



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	Rusmiddelcentret
Tilsynet er gennemført:	
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	5
Sanktioner	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Selvstændighed og relationer	7
Kriterium 2	7
Målgruppe, metoder og resultater	8
Kriterium 3	8
Sundhed og trivsel	10
Kriterium 4	10
Kriterium 5	11
Kriterium 7	12
Organisation og ledelse	13
Kriterium 8	13
Kriterium 9	14
Kompetencer	16
Kriterium 10	16
Fysiske rammer	17
Kriterium 14	17
Økonomi	18
Økonomi 1	18
Økonomi 2	18
Økonomi 3	18
Spindelvæv	19
Datakilder	19
Interviewkilder	19
Observationskilder	19



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, hvor der kan findes yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.



Basisinformation

Tilbuddets navn	Rusmiddelcentret
Hovedadresse	Østmarken 4 2860 Søborg
Kontaktoplysninger	Tlf.: 39573900 E-mail: karude@gladsaxe.dk Hjemmeside: http://www.gladsaxe.dk/Default.aspx?ID=47204
Tilbudsleder	Karen Rude
CVR-nr.	62761113
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Ambulant anonym stofmisbrugsbehandling, §101a Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Voksne Ambulant alkoholmisbrugsbehandling, SUL §141 Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Børn og unge
Pladser i alt	227
Målgrupper	Alkoholmisbrug Stofmisbrug

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Charlotte Valkonen
Dato for tilsynsbesøg	10-07-2020 11:00

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
Rusmiddelcentret	5	Ambulant anonym stofmisbrugsbehandling, §101a
	125	Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Voksne
	85	Ambulant alkoholmisbrugsbehandling, SUL §141
	12	Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Børn og unge



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsyn Hovedstaden har den 9. og 10. juli 2020 gennemført et tilsynsbesøg i Rusmiddelcentret.

Socialtilsynet konkluderer på baggrund af tilsynsbesøget, at tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet og fortsat opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i Lov om socialtilsyn.

Henset til den aktuelle situation med Covid-19, har det fysiske besøg været af kortere varighed og er suppleret med telefoninterview med leder og medarbejdere, og med kontakt til borgere i tilbuddet.

I forbindelse med tilsynsbesøget har socialtilsynet foretaget en konkret risikovurdering af tilbuddets samlede kvalitet, herunder sammenhæng mellem tilbuddets målgruppes behov, de valgte faglige tilgange og metoder samt kompetencer, ligesom der er foretaget en aktuell risikovurdering af tilbuddets drift, ledelse og kompetencer.

Idet det er socialtilsynets vurdering, at kvaliteten i tilbuddet er tilfredsstillende, er det besluttet, at afrapporteringen fra dette tilsynsbesøg kun sker via den samlede vurdering samt via få justeringer i teksten under tema- og kriterievurderingen under Metode, Målgruppe og Resultater (tema 3), Organisation og Ledelse (tema 5) og Fysiske Rammer (tema 7). Der vil derfor som udgangspunkt ikke være ændringer i teksten og vurderingerne i de øvrige underliggende temaer, kriterier og indikatorer, ved afrapporteringen fra dette tilsyn.

Socialtilsynet orienteres om, at tilbuddet i forbindelse med covid 19 har taget de nødvendige forholdsregler og har fulgt Sundhedsstyrelsens udstukne retningslinjer. Der har været lukket ned for gruppebehandling, samtaler er foregået via telefon eller walk and talk, der har været medicinudbringning. Fra og med 24. august vil tilbuddet, såfremt der ikke sker ændringer i genåbningen af landet, igangsætte de aktiviteter herunder gruppeforløb, som eksisterede før covid19. Borgere udtrykker stor tilfredshed med tilbuddets håndtering af nedlukningen. Medarbejderne giver udtryk for, at samtaler med borgerne over telefon har og har haft sine begrænsninger og udfordringer, idet man til eksempel ikke kan aflæse kropssprog. De giver samtidig udtryk for, at nogle borgere har værdsat denne form for samtaler. Såvel leder som medarbejdere giver udtryk for, at nogle tiltag fra tiden med covid 19, såsom walk and talk og hjemme arbejdsdage, vil blive evalueret og eventuelt indgå i tilbuddets fremtidige måde at tilrettelægge behandlingen og arbejdet på.

I lighed med tilsynet i 2019 er 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.

