



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	Tornehøjgård
Dato for generering af rapport:	31-01-2022
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	6
Uddannelse og beskæftigelse	7
Kriterium 1	7
Selvstændighed og relationer	9
Kriterium 2	9
Målgruppe, metoder og resultater	12
Kriterium 3	12
Økonomi	15
Økonomi 1	15
Økonomi 2	16
Økonomi 3	16
Spindelvæv	17
Datakilder	17
Interviewkilder	18
Observationskilder	18



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	Tornehøjgård
Hovedadresse	Klausdalsbrovej 271 2860 Søborg
Kontaktoplysninger	Tlf.: 39576124 E-mail: anrije@gladsaxe.dk Hjemmeside: http://www.tornehoejgaard.dk
Tilbudsleder	Anette Richs-Jensen
CVR-nr.	62761113
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Forsorgshjem/herberg, § 110
Pladser i alt	20
Målgrupper	Alkoholmisbrug Hjemløshed Stofmisbrug

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Trine Balling Majewicz Christina Dahl
Tilsynsbesøg	02-12-2021 08:00, Uanmeldt, Tornehøjgård

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling [▲] _▼	Målgrupper	Pladser i alt [▲] _▼	Afdelinger [▲] _▼
Tornehøjgård	Alkoholmisbrug, Hjemløshed, Stofmisbrug	20	Forsorgshjem/herberg, § 110



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Tornehøjgård er et midlertidigt botilbud efter servicelovens § 110 for hjemløse mennesker uden egen bolig eller ude af stand til at opholde sig i egen bolig, og som har et aktivt misbrug og øvrigt blandingsmisbrug, som i tillæg kan have psykiske lidelser. Tilbuddet har plads til 20 personer.

Socialtilsynet har afviklet uanmeldt tilsyn den 2. december 2021, hvor to faste vikarer, en elev og borgere blev interviewet. Dette blev fulgt op af virtuelt interview af leder og to medarbejdere den 14. december 2021.

Der har været fokus på følgende temaer samt økonomi:

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater

Øvrige temaer er ikke gennemgået og vurderinger fra tidligere tilsyn er fortsat gældende.

Borgerperspektivet er inddraget gennem dialog med borgere og kort observation under rundvisning. Dette er trianguleret med indhentet materiale og data fra semistrukturerede interviews med leder og to medarbejdere.

Det er socialtilsynets samlede konklusion, at tilbuddet fortsat opfylder godkendelsesgrundlaget i forhold til kvalitetsmodellens 7 temaer og betingelserne for godkendelse jf. §§ 6 og 12-18 i lov om Socialtilsyn.

Socialtilsynet konkluderer, at borgerne trives med den sociale indsats i tilbuddet. Ledelsen oplyser, at borgerne er tilfredse, og medarbejderne bekræfter trivsel samt nævner konkrete tegn på borgernes trivsel. Borgerne giver ligeledes udtryk for trivsel og fortæller, at de oplever tillid og en god relation til medarbejderne, hvilket ligeledes observeres under rundvisningen. Af oplysningsskemaet ses, at der hvert kvartal arbejdes med borgerfeedbackskemaer som omhandler både trivsel og opsamling i forhold til borgernes mål. Der vil blive fulgt op på brugen af dette ved kommende tilsyn.

Det konkluderes, at borgerne i lavt omfang deltager i beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud og aktiviteter i det omkringliggende samfund, hvilket er begrundet i målgruppens mange sociale, psykiske og helbredsmæssige udfordringer. Borgerne har mulighed for kontakt til pårørende og besøg, i det omfang de selv ønsker det, og medarbejderne støtter omkring kontakten ved behov.

Tillige konkluderes, at tilbuddet anvender relevante tilgange og metoder som Housing First, narrativ og mentaliserende miljøterapi og har fokus på relationen gennem arbejdet med "Bevidst metodevalg", hvilket der pågår personale dage omkring en videreudvikling af. Tilbuddet arbejder systematisk med opsætning af mål for boligsøgning med borgerne, hvilket er relevant, da målgruppen er hjemløse. Desuden tilbydes efterværn. Borgerne har flere udfordringer udover hjemløshed og kan have misbrug og psykiske udfordringer, hvilket der gives støtte til i form af kontakt til relevante eksterne aktører i kommunen eller regionen for afklaring og behandling.

Der ses i mindre omfang opsat konkrete mål i forhold til uddannelse og beskæftigelse samt sociale relationer eller arbejdet med konkrete ADL-færdigheder, hvilket tilbuddet har fået udviklingspunkter omkring. Ligesom tilbuddet kan have fokus på dokumentation omkring faglige tilgange og metoder henført til borgernes mål med henblik på faglig læring og forbedring af indsatsen.

Adspurgt til brug af sociale medier, nævner medarbejderne, at borgerne selv anvender Facebook eller andre platforme ud fra egen behov og ønsker, og medarbejderne støtter ikke meget omkring dette.

Det fremgår af oplysningsskema, at der er udarbejdet retningslinje vedr. håndtering af konfliktsituationer mod borgere. Denne fremstår relevant efter formålet.

