



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Tornehøjgård
Tilsynet er gennemført: 27-06-2018
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	9
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	12
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	15
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	20
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

27-06-2018



Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

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

Kvalitetsmodellen

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

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

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

Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt. Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn.

Temaer

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

I kvalitetsmodellen er både 'Gennemsnitlig bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet ud fra følgende skala:

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

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



Stamoplysninger om tilbuddet	
Tilbuddets navn	Tornehøjgård
Hovedadresse	Klausdalsbrovej 271 2860 Søborg
Kontaktoplysninger	Tlf: 39576124 E-mail: anrije@gladsaxe.dk Hjemmeside: www.tornehoejgaard.dk
Tilbudsleder	Anette Richs-Jensen
CVR nr.	
Virksomhedstype	Offentlig
Tilbudstyper	§ 110 (forsorgshjem/herberg)
Pladser i alt	20
Målgrupper	18 til 65 år (hjemløshed) 18 til 65 år (hjemløshed, alkoholmisbrug, misbrug af opioider, misbrug af andre rusmidler, stofmisbrug)



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er gennemført	27-06-2018

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Charlotte Valkonen Akrim (Tilsynskonsulent) Frank Lund Pedersen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	10-04-18: Klausdalsbrovej 271, 2860 Søborg (Uanmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Socialtilsynet vurderer på baggrund af et driftsorienteret tilsynsbesøg 10. april 2018, at tilbuddet har den fornødne kvalitet i forhold til kvalitetsmodellens temaer, og at der er tale om et velfungerende tilbud til målgruppen.</p> <p>Tornehøjgård er oprettet efter Servicelovens § 110 og målgruppen er borgere mellem 18 - 65 år, som er præget af hjemløshed, alkoholmisbrug, misbrug af opioider og misbrug af andre rusmidler.</p> <p>Tilbuddet faglige tilgange er relationspædagogisk, Housing First, rehabiliterende og anerkendende tilgang. Tilbuddets metoder er motiverende samtale (MI), Case Management (ICM) og Critical Time Intervention (CTI). Der arbejdes ud fra "Bevidst metodevalg via lovende praksis", hvor der tages afsæt i hver af borgernes faktiske støttebehov/udfordringer.</p> <p>Tilbuddet arbejder relevant og systematisk med borgerne aktivitet og beskæftigelse, selvstændighed og sundhed, samt skaber rammer for borgerne trivsel ud fra målgruppens forudsætninger.</p> <p>Tilbuddet dokumenter sin indsats og praksis og har gennemgået en kompetenceudvikling og positiv udvikling på dette område.</p> <p>Personalet i tilbuddet er relevant sammensat af sundheds- og socialfagligt personale og har en ledelse med fagfaglige og ledelsesfaglige kompetencer.</p> <p>Tilbuddet vurderes stabilt og velorganiseret i sin daglige drift.</p> <p>Socialtilsynet anerkender i særlig grad tilbuddets personale professionelle, nærværende og personlige samspil med borgerne. Herunder evne til at være omsorgsfuldt opsøgende på borgerne.</p> <p>De fysiske rammer vurderes fuldt ud at understøtte målgruppens behov.</p> <p>For detaljeret vurdering og bedømmelse af tilbuddets kvalitet i forhold til kvalitetsmodellens temaer henvises der til temavurderingerne andet sted i tilsynsrapporten.</p>

Særligt fokus i tilsynet



Tilsyn 10. april 2018 skulle have været et anmeldt tilsyn, men af uvisse grunde, har tilbuddet ikke modtaget anmeldelsen til trods for, at den er afsendt. Af denne grund ændres status for dette tilsyn til uanmeldt.

Der har under dette tilsyn været fokus på følgende temaer:

Tema 1 Uddannelse og beskæftigelse

Tema 2 Selvstændighed og relationer

Tema 7 Fysiske rammer

Indikator 3.b. De to sidste afsnit er tilføjet i forbindelse med dette års tilsyn, ligesom der er ændret i kriterium 3 og i temavurderingen Målgruppe, metoder og resultater.

Øvrige temaer er kun sporadisk berørt. Der vil derfor forekomme tekst fra tidligere tilsynsrapport som er overført, eventuelt med mindre indholdsmæssige og/eller redaktionelle ændringer.

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 i forhold til beskæftigelse samt samværs- og aktivitetstilbud.</p> <p>Det er samtidig socialtilsynets vurdering, at tilbuddets målgruppe samlet set kun i ringe grad har forudsætninger for at kunne modtage uddannelse og/eller være i beskæftigelse, men at tilbuddet i høj grad arbejder med temaet ud fra borgernes begrænsede potentiale.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at de borgere, der på nogen måde er i stand til det, er i beskæftigelse ud fra deres potentiale. Tilbuddet opstiller mål og opfølgning for borgernes uddannelse og beskæftigelse.</p> <p>Tilbuddets målgruppe vurderes samlet set at være langt fra potentielle modtagere af daglige og kontinuerlige undervisnings- og beskæftigelsestilbud. Det vurderes, at den sociale og pædagogiske indsats, der ydes, sigter mod at nogle af borgerne på lang sigt kan komme i beskæftigelsestilbud.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

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



Socialtilsynet vurderer, at kriteriet om uddannelse og beskæftigelse med rette ikke har første prioritet i tilbuddet. Indsatsen mod den helt grundlæggende daglige funktion og skadesreduktion bedømmes at komme relevant i spil for målgruppen.

Hovedparten af tilbuddets borgere er henvist til kontanthjælp, hvilket på ingen måde står i forhold til målgruppens udfordringer i form af psykiske udfordringer og omfattende misbrugsudfordringer.

Ledelsen i tilbuddet har fravalgt visse typer håndværksmæssige arbejdsopgaver for beboerne – af hensyn til sikkerhed for beboerne og af hensyn til Tornehøjgårds organisering. Fra medarbejdernes side er der generel opmærksomhed på at bidrage borgerne små dagligdags opgaver (rengøring, ADL mv.). Det er som udgangspunkt borgere, med så få ressourcer og så omfattende misbrugsudfordringer at det ikke er muligt/realistisk at indgå i et dag- eller beskæftigelsestilbud.

Indikator 1.a vurderes at give nogen indikation på tilbuddets kvalitet i arbejdet med, at borgerne udfylder deres beskæftigelsespotentiale. Imidlertid bedømmes indikator 1.b, ikke at give relevant indikation på tilbuddets arbejde i henhold til målgruppens udfordringer.

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

Til grund for bedømmelsen ligger, at hovedparten af borgerne i tilbuddet har så få ressourcer og så omfattende misbrugsudfordringer, at det ikke er muligt/realistisk at indgå i et dag- og beskæftigelsestilbud. Fra medarbejdernes side er der generel opmærksomhed på at bidrage borgerne små dagligdags opgaver (rengøring - ADL - osv.).

Der er lagt særligt vægt på målgruppens belastningsgrad i sammenhæng med at tilbuddet ud fra dette, understøtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale. Borgernes beskæftigelsessituation, beskrives og behandles i dokumentationen.

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	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.b

Hovedparten af tilbuddets borgere er indskrevet i så kort tid, at selve sagsbehandling og indstilling til et eventuelt beskæftigelsesforløb oftest ikke når at kunne afsluttes inden borgernes handlekommuner har re-visiteret til andet tilbud.

Medarbejderne orienterer om, det variere en del med borgergruppen, hvor mange der er beskæftiget af dem, der er indskrevet.

Borgerne i tilbuddet er som udgangspunkt borgere med så få ressourcer og så omfattende misbrugsudfordringer og eller sygdom, at det ikke er muligt/realistisk at indgå i et dag- eller beskæftigelsestilbud.

Socialtilsynet bedømmer at indikatoren i middel grad opfyldt. Der er lagt særligt vægt på målgruppens samlede forudsætninger.

Indikator 01.c	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
-----------------------	-------------------------------------



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.</i></p> <p><i>Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv.</i></p> <p><i>Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod disse mål, og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.</i></p> <p><i>Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgerne i deres relationer til familie og øvrige netværk. For børn og unge er det væsentligt, at tilbuddet har opmærksomhed på at understøtte gode relationer til eventuelle søskende og til venner. Det er desuden centralt, at børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.</i></p>

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets kvalitet i forhold til at styrke borgernes selvstændighed og relation er høj. Der ydes pædagogisk støtte ved dialog, deltagelse i arrangementer og laves målsætninger om selvstændighed og relationer. Borgerne vurderes at udfordres omkring dette på et relevant og hensynsfuldt niveau.

Socialtilsynet vurderer, at indsatsen om temaet er bundet op om en grundlæggende faglig social-/sygdoms- og misbrugsforståelse.

Det vurderes, at på baggrund af interview samt ved dokumentgennemgang, at relevante emner om borgernes selvstændighed og relationer bringes i spil og fremgår beskrevet i dagbogsnotater, samt i den individuelt borgerrettede dokumentation.

Gennemsnitlig vurdering

5

Udviklingspunkter

Kriterium 02

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

Bedømmelse af kriterium



Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Socialtilsynet lægger endvidere vægt på, at tilbuddets målgruppes samlede situation er meget præget af mange års psykisk sygdom, kombineret med misbrug og hjemløshed. På den baggrund har målgruppen begrænsede ressourcer for at udvikle sociale kompetencer og selvstændighed, hvilket også har en indflydelse på tilbuddets indsats.

Socialtilsynet orienteres af borgere om, at der arrangeres aktiviteter om fredagen såsom bowling og biograffure. Aktuelt er der i følge beboere, andre beboere med så negative fremtoninger, at det opleves ubehageligt (socialt uacceptabelt) at blive set sammen med dem udenfor tilbuddet.

Socialtilsynet er opmærksom på, at tilbuddet i meget høj grad har fokus på at motivere og støtte borgerne til at udvikle sociale kompetencer og selvstændighed i det omfang, det er muligt. Ledelsen giver eksempler på, hvordan tilbuddet tilbyder små daglige opgaver, ligesom enkelte borgere modtager støtte til "bustræning".

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

Borgere beskriver sig selv og den resterende målgruppe, som generelt udfordret på sociale kompetencer. De fortæller, at sociale kompetencer trænes i hverdagen. Borgeren udtrykker, at alternativet til at bo i tilbuddet vil for de fleste være høj grad af isolation.

Det ses i dokumentation, ligesom det italesættes af ledere og medarbejdere, at der arbejdes målrettet med borgernes sociale kompetencer på kort - og lang sigt.

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

Medarbejdere og borgere fortæller, at enkelte borgere arbejder målrettet og selvstændigt med at opnå et andet netværk. For hovedparten af borgerne retter sociale relationer sig primært mod misbrugsmiljøet.

Aktuelt er der i følge beboere, andre beboere med så negative fremtoninger, at det opleves ubehageligt (socialt uacceptabelt) at blive set sammen med dem udenfor tilbuddet.

Gæster er som udgangspunkt velkomne i tilbuddet, dog under hensyntagen til borgernes individuelle trivsel og uden fællesskabet belastes.

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
-----------------------	--

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

Bedømmelse af Indikator 02.c

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Af udsagn fra borgere og medarbejdere fremgår, at der fra tilbuddets side af har været flere tilfælde, hvor borgere har modtaget støtte til at genoptage kontakt til egne børn. Medarbejdere oplyser videre, at det i de fleste tilfælde har betydet flere svigt og ikke overholdte samtaler, hvor børnene stod tilbage som tabere. En anden borger har, med hjælp fra medarbejder, fået genetableret kontakt til sin søster og svoger.


Der arbejdes opsøgende og individuelt vurderende for borgernes ønsker og behov for kontakt.

Medarbejderne fortæller, at der er fuld mulighed for samvær med familie og netværk i dagligdagen. Der gives i interview eksempler på, hvordan der pædagogisk arbejdes med borgernes relation til familie og netværk, også i situationer, hvor samværet kan være anstrengt. Der redegøres for, at der dog ses pædagogisk på u hensigtsmæssige forhold, hvilket der samarbejdes med omkring borgeren.



Indikator 02.d	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
Indikator 02.e	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>



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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer at tilbuddet modtager borgere, som på grund af deres komplekse problematik og aktive misbrug ikke vil kunne rummes på lignende tilbud. Socialtilsynet vurderer således, at tilbuddet arbejder med udgangspunkt i en klar målgruppebeskrivelse i anerkendelse af, at borgernes i særlig grad er præget af langvarigt misbrug og derfra kompleksitet i den øvrige sociale situation, omkring psykiatri, hjemløshed og somatik.</p> <p>Dette har den betydning, at tilgangen til målgruppen nødvendigvis må spænde vidt, og at der tages individuelle vurderinger omkring, hvorvidt den enkelte borger i den konkrete situation vurderes til at tilhøre målgruppen.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet anvender faglige tilgange metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målgruppe. Tilbuddene i Gladsaxe skal ifølge en politisk beslutning ikke længere nøjes med at henvise til én overordnet tilgang, men der skal tages afsæt i hver borgers faktiske støttebehov/udfordringer og derfra udarbejdes en faglig tilgang og metoder, der giver mening for borgerne i borgernes samlede situation - "Bevidst metodevalg via lovende praksis".</p> <p>Tilbuddets dokumenterer indsats og resultater i konkrete og klare mål for borgerne, og socialtilsynet vurderer, at der i høj grad foregår løbende læring og forbedring af indsatsen med udgangspunkt i dokumentationen i tilbuddet. Socialtilsynet kan konstatere, at tilbuddet er opmærksomme på at indhente VUM eller SEL § 141 - handleplaner via myndigheden for borgers ophold i tilbuddet. Socialtilsynet vurderer, via stikprøver og under observation af overlap under at der foreligger systematiseret dokumentation for borgernes forløb. Der ses relevante Opholdsplaner, ASI-skemaer, Skema til måling af belastningsgrad m.m.</p> <p>Socialtilsynet anerkender, dels at man i tilbuddet laver notater om fællesbeslutninger, og at disse tydeligt fremgår af borgernes journal. Dette betyder, at den tværfaglighed, der foregår i praksis, dokumenteres tydeligere.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,7

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	



Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse. Borgerne i tilbuddet er udfordret af mange og komplekse problemstillinger og kan ved indflytning på tilbuddet være utilstrækkeligt udredt i forholdt til deres totale omsorgssituation. Tilbuddet betragter dette, som en central del af deres opgave med den målgruppen.

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til målgruppen. Den socialfaglige indsats udspringer fra "Housing First", med en anerkendende-, rehabiliterende - og relationspædagogisk tilgang. Der anvendes metoderne MI (Motivational Interviewing) , ICM (Individual Case management), CTI (Critical Time Intervention).

Den daglige dokumentation sker i journalnotater i EKJ og opsamles i opholdsplanen. Opholdsplanerne bliver evalueret og revideret hver 3. mdr. eller oftere efter behov. Opholdsplanerne drøftes i teamet og et teammedlem evaluerer, i videst muligt omfang, planen med borgeren. Der er 2 "skrivere" i hvert team, som er tovholdere på udredning, opholdsplan og samarbejds møder. Endvidere benytter teams i det daglige et oversigtsskema, for at have overblik over status i sagsbehandlingen.

Medarbejdere orienterer om, at der nu i større udstrækning nedskrives både aftaler og den faglige refleksion fra teammøder, hvilket også ses ved dokumentgennemgang. Videre fortæller medarbejdere, at der er kommet en ny praksis, hvor borgerne inviteres til at deltage i teammøderne, og medarbejderne er her meget opmærksomme på at lave en form for forventningsafstemning før og efter. Dette er et bevidst valg for, at borgerne skal opleve sig hørt og anerkendt.

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

Tornehøjgård er et tilbud til hjemløse personer med et aktivt injektionsmisbrug - samt øvrigt blandingsmisbrug. Tornehøjgård tilbyder endvidere plads til personer med aktivt misbrug samt psykiatriske diagnoser.

Indikatoren bedømmelsen afspejler, at socialtilsynet konstaterer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og personalets udsagn i interviews og målgruppebeskrivelsen på Tilbudsportalen. Ligeledes redegør interviewede borgere via eksempler for målgruppen og metoder. Socialtilsynet observerer, at udsagnene er sammenfaldende med de mødte borgere under besøget, samt den praksis der observeres i samspillet mellem borgere og personale.

Det lægges endvidere til grund for bedømmelsen, at ledelse og medarbejdere, i lighed med tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen, beskriver tilbuddets faglige tilgange opgives til at være Relationspædagogisk tilgang, Housing first, Rehabilitering og Anerkendende.

Tilbuddets metoder beskrives som MI (Motiverende Samtale), ICM (Individual Case Management) og CTI (Critical Time Intervention) og kerneopgaven er at hjælpe personer med hjemløshed, misbrug og psykiatriske lidelser ud af hjemløsheden. Socialtilsynet bedømmer, at metoderne er relevante i forhold til målgruppens særlige behov.

Ledelsen orienterer endvidere om, at der arbejdes med "Bevidst metodevalg via lovende praksis", som er et tiltag på borgerniveau ud fra den politiske beslutning om, at der ikke længere er en "one fits all"-tilgang. Denne tilgang tager udgangspunkt i tilbuddets værdigrundlag, som eksempelvis "Anerkendelse".

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

Bedømmelse af Indikator 03.b

Indikatorbedømmelsen er begrundet i, at det i interviews med ledelse og medarbejdere redegøres for, hvorledes der opstilles konkrete og klare mål i form af opholdsplaner for alle borgere i tilbuddet. Der redegøres for, at målet altid er "den gode udflytning".

Borgere bekræfter overordnet kendskab til opholdsplanen.

Det konstateres ved stikprøver, hvor en medarbejder kan redegøre og demonstrere, hvordan den daglige indsats dokumenteres og der vises eksempler herpå. Under tidligere tilsyn har socialtilsynet ved deltagelse i overlap/morgenmøde observeret, at der er systematik omkring informationer og planlægning i forhold til den praktiske hverdag, samt overlap om særlige forhold vedrørende de enkelte borgere.



Særligt anerkender socialtilsynet, at en lille fejl i journalen opdages af personalet i overlappet og rettes til, således matcher det skrevne og det oplevede hinanden og kvalitetssikres internt.

Endelig lægges det til grund, at ledelse og medarbejdere kan beskrive en særlig struktur, hvor udpegede medarbejdere er ansvarlige for at opsamle punkter til faglige drøftelser og refleksioner til brug for egen læring og forbedring af indsatsen. Dette gives der eksempler på under interview.

Det fremgår dog samtidigt ved gennemgang af dokumentationen, at opsamlingen er noget forskellig mellem to teams.

Af dokumentgennemgang fremgår, at tilbuddets opsamlende notater fra teammøder tydeligt fremgår af borgernes journaler.

Tilbuddet ledelse redegør for, at dokumentationspraksis stadig er under udvikling og at tilbuddets dokumentationssystem i købet af 2018 skiftes til Nexus.

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

Indikatorens bedømmelse er funderet på, at det fremgår af tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen, at tilbuddet samarbejder med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.

Dette bekræftes af udsagn og eksempler fra ledelse, medarbejdere og borgere i interview.

Desuden beskrives relevant samarbejde med case-managers samt samarbejde med job- og misbrugscentre i forhold til den enkelte borgers behov og forudsætninger.



Temavurdering



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 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.

Vurdering af tema



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. Det ses, at borgerne i udgangspunktet har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov, og at medinddragelse er en synlig værdi i tilbuddet for både medarbejdere og borgere. Socialtilsynet vurderer, at der som udgangspunkt er en faglig tilgang og praksis i tilbuddet, som understøtter, at den enkelte borger bliver set, hørt og anerkendt.

Socialtilsynet anerkender at tilbuddet gennemfører borgertilfredshedsundersøgelse gennem uvildig aktør. Denne viser for 2016 en generel trivsel for borgerne.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i høj grad understøtter borgernes fysiske og mentale trivsel. Der er tale om en bred - og til tider meget udfordret målgruppe, og det kan være vanskeligt, at sikre alle borgeres trivsel i fht. at rumme hinanden. Socialtilsynet vurderer, at borgerne generelt trives i tilbuddet, og at der fra medarbejdernes side er stort fokus på, at nå den enkelte borger i forhold til at skabe trivsel.

Personalet støtter op om borgernes adgang til sundhedsydelser og støtten vurderes individuelt i samarbejde med borgeren. Tilbuddet har i sin pædagogiske indsats i høj grad fokus på forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed. I den forbindelse er der særligt fokus på at hindre smitte af stofmisbrugsrelaterede sygdomme med udgangspunkt i en anerkendelse af, at en del af borgerne er aktive stofmisbrugere.

Der findes til en vis grad aktiviteter internt i tilbuddet, som efter borgernes ønsker især tager udgangspunkt i stressforebyggende indsats.

Socialtilsynet vurderer, at der, ud over aktiviteter, er fokus på borgernes mulighed for sund kost, og der tilbydes praktisk støtte og særlige kostplaner i forhold til kost for visse borgere.

Det er socialtilsynets vurdering, at ledelse og personale kan redegøre for regler om begrebet magtanvendelser ud fra en fælles viden. Tilbuddet udfører ikke pædagogiske forehavender, der er omfattet af bestemmelser om magtanvendelse.

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet har konkrete beskrivelser af praksis til forebyggelse af overgreb, og dermed har et udførligt fælles fundament at udføre pædagogikken på baggrund af.

Socialtilsynet anerkender, at beskrivelserne har borgerens perspektiv. Indsatsen der ses og italesættes, viser sig i overensstemmelse med beskrivelserne via en anerkendende tilgang i håndteringen af daglige pædagogiske opgaver. Der redegøres for dette gennem eksempler, der tager udgangspunkt i håndteringen rengøringsopgaver med borgerne.

Socialtilsynet anerkender den indsats, der observeres under tilsynsbesøget at blive praktiseret i fælleslokalerne af personalet. For eksempel under spisning, hvor medarbejdere ses at være opsøgende og interesserede i borgernes trivsel. Det er for socialtilsynet tydeligt, at der er skabt en positiv relation mellem medarbejdere og borgere, der understøtter støtteopgaven.

Gennemsnitlig vurdering	4,7
--------------------------------	-----

Udviklingspunkter

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



Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet grundlæggende understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet, ligesom socialtilsynet ser, at der som udgangspunkt er en faglig tilgang og praksis på tilbuddet, der understøtter, at den enkelte borger bliver set, hørt og anerkendt. Dette bemærkes af borgerne, som under tilsynsbesøget fremhæver eksempler på, at et særligt fokus fra personalets side er med til at understøtte gensidig respekt, både mellem borgere og personale og borgerne indbyrdes.

Det ses ved stikprøver i dokumentationen, at der indhentes samtykkeerklæringer fra borgerne i sagsbehandlingen, ligeledes ses referater af beboermøder. Der fremgår borger inddragelse i opholdsplaner, hvor borgerens ønsker og den pædagogiske støtte beskrives.

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

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

Bedømmelse af Indikator 04.a

Socialtilsynet har lagt til grund for indikatorens bedømmelse, at personale og ledelse ved dette og tidligere tilsyn redegør for, at der er en overordnet forståelse blandt de ansatte af ligeværdighed mellem borgere og personale. Der gives i interviewet eksempler på, hvordan ligeværdighed omsættes til konkrete pædagogiske tiltag, for eksempel igennem daglig dialog med borgerne.

Personalet omtaler desuden, at der er et særligt fokus på at sikre, at den daglige tone i huset også understøtter respekt og anerkendelse af borgerne. Det beskrives konkret med, at personalet italesætter og markerer, at gadens sprog ikke tages med ind i tilbuddet, men at kommunikation føres anerkendende i forhold til både medarbejdere og borgere.

Socialtilsynet observerer i praksis en anerkendende og respektfuld omtaleform til- og omkring borgerne.

Borgerne udtaler, at de grundlæggende føler sig hørt, respekteret og anerkendt. Borgerne fremhæver eksempler på, at der er en gensidig respekt mellem borgere og personalet. En borger beskriver, at personalet er gode til at være involverende, når det er nødvendigt, men at de også trækker sig og giver ansvaret over til borgerne, uden dog at være usynlige. En borger udtaler, at personalet altid taler pænt til borgerne.

Borgerne nævner, at medarbejderne tager kontakt til borgerne, hvis man ikke har været synlig i tilbuddet i løbet af dagen. Borgerne giver udtryk for, at de sætter pris på dette, og at det altid foregår på en respektfuld måde.

Socialtilsynet konstaterer, at der ved stikprøver i dokumentationen ligeledes holdes en respektfuld og inddragende beskrivelse af borgerne.

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

Indikatorens bedømmelse afspejler at tilbuddet, siden seneste tilsyn, har fået "genoplivet" beboermøderne, som er der er kommet en bedre systematik omkring. Dette fremgår af interviews og dokumentation, samt af møde referater. Møderne er blevet rykket fra hver anden tirsdag aften, til hver anden søndag, således, at der er flere beboere hjemme og således, at det er den samme medarbejder, der står for at motivere til afholdelse af beboermøder og som også deltager i beboermøderne. Der er fra personalets side motiveret til – og støttet op om - afholdelse af valg til beboerrådet.

Ting fra beboermøder og/eller beboerrådsmødet har fast punkt på personalemødet, hvor emnet hedder "til og fra beboerne". Derudover er der én medarbejder, der har tovholderfunktion i forhold til beboermøder.

Beboerrådsmødet ligger direkte under leders ansvarsområde.

De borgere, der aktuelt sidder i beboerrådet pt. har ressourcer til også at reflektere over mere overordnede emner som f.eks. "hvordan ønsker vi at omgås hinanden".

En borger, der deltager i møderne, understøtter at møderne foregår som ovenfor beskrevet.

Socialtilsynet konstaterer, at borgernes stemme fremgår af opholdsplanen og at der indhentes samtykke.

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

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



Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale trivsel. Socialtilsynet er opmærksom på, at der er tale om en bred og meget udfordret målgruppe, og at det på den baggrund kan være vanskeligt at sikre alle borgernes trivsel i tilbuddet. Dette til trods bedømmer socialtilsynet, at borgerne generelt trives på tilbuddet, og at der fra medarbejdernes side er stort fokus på at nå den enkelte borger i forhold til at skabe trivsel.

Socialtilsynet vurderer, at personalet støtter op om borgernes adgang til sundhedsydelse og at støtten vurderes individuelt i samarbejde med borgeren, ligesom indsatsen målsættes og dokumenteres i tilbuddets interne journalsystem.

Tilbuddet har i sin pædagogiske indsats i høj grad fokus på forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at tilbuddet stiller redskaber til rådighed for misbrugere med henblik på at forebygge spredning af sygdomme blandt borgerne i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har et vist fokus på fysiske aktiviteter og sund kost, men at dette til en vis grad udfordres af borgernes totale omsorgssituation. Socialtilsynet er dog opmærksom på, at borgerne sætter pris på afstressende aktiviteter, samt at der for nogle borgere er opstillet særlige kostplaner i forbindelse med vægtproblemer eller styrkelse af borgernes grundlæggende velbefindende.

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

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

Bedømmelse af Indikator 05.a

Indikatoren bedømmelse er funderet på, at borgerne udtaler i interview, at trives i tilbuddet, særligt sammenlignet med oplevelser i tidligere ophold på andre herberger. Borgeren fortæller, at man godt kan få lidt "lejr-kuller" af at bo på SEL§110tilbud. I borgerens refleksion fremgår at dette nok er et sundhedstegn efter lang tids ophold. Socialtilsynet anerkender at tilbuddet udfører bruger tilfredshedsundersøgelse. Heri fremgår at samtlige deltagende borgere (5) oplever generel trivsel i tilbuddet.

Ledelse og medarbejderne giver udtryk for, at de vurderer, at borgerne gennemgående trives i tilbuddet, idet en del af borgerne ikke har kunnet bo i lignende tilbud andre steder, men rent faktisk er i stand til at bo i på Tornehøjgård i en længere periode og modtage relevant pædagogisk støtte.

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

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

Bedømmelse af Indikator 05.b

Til grund for bedømmelsen lægges, at det på Tilbudsportalen beskrives, at tilbuddet samarbejder med alment praktiserende læger, blandt andet ved håndtering af borgernes medicin. Endvidere samarbejdes med speciallæger i psykiatri i forhold til den enkelte borgers særlige behov og ved ind- og udskrivning fra afdelinger under behandlingspsykiatrien. Relevant personale indgår sammen med borgeren i samarbejde med misbrugsbehandlingstilbud vedr. alkohol- og stofbehandling.

Dette bekræftes af udsagn fra ledelse, medarbejdere og borgere.

Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere udtaler, at der med udgangspunkt i de individuelle planer er stort fokus på at få igangsat og struktureret forløb for den enkelte borger. I den sammenhæng kan indsatsen være besøg hos tandlæge og læge eller mere specialiserede indsatser i forhold til sygdomme eller sociale problemstillinger hos den enkelte borger.

Endelig lægges det til grund, at borgerne udtaler, at personalet er meget opsøgende overfor borgerne i forhold til at støtte dem til at få hjælp fra relevante sundhedsydelser. Borgerne nævner, at de har fået støtte til konkrete ting som sårpleje, konsekvenser efter overfald eller lignende ligesom mere almindelige sundhedsydelser som tandlæge, læge, misbrugsbehandling m.m.

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

Indikatorbedømmelsen er funderet i, at der ved dette tilsynsbesøg konstateres at blive arbejdet relevant med borgernes sundhed, hvilket fremgår af opholdsplan, dagbog og italesættes relevant ved overlap. Ligeledes ses, at der serveres sund solid kost til borgerne tre gange dagligt fra husets kok. Socialtilsynet observerer, at der tages



fornuftige forholdsregler for forskellige smitekilder omkring madens servering m.m.

Bedømmelsen understøttes af interviews fra tidligere tilsynsbesøg:

Ledelsen beskriver, at der med udgangspunkt i de individuelle planer for borgernes ophold, iværksættes aktiviteter for borgernes fysiske og mentale sundhed. Der peges på konkrete fysiske aktiviteter som sport og gåture, ligesom borgerne med misbrug for stillet rene kanyler til rådighed for at forebygge infektion. Ledelsen udtaler, at det er påliggende at der gives adgang til borgernes værelser en gang om ugen med henblik på rengøring.

Personalet udtaler, at der er særlige spande til kanyler og lignende hos de borgere, som bruger disse redskaber. Der er endvidere en særlig procedure i tilbuddet gående på, at borgernes værelser en gang om ugen bliver gennemgået og rengjort for bedst muligt at sikre, at der ikke spreder sig sygdomme.

Borgerne beskriver, at der er regelmæssige tilbud til at styrke deres fysiske og psykiske sundhed. Der nævnes, at det kan dreje sig om forskellige idrætstilbud eller afstresningstilbud. Desuden er der tilbud om særlig kost til borgere, som skal have særlig kost i forbindelse med vægtproblemer eller for at styrke deres velbefindende i det hele taget.

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet generelt forebygger overgreb, samt at der er et særligt fagligt fokus på personalets særlige magtsituation overfor borgerne, idet personalet i særlige situationer kan bortvise borgere fra tilbuddet.</p> <p>Såvel ledelse som medarbejdere beskriver en faglig refleksion over emner, som ellers kunne opfattes som overgreb, f.eks. obligatorisk rengøring en gang om ugen.</p> <p>Socialtilsynet anerkender, at der er lavet "retningslinjer for dødsfald" og "retningslinjer for konflikthåndtering", samt skrivelsen "Velkommen til Tornehøjgaard". Disse tager udgangspunkt i borgerens og fællesskabets trivsel.</p> <p>Socialtilsynet anerkender at beskrivelserne er praksisnær og anerkendende beskrevet.</p> <p>Socialtilsynet observerer under dialog med personale, at disse beskrivelser ikke står helt klart i erindring hos alle medarbejdere, ligesom enkelte ikke er bekendt med at disse foreligger.</p> <p>Socialtilsynet bedømmer imidlertid, at tilbuddets anerkendende tilgang ses igennem den daglige pædagogiske håndtering af begrebet overgreb, idet der er en klar og tydelig kultur i tilbuddet i perspektivet af, at tilbuddets målgruppe er borgere, som grundlæggende er i risiko for overgreb, og at tilrettelæggelse af indsatsen under borgernes ophold i tilbuddet skal afspejle dette.</p> <p>Socialtilsynet bedømmer det som positivt, at tilbuddets ledelse og medarbejdere har fokus på, at dødsfald kan forekomme.</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>Indikatorens bedømmelse afspejler at, det af tilsynsbesøget fremgår via interviews, observation af praksis, samt ved skriftligt materiale at tilbuddet har en pædagogisk praksis for at understøtte at overgreb ikke forekommer i tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet anerkender, at de udarbejdede retningslinjer om emnet er praksisorienterede og med udgangspunkt i borgernes trivsel. Enkelte medarbejder udtaler ikke at have kendskab til retningslinjerne.</p> <p>Socialtilsynet har med i sin bedømmelse, at alle personaler og studerende, der omgås borgerne i nogen form, bør have kendskab til retningslinjerne om overgreb. Socialtilsynet anerkender i denne sammenhæng, at de omtalte skrivelser kan være nyligt udarbejdede.</p>	
Indikator 07.b	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>



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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet ledes fagligt kompetent. Til grund for vurderingen lægger socialtilsynet den samlede daglige ledelses uddannelse og erfaring med målgruppen samt erfaring med tilbuddets særlige karakter.</p> <p>Det lægges endvidere til grund, at den samlede ledelse fremstår dynamiske og udviklingsorienterede, samt giver konkrete og relevante anvisninger på, hvordan tilbuddets drift og udvikling understøttes ledelsesmæssigt. Ved tilsynsbesøg observerer socialtilsynet under møder en anerkendende og velorganiseret kultur praktiseret.</p> <p>Det lægges yderligere til grund, at ledelse og medarbejdere modtager relevant ekstern supervision, samt at sygefravær og personalegennemstrømning ikke er højere end sammenlignelige arbejdspladser.</p> <p>Endelig lægges det til grund, at borgerne udtaler, at der generelt er en god personalenormering, og at medarbejderne har relevante kompetencer, set i forhold til borgernes behov.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,4

Udviklingspunkter
<p>Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddets ledelse på Tilbudsportalen tydeliggør hvordan ledelsestimer er fordelt mellem ledelsesopgaver på Tornehøjgaard og opgaver i andet botilbud kendt af Socialtilsynet, hvor Anette Richs-Jensen ligeledes er leder. Der på tilsynstidspunktet opgjort 1 leder af 37 timer på Tilbudsportalen for Tornehøjgaard.</p>

Kriterium 08	Tilbuddet har en kompetent ledelse
Bedømmelse af kriterium	
<p>Indikatorerne bedømmes på relevant vis at belyse, at tilbuddet ledes kompetent. Socialtilsynet anerkender at der i et tilbud af denne karakter med døgn dækning af personale og en aktivt misbrugende målgruppe, stilles store krav til at et tilbud som dette, ledes kompetent. Der er faldet ro på ledelsessituationen ved, at den tidligere konstituerede leder formelt blev ansat som tilbudsleder.</p> <p>Ledelsen arbejder uddelegerende og reflektivt/dialogbaseret med medarbejderne. Der gives eksempler fra debriefings i forlængelse af fx konflikter med borgere. Socialtilsynet vurderer det adækvat for tilbuddets karakter, at der er en ledelsesmæssig anerkendelse af at medarbejdere handler i "det de stod i" og kommer på arbejde for at gøre det så godt som de kan.</p> <p>Leder kalder den fælles tilgang eller værdi for "en næste kærlig"-tilgang, der giver sig til kende ved at være forstående for borgernes situation samtidig med, at tilbuddet opstiller rammerne for udvikling.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de oplever at have en åben, anerkendende og lydhør ledelse. Der arbejdes tillidsbaseret og uddelegerende. Medarbejderne udtrykker forståelse for ledelsens arbejdspress efter afgående leder. Medarbejderne vurderer, at informationsniveauet fra ledelsen er helt fint.</p>	



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	
<p>Det fremgår af interview, at Annette Richs-Jensen i løbet af 2015 er blevet ansat som leder af tilbuddet efter at have være konstitueret i en periode.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan de relevant har håndteret en periode med usikkerhed i organisationen om tilbuddets ledelse, samt de tiltag, som efterfølgende er gjort for at sikre ro og stabilitet i tilbuddet. Der gives eksempler på ledelsesmæssig håndtering af drift og udvikling.</p> <p>Den samlede ledelses uddannelsesmæssige baggrund og erfaring fremgår af dokumentation, som tidligere er indsendt til socialtilsynet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at ledelsen samlet set har en høj grad af relevante kompetencer til at lede tilbuddet. Socialtilsynet vægter, at ledelsen har organisatoriske - og ledelsesmæssige uddannelser og erfaring, samt bred erfaring med målgruppen.</p> <p>Ledelsen fremstår under interview som meget motiverede for at understøtte en faglig udvikling på stedet og har aktuelt iværksat en uddannelse for medarbejderne omkring dokumentation, herunder den faglige tilgang hertil. Denne fremdrift kan socialtilsynet genkende omkring dokumentationen og fællesretningslinjer på tilbuddet</p> <p>Socialtilsynet er opmærksom på og har anført som opmærksomhedspunkt, at lederen samtidig er leder af et andet mindre tilbud i Gladsaxe Kommune, og at den ledelsesmæssige ressourcefordeling mellem de to tilbud bør gøres gennemskuelig på Tilbudsportalen. Der er angivet 1 leder og 37 ledelsestimer på Tornehøjgaard.</p>	
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	
<p>Indikatoren bedømmelse afspejles i, at der fra ledelse og medarbejdere redegøres for, at man modtager ekstern supervision både socialfagligt og ledelsesfagligt. Ligesom der er mulighed for at deltage i forskellige faglige fora.</p>	

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at den daglige drift i tilbuddet grundlæggende varetages kompetent. Det vurderes at leder har konsolideret sit lederskab efter tiltrædelse i 2016 i forlængelse af konstituering og at den daglige drift herigennem er stabil via ledelsens understøttelse.</p> <p>Endvidere ses det, at borgerne tilbydes i høj grad tilbydes daglig støtte i et omfang, som må forventes af et tilbud som Tornehøjgaard, set i forhold til målgruppe og organisering.</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>Indikatorbedømmelsen afspejler, at socialtilsynet under tilsynsbesøget observerer, at personalets arbejdsplan klart og tydelig fremgår for borgerne, ligesom døren til kontoret er åben og at borgerne på den måde inviteres til at kontakte personalet. Ligeledes ses ved møder en stringent opfølgning på borgernes individuelle behov, samt konkret uddelegering af borgerrettede opgaver til personalet.</p> <p>Ligeledes er bedømmelsen vægтет på, at det ved tidligere tilsynsbesøg er det konstateret, at ledelse og medarbejdere kan beskrive, hvordan der er personale med relevante kompetencer til rådighed for borgerne hele døgnet. Desuden beskrives det, hvordan man relevant kan strukturere hverdagen, således at borgerne har</p>	



mulighed for støtte, også til opgaver ud af huset.