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 der 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

Grundet Covid19 er det driftsorienterede tilsyn 2020 gennemført primært som telefoninterview af leder, to medarbejdere, samt ved et kort fysisk besøg, hvor interview af borger blev gennemført. Foruden tilbuddets valg af tilrettelse af deres behandling under covid19, har der været fokus på borgernes trivsel (tema 4) samt på den omorganisering som er sket i kommunen, som betyder, at tilbudsleder nu også er leder for for dele af den tidligere boligsociale enhed. Konkret er der tale om medarbejdere, der arbejder med opgaver indenfor LAB§31b (mentorere) og SEL§§ 80, 99, 109, 110 og kommunens Housing First indsats. Derudover har tilbudsleder også et overordnet ledelsesansvar for kommunens to væresteder, der drives i henhold til SEL §104, med egen daglig ledelse. På baggrund af de gennemførte interview, er temaet omhandlende Målgruppe, Metode og Resultater (tema 3) ligledes rettet til.

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 arbejder aktivt i forhold til at inkludere borgerne i samfundslivet bl.a. igennem motivation og støtte til uddannelse, beskæftigelse samt samværs- og aktivitetstilbud. 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. 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. Socialtilsynets vurderer, at tilbuddet samarbejder med relevante eksterne parter, herunder det kommunale jobcenter og uddannelsesinstitutioner, hvilket vurderes at understøtte borgernes potentialer i forhold til uddannelse og/eller beskæftigelse.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,5

Kriterium 1

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

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 deltagelse i gruppebehandlingsforløb på tilbuddet.

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 5

Bedømmelse af indikator 1.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 1.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af indikator 1.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.



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 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. Tilbuddet har gennem overordnede behandlingsplaner for de enkelte borgere, i definerede mål- og delmål, fokus på at styrke borgernes sociale kompetencer. 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. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder relevant med direkte eller indirekte med inddragelse af borgernes eksisterende sociale netværk og relationer til familie og pårørende.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 2

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

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 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 5

Bedømmelse af Indikator 2.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 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.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 ambulante tilbud implicit understreger, at borgerne har bopæl og ophold uden for tilbuddet, og derved indgår i det omgivende samfund.



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 borgers 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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en klar målgruppebeskrivelse og arbejder systematisk med faglige tilgange og metoder, samt dokumenterer positive resultater for borgerne. Socialtilsynet vurderer samtidig, at tilbuddet har en bred vifte af faglige tilgange og metoder, og behandlingen derved kan målrettes individuelt til den enkelte borger.

Det er socialtilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen og den udførte praksis, som tilbuddets medarbejdere og ledelse redegør for. 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.

Socialtilsynet orienteres om, at tilbuddet efter endt projektperiode, har implementeret en særlig tilgang og metode ift. tilbuddets unge, U18. De oplever succes med denne tilgang, der giver mulighed for i højere grad at lade behandlingen komme til borgeren, idet tilbuddet har anskaffet en bil, som bruges til at hente/bringe borgere samt gør det muligt at gennemføre behandlingen, hvor den unge er.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

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

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. Tilbuddet har indtil udgangen af 2019 været med i et projekt omhandlende behandling af unge, U18. På baggrund af erfaringer fra dette projekt, har tilbuddet implementeret denne metode og tilgang. Tilbuddet oplever stort fremmøde og medarbejdere beskriver, hvordan de i tilbuddet har mulighed for at støtte op omkring de unge ved at kunne tage hen til de unge borgere og gennemføre behandlingen der og/eller hente/bringe dem i den bil, der er tilknyttet tilbuddet. Endvidere beskrives tilbuddets fokus på forældresamarbejde og andet netværk.

Indikator 3.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.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.

Ifølge 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 3.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.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 3.d

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 3.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.



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

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. 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. 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. 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. 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. Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddets målgruppe, jf. servicelovens § 124a, ikke er omfattet af personkredsen for bestemmelser om magtanvendelse.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,7

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse. Borgerne inddrages i høj grad i udfærdigelse af målsætninger i de individuelle behandlingsplaner. 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. 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. Borgerne 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. Borgernes beskrivelser af den misbrugsbehandling, de modtager i tilbuddet samt oplysninger om egen inddragelse og medindflydelse, indgår i socialtilsynets bedømmelse for dette kriterium. .

Indikator 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.a

Borgere giver udtryk for, at de i meget høj grad oplevet sig set og hørt, og at behandlingsindsatsen har et holistisk afsæt. 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." Endelig nævnes det, at alle borgere bliver tiltalt og omtalt med respekt og anerkendelse.



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 5

Bedømmelse af Indikator 4.b

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. Leder fortæller, at det er misbrugscenteret, der sætter dagsordenen og at borgerne kan vælge imellem de tilbud, der er. I og med samtlige borgere modtager enten ambulant misbrugsbehandling eller dagbehandling har begrebet, "indflydelse på beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet" ingen eller kun begrænset relevans for Rusmiddelcentret Gladsaxe. Indikatorens bedømmelse beror derfor alene på borgernes positive tilkendegivelser for indflydelse og medbestemmelse vedrørende deres individuelle misbrugsbehandling.

Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

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 halvårlig tilbydes en omfattende helbredsundersøgelse, herunder hjertekardiogram og blodprøver. 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. Af tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen fremgår det, at der i tilbuddet er ansat både læge- og sygeplejefagligt personale.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.a

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. 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.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Fra både borgere, medarbejdere og ledelse oplyses det, at borgerne i tilbuddet kan modtage støtte vedrørende yderligere eller anden kontakt til relevante sundhedsydelser.

Indikator 5.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.c

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. 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. 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. 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 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 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets ledelse og medarbejdere gennem en målrettet indsats forebygger og imødegår, at der forekommer vold, trusler eller pression i tilbuddet. 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. 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.

Indikator 7.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 7.a

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.

Borgernes beskrivelser stemmer overens med de observationer, tilsynet havde mulighed for at gøre under dette tilsyn.

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.

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 alarmerne har været i brug, har både leder og personale efterfølgende spurgt ind til, hvordan de havde det - både samme dag og dagen efter.

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.

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.



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.

Vurdering af tema

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. Det indgår i socialtilsynets vurdering, at der i tilbuddet er lavt sygefravær. Socialtilsynet orienteres om, at leder i forbindelse med en omorganisering i kommunen i 2020 er blevet leder af Rådgivning og Behandling, der ud over Rusmiddelcentret tæller Råd og Indsats og kommunens væresteder.

Tilsynet orienteres om, at omorganiseringen har betydet, at kommunens udekørende medarbejdere nu, til forskel fra tidligere, har base og deler kontorer med medarbejderne i Rusmiddelcentret. I forbindelse med denne ændring, har der i tilbuddet været fokus på overholdelse af tavshedspligt og samtykkeerklæringer. Af samtaler med leder og medarbejdere fremgår, at denne ændring kan have positiv effekt for borgerne, idet det tværfaglige samarbejde i kommunen optimeres. Der følges op på denne ændring ved kommende tilsyn.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,9

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

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 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 afsætter tid til at forberede sig til STOP OP dagene, og hun er opmærksom på, at de afsætter nok tid 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.

Medarbejdere oplyser, at medarbejderne i Rusmiddelcentret og medarbejderne i de udekørende funktioner har hver deres 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.

Idet der på tidspunktet for tilsynet kort forinden er gennemført en omorganisering i kommunen, som betyder, at tilbudsleder er blevet leder af flere områder og at udekørende medarbejdere nu deler kontorer med medarbejdere i Rusmiddelcentret, vil socialtilsynet følge op på denne ændring ved kommende tilsyn.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Socialtilsynet kan ved dokumentgennemgang konstatere, at ledelsen af tilbuddet har relevant faglig og ledelsesmæssig uddannelse samt erfaring med tilbuddets målgruppe. 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 8.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.b

Medarbejderne fortæller, at de modtager månedlig supervision af Supervisionshuset. 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. Leder oplyser, at der også sker faglig sparring ved behandlingskonferencerne i forbindelse med udarbejdelse og efterfølgende gennemgang af statusskrivelser på de enkelte borgere mhp. kvalitetssikring og progressionsmonitorering. 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. Leder sparrer løbende med afdelingschef samt modtager ekstern ledelsessupervision ca. hveranden måned.

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

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent. 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. Socialtilsynets vurdering bygger blandt andet på borgere og medarbejdernes beskrivelser af dagligdagen i tilbuddet, sammenholdt med meget lav personalegennemstrømning og et lavt sygefravær.

Indikator 9.a

Borgerne har, i forhold til deres behov, tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. 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. 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. I interview med medarbejderne beskrives ved eksempler, hvordan medarbejdere med flere kompetencer forankres opgavemæssigt i et team. Der er alene er uddannet personale i tilbuddet, som endvidere har åbent på alle hverdage samt om aftenen i nogle situationer. Medarbejderne giver udtryk for en holdning til, at dette er med til at gøre indsatsen mere professionel og ikke afhængig af den enkelte behandlers 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. Yderligere lægges det til grund, at ledelsen omtaler en bevidst ledelsesstrategi omkring, at alle medarbejdere er relevant uddannet og desuden har erfaring med målgruppen.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.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 9.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.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.



Kompetencer

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. 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 møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en erfaren medarbejdergruppe, som har relevante kompetencer i forhold til tilbuddets målgruppe og tilbuddets faglige tilgange og metoder. 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. 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. Socialtilsynet noterer sig, at der afsættes tid til at gennemlæse relevant faglitteratur, som efterfølgende indgår i faglige drøftelser. Det indgår i socialtilsynets vurdering, at der i tilbuddet både er medarbejdere med sociale- og sundhedsfaglige uddannelser.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere samlet set har relevant uddannelse, viden og erfaring, der modsvarer målgruppens behov og tilbuddets faglige tilgange og metoder. 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.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.a

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. 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. 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. Socialtilsynet er opmærksom på, at dette ikke udtales som en fælles holdning, men mere som et uafklaret spørgsmål. 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. Med udgangspunkt i ovenstående bedømmes indikatoren opfyldt i meget høj grad.

Indikator 10.b

Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.b

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. 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. 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.



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

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. 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. Tilbuddets lokaler fremstår overalt i høj standard for rengøring og indvendig vedligeholdelse. I forbindelse med covid19 har tilbuddet ændret indretningen af tilbuddet, således at der i stueetagen er et mødelokale til indskrivningssamtaler, modtagelse, medicinudlevering og kontorer til ledelse. Tilbuddets café er pt. sat i bero på ubegrænset tid. 1. salen er indrettet med fælles kontorer, køkkenfaciliteter mv. til personalet, og 2. sal er indrettet med grupperum og samtalerum. Her gennemføres alle behandlingssamtaler og gruppebehandlinger, der afholdes i huset. Der er også mulighed for walk and talk, som borgere værdsætter.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynet vurdering, at tilbuddets fysiske rammer giver mulighed for at understøtte borgernes misbrugsbehandling. Det indgår i socialtilsynets vurdering, at borgerne giver udtryk for meget høj grad af tilfredshed med tilbuddets fysiske rammer og beliggenhed. Det er socialtilsynets overordnede vurdering, at tilbuddets lokaler fremstår i høj standard for rengøring og indvendig vedligeholdelse. 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 behandlingen af borgerne er beliggende på en selvstændig etage, at der er grupperum, rum med plads til individuelle samtaler, og rum med mulighed for diverse aktiviteter. Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets lokaler, er egnede til formålet.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.a

Borgerne giver udtryk for, at de i høj grad er tilfredse med tilbuddets fysiske rammer og beliggenhed.

Indikator 14.b

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 14.b

Borgerne giver udtryk for tilfredshed med tilbuddets beliggenhed i forhold til offentlig transport. Nogle borgere giver udtryk for, at de savner det café-område, som i forbindelse med covid19 er ændret til venteområde, som overholder sundhedsmyndighedernes retningslinjer. Borgere beskriver, hvordan tilbuddets fællesarealer tidligere fremstod velindrettede og praktisk anvendelige for borgernes indbyrdes interaktion og muligheder for at opnå sociale relationer. Ved tidligere tilsyn giver flere borgere udtryk for, at tilbuddets fællesarealer er, "sådan et sted, hvor man gerne bliver lidt længere end nødvendigt".



Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Socialtilsyn Hovedstaden har gennemgået tilbuddets økonomi. Tilbuddets budget 2019 er godkendt. Det ses, at budgetindtægterne i 2019 er sat kr. 4.830.000 højere end i 2018. Til sammenligning stiger personaleomkostningerne med kr. 1.035.000 fra budget 2018 til 2019. Ved næste tilsyn vil der være fokus på, om personalenormeringen svarer til den øgede indtjening og ydelse. Der spørges ind til, hvor vidt tilbuddet leverer samme indsats til flere borgere. Der er i budget 2019 angivet 0,5 årsværk til vikarer, men beløbet svarer til 8% af lønsummen (kr. 850.000). Øverste ledelse er i budget 2019 kun angivet med 1 årsværk, hvor Tilbudsportalen angiver to årsværk. Det skal rettelig være to, idet øverste ledelse tæller chef og souschef. Administrationsbidrag/andel af centraladministration og ledelse mangler fortsat trods beskrevet i forbindelse med budgetgodkendelse i 2017 og 2018. Er der forskel i indtægter for hhv. SUL § 141 og SEL § 101, skal disse anføres i budgetskemaet med differentieret takst for hver målgruppe.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi vurderes at være økonomisk bæredygtigt.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi på det foreliggende kun til dels er gennemsigtig for socialtilsynet og visiterende kommuner.



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

- Tilbudsportalen
- Tidligere tilsynsrapport

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Borgere
- Ledelse

Beskrivelse

Grundet Covid19 er der foretaget telefoninterview af 1 borger, 2 medarbejdere og tilbudsleder. Derudover har der været gennemført et kort fysisk besøg.

Observationskilder

Kilder