Socialtilsynet konkluderer endvidere, at personalegennemstrømningen og sygefraværet fortsat er lavt samt ancienniteten høj for medarbejderne i tilbuddet. Medarbejderne oplyser, at trives med arbejdet med målgruppen, og leder nævner eksempel på trivsel, som har betydning for borgernes trivsel og medvirker til et godt arbejdsmiljø. Der er mulighed for supervision og krisepsykologer, hvis det er nødvendigt. Medarbejderne oplever, at normeringen svarer til målgruppens behov, og opgaver kan nås gennem prioriteringer samt fokus på faglighed. Vikar fortæller, at der sker introduktion ved samtale med skemaplanlægger samt faglig koordinator, og pågældende havde en introduktionsvagt, hvor huset blev gennemgået omkring dagligdagen, alarmer og opmærksomhed i øvrigt. Der er altid 3 medarbejdere på arbejde dag og aften og 2 om natten. Derudover er der ledelse, pedel og faglig koordinator, socialrådgiver og kok. Desuden er det Udekørende team også nogle gange i huset.

For så vidt angår økonomien vurderer socialtilsynet samlet, at de økonomiske forhold giver mulighed for en bæredygtig drift, at der helt overordnet er en rimelig sammenhæng mellem pris og kvalitet, at den faglige kvalitet i tilbuddet vurderes tilfredsstillende og at der er tilfredsstillende gennemsigtighed i tilbuddets økonomiske forhold.

Særligt fokus i tilsynet



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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med den sociale indsats i forsorgshjemmet har fokus på, at borgerne får en bolig og oparbejdet selvstændighed omkring dagligdagsfunktioner, hvilket kan være en forudsætning for borgernes overskud til at deltage i uddannelse, beskæftigelse, aktivitets- eller samværstilbud. Der opsættes mål i forhold til temaet, for borgere som ønsker dette, hvilket aktuelt er for meget få borgere. Ligesom få borgere har et aktuelt tilbud om beskæftigelse. Tilbuddet samarbejder tæt med Job og ressourcer samt jobcentret for at understøtte borgernes forsørgelsesgrundlag samt afklaring i forhold til arbejdsmarkedet. 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 nagle af borgerne på lang sigt kan komme i beskæftigelsestilbud.

Gennemsnitlig bedømmelse 2,0

Udviklingspunkter

Opsætte konkrete mål sammen med borgerne i forhold til beskæftigelses-, aktivitets- eller samværstilbud.

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer fortsat, 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, og vil på sigt kunne underbygge borgernes potentiale i forhold til beskæftigelse. Hovedparten af tilbuddets borgere er henvist til kontanthjælp. Ledelsen har tidligere haft mulighed for interne beskæftigelse mod dusør, hvilket ikke længere er muligt. Fra medarbejdernes side er der generel opmærksomhed på at borgerne bidrager med små dagligdagsopgaver (rengøring, ADL og fysisk træning 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. Begrundet i målgruppens sociale og psykiske problemstillinger opstilles der sjældent mål for borgere omkring uddannelse og beskæftigelse, og få borgere har et aktuelt beskæftigelses-, aktivitets- eller samværstilbud.

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 2

Bedømmelse af Indikator 1.a

Det vægter, at der af de fremsendt stikprøver ikke ses konkrete mål for borgerne omkring beskæftigelse.

Leder og medarbejdere fortæller, at målsætningen omkring uddannelse og beskæftigelse ligger i jobcenteret, men tilbuddet støtter borgerne i at komme afsted, og at de har mål i indsatsplanen hvis det giver mening. Tilbuddet er kontinuerligt i kontakt med sagsbehandler i job og ressourcer og forsøger at koordinere det sammen med borgeren.

Tilbuddets fokus ligger mere i hjemløsheden, dvs boligsøgning og fra medarbejdernes side, er der generel opmærksomhed på at bidrage til borgernes små dagligdagsopgaver (rengøring - ADL og fysisk aktivitet - osv.).

På denne baggrund ændres scoren fra 5 til 2, og indikatoren bedømmes i lav grad opfyldt. Særligt har det betydning for scoren, 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.



Indikator 1.b

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

Bedømmelse 2

Bedømmelse af Indikator 1.b

Det vægter, at leder og medarbejdere fortæller, at borgerne i tilbuddet ofte er aktive i deres misbrug, har komplekse udfordringer og få ressourcer, så det ikke er muligt/realistisk at indgå i et uddannelse/beskæftigelsestilbud. Pt. er der en enkelt borger der har et beskæftigelsestilbud, men har ikke overskud til at komme afsted. Faglig leder oplyser, at der er mange unge der bliver sat aktivitetsparate, hvilket i deres tilfælde vil betyde, at de skal følge misbrugsbehandlingen.

Borger oplyser, at pågældende ikke er i beskæftigelse.

Socialtilsynet ændrer scoren fra 3 til 2, og bedømmer at indikatoren er i lav grad opfyldt. Der er lagt særligt vægt på målgruppens samlede forudsætninger, men at hovedparten ikke er i beskæftigelses- samværs- eller aktivitetstilbud.



Selvstændighed og relationer

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

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med den sociale indsats understøtter, at borgerne i høj grad gives støtte til at være boligsøgende, som en forudsætning for et mere selvstændigt liv. Der opstilles for alle borgere mål herom som opfølgning på afklaringskemaet og følges løbende op. For borgere som ønsker det opsættes der mål i forhold til selvstændighed i øvrigt samt sociale relationer. Der tilbydes hjælp til rengøring, ADL-træning og fysiske træning som en del af tilbuddets indsats, men er grundet målgruppens behov i mindre grad aktiviteter i det omkringliggende samfund. Tilbuddet giver støtte til borgere som ønsker kontakt til pårørende, og der er mulighed for besøg i tilbuddet, men ikke overnatning.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,3

Udviklingspunkter

Opsætte konkrete mål sammen med borgerne omkring sociale relationer og selvstændighed herunder fx aftalte ADL-forløb.

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed gennem mulighed for at spise og lave aktiviