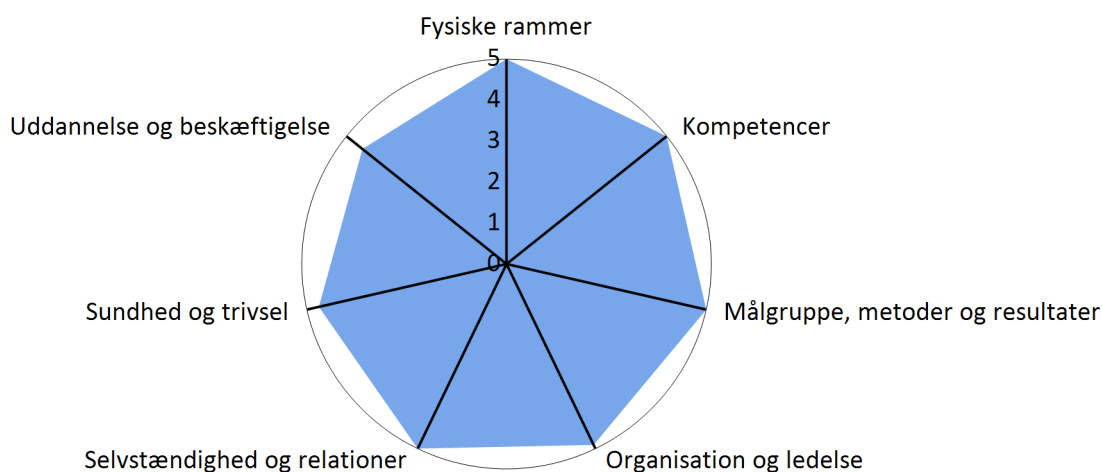


Økonomisk Tilsyn
Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi
Tilbuddets økonomi behandles ved et senere administrativt tilsyn.
Økonomisk bæredygtig?
Tilbuddets økonomi behandles ved et senere administrativt tilsyn
Giver tilbuddets økonomi mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen?
Tilbuddets økonomi behandles ved et senere administrativt tilsyn.
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?
Tilbuddets økonomi behandles ved et senere administrativt tilsyn



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	
Dokumenter	Tilbuddets indberetninger på Tilbudsportalen - herunder brugertilfredshedsundersøgelsen fra efteråret 2018. Tidligere tilsynsrapporter.
Observation	Observation af samspillet mellem borgere og medarbejdere, borgere imellem. Mellem borgere og ledelse, medarbejdere og ledelse samt medarbejdere imellem. Derudover er de fysiske rammer besigtiget.
Interview	Der er gennemført en refleksionsøvelse med deltagelse af borgere, medarbejdere og ledelsen, og herefter korte opfølgende interview af de enkelte grupper.
Interviewkilder	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.