Det lægges endvidere til grund, at borgerne tidligere udtalte, at der grundlæggende er det personale, som de har forventning om. Borgerne nævner, at medarbejderne af og til sidder meget på kontoret, og at der ved overlap ikke er personale til stede i fællesrummene. Ledelse og medarbejdere argumenterer relevant omkring dette, idet der er tale om et bevidst valg med udgangspunkt i tilbuddets pædagogiske tilgang.

Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 09.b

På Tilbudsportalen fremgår, at personalegennemstrømningen er 10,34 % hvilket er en stigning på 3 % og lidt højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser. Dette svarer til ca. 3 medarbejdere.

Det lægges endvidere til grund, at ledelsen beskriver, hvorledes den fremadrettet vil arbejde på at sikre en lavere personalegennemstrømning.

Hos personale og borgere italesættes ikke problemer omkring personalesituationen.

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

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 09.c

Til grund for bedømmelsen lægges, at det på Tilbudsportalen fremgår, at sygefraværet er 13,7 dage i gennemsnit, hvilket vurderes at ligge højere en på sammenlignelige arbejdspladser.

Ledelsen redegøres for forløb, med 3 langtidssygemeldinger. Disse beskrives af ledelsen ikke arbejdsrelaterede. Ledelsen omtaler relevante ledelsestiltag som sygefraværssamtaler og lignende med fokus på at nedbringe sygefravær.

Endelig lægges det til grund for bedømmelsen, at borgerne udtaler, at medarbejderne næsten aldrig er syge, og at der yderst sjældent bliver aflyst aftaler eller lignende.



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

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer at tilbuddets medarbejdere grundlæggende har relevante kompetencer og erfaring med målgruppen, hvilket også viser sig i samspillet med borgerne i hverdagen, som socialtilsynet observerer under tilsynsbesøget og generelt i dokumentationen.</p> <p>Det er endvidere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i tiltagende grad gennem de seneste år har fokus på opdatering af medarbejdernes kompetencer i forhold til tilbuddets målgruppe og metoder i samspil med Gladsaxe Kommunes generelle indsats omkring kompetence løft.</p> <p>Ledelsen har taget initiativ til en fælles kompetenceudvikling, der sikrer, at der foregår en organisatorisk læring i læringsfællesskab og ikke kun hos enkelte medarbejdere. Alle socialfaglige medarbejdere har gennemgået et modul i pædagogisk psykologi. Medarbejdere med professionsbachelor har desuden gået til eksamen. Ledelsen har redegør for, hvordan der er faciliteret et fælles forløb til afklaring, udvælgelse, implementering og forankring af metode på Tornehøjgård. Dette forløb begyndte i efteråret 2017. Tilbuddet vil tage udgangspunkt i bevidste metodevalg gennem Socialstyrelsens "Lovende Praksis"</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,5

Udviklingspunkter

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



Socialtilsynet bedømmer, at indikatorerne relevant belyser at personalet besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og til tilbuddets metoder.

Det bedømmes, at der fremadrettet er lagt en relevant strategi for, hvordan ny-erhvervede kompetencer og viden sættes i spil i praksis som et samlet kompetence løft af tilbuddet. Socialtilsynet vil følge, hvordan denne omsættes til praksis.

Ledelsen har taget initiativ til at kompetenceudvikling via et diplom modul, hvorfra metode beskrivelser og faglige tilgange skal defineres. Dette går i luften i efteråret 2017 – multisystemisk metodevalg – Dette ligger i Gladsaxe Kommune regi. Derudover har tilbuddet økonomi til selv at supplere op med yderligere ekstern supervisor/koordinator UCC. I foråret 2018 forventes hele kompetenceudviklingsforløbet/Mindset i organisationen implementeret. Ledelsen vedgår, at de er ambitiøse og har valgt netop at være ambitiøse med kvaliteten i den forestående kompetenceudvikling og i samme forbindelse begrebs/værdi/og metode afklaring.

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

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

Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikatorbedømmelsen afspejler, at socialtilsynet konstaterer, at personalegruppen er bredt sammensat inden for socialfaglige og sundhedsfaglige uddannelser, der supplerer hinanden relevant i forhold til målgruppen. Disse kompetencer ses under observation af møder sat i spil.

Ledelsen kan beskrive, hvorledes der løbende foregår opfølgning på tilbuddets værdimæssige og metodiske tilgang, hvilket understøttes af udsagn fra medarbejderne.

Det lægges også til grund, at medarbejderne kan beskrive, hvorledes de løbende opdateres omkring tilbuddets målgruppes særlige behov og forudsætninger.

Endelig lægges det til grund, at det af tilbuddets dokumentation og af interviews fremgår, at der er planlagt en større fælles forløb omkring metodevalg via Socialstyrelsens "Lovende praksis", således at der fremadrettet forventes en større fællesfagligt fundament for udførelsen af de pædagogiske opgaver i tilbuddet.

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

Indikatoren bedømmelsen beror på, at borgerne giver udtryk for, at medarbejderne er meget kompetente og forstår at sætte sig ind i borgernes situation og handler derefter. Borgerne beskriver yderligere, at medarbejderne altid er til rådighed og prøver at forstå borgernes synspunkter og udfordrer disse. Personalet er gode til at forklare deres bevæggrunde for handlinger. Borgeren fortæller at have oplevelsen af, at medarbejderne har konkret viden om, hvordan hjemløshed håndteres, både i praksis når hjemløsheden opstår og i forhold til relevant sagsbehandling i kommunerne.


Det lægges endvidere til grund for bedømmelsen, at socialtilsynet under tilsynsbesøget observerer, hvordan personalet relevant og kompetent er opsøgende på borgerne og har en professionel og personlig tilgang. Det observeres ved overlap, at der italesættes, hvordan specifikke opgaver med borgerne bedst løses i samspil med borgerne.

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 grundlæggende er velegnede i forhold til målgruppens særlige behov og forudsætninger.</p> <p>Tilbuddets fysiske rammer er velholdte. På trods af at en stor del af borgerne i tilbuddet er misbrugere, fremstår tilbuddet pænt og rent, idet personalet understøtter dette i et samarbejde med borgerne.</p> <p>Tilbuddets fællesarealer såsom cafe er indrettet hensigtsmæssigt, og borgernes private boliger er af en god standard.</p> <p>Tilbuddets placering er lidt tilbagetrukket fra offentlig vej, hvilket et langt stykke hen ad vejen er godt for borgerne, idet placeringen også giver borgerne mulighed for at trække sig lidt tilbage. På den anden side gør placeringen også, at borgerne har et stykke vej til f.eks. indkøb.</p> <p>Tilbuddets udearealer fremstår meget fine og velholdte og med muligheder for aktiviteter af forskellige karakter.</p> <p>Tilbuddet fremstår vedligeholdt inde og ude og med en generel god rengøringsstandard. Socialtilsynet vurderer samlet set, at tilbuddets placering er hensigtsmæssig, men også i pressede situationer kan forekomme en smule isoleret.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	5

Udviklingspunkter

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet bedømmer at indikatorerne giver en godt billede af, at de fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel.</p> <p>Tilbuddets indretning med cafeen som det centrale samlingspunkt er grundlæggende med til at skabe dels fælles trivsel, dels at borgerne kan få et overblik over, hvem der er i huset, aktiviteter og lignende.</p> <p>Socialtilsynet bedømmer endvidere, at borgernes individuelle boliger tager hensyn til målgruppens særlige behov, herunder at tilbuddet tydeligt tager stilling til f.eks. borgernes misbrug</p>	
Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)



Bedømmelse af Indikator 14.a

Indikatorens bedømmelse afspejler, at socialtilsynet observerede under gennemgang af fysiske rammer i flere tilfælde en anerkendende omgang med borgerne og at rammerne fordrer dette. For eksempel er tilbuddet indrettet med en slags balkon ud fra kontorer og værelser ud mod fællesarealer, hvorfra personalet kan være observerende og tilstede uden at virke konfronterende eller sammenstimlende.

Borgerne fortæller, at de trives i de fysiske rammer og at disse er fantastiske sammenlignet med andre herberger. Haven og udendørs faciliteter fremhæves som dejlige for borgerne at benytte. Det fortælles, at træningsfaciliteterne benyttes lejlighedsvist og der er muligheder for rekreativt at gå i haven.

Medarbejderne fortæller samstemmende, at de mener borgerne trives i tilbuddet. Medarbejderne giver udtryk for, at borgerne ses at falde til ro på stedet og personalet hører, at borgerne kalder stedet for deres hjem. Personalet udtrykker, at det ses at "gaden ikke kommer med ind i huset", hvilket er et mantra, for både borgere og medarbejder på tilbuddet.

Socialtilsynets observation af de fysiske rammer matcher det udtrykte ovenfor og beskrevne i baggrundsmaterialet.

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

Indikatoren bedømmelse er funderet på, at tilbuddets indretning og placering i meget høj grad imødekommer borgernes særlige behov i forbindelse med et ophold på et herberg.

Det lægges endvidere til grund, at borgerne giver udtryk for deres tilfredshed med at bo i tilbuddet, samt at socialtilsynet under tilsynsbesøget observerer, at borgerne og personale bruger alle tilbuddets faciliteter og tilsyneladende trives med de fysiske rammer.



Økonomisk Tilsyn

Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi

Socialtilsyn Hovedstaden har d.d. godkendt Tornehøjgård's 2018 budget som det foreligger. Tilbuddet har fra den 27. til den 28. februar 2018 korrigeret deres oplysninger på Tilbudsportalen og gen-uploadet deres budgetschema. Der er nu overensstemmelse mellem tilbuddets årsværk på TP og personaleomkostninger i budgettet.

Socialtilsynet konstaterer at tilbuddets budget- og økonomioplysninger i al væsentlighed er udarbejdet og indrapporteret på Socialstyrelsens Tilbudsportal i overensstemmelse med gældende regler for området. Det er socialtilsynets vurdering at tilbuddets økonomi er gennemskuelig og at der i tilbuddet fremstår høj grad af overensstemmelse mellem takst og ydelser. Endelig er det socialtilsynets vurdering, at tilbuddets afsatte midler til kompetenceudvikling står i rimeligt forhold til målgruppens kompleksitet og støttebehov.

Økonomisk bæredygtig?

Tilbuddets økonomi vurderes at være bæredygtig.

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

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

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

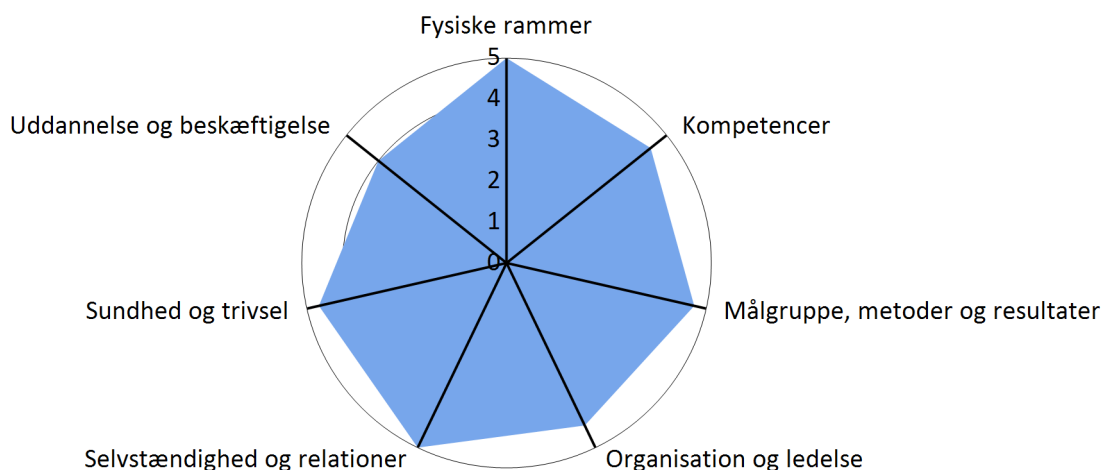
Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets økonomi er gennemskuelig.



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	Tilbuddets indberetninger på Tilbudsportalen. Tidligere tilsynsrapporter.
Observation	Observation af samspillet borgere imellem, mellem borgere og medarbejdere, mellem borgere og ledelse, medarbejdere imellem og mellem ledelse og medarbejdere. Rundvisning af tilbuddets fysiske rammer.
Interview	Interview af leder og stedfortræder. Interview af 3 medarbejdere. Interview af 4 borgere.
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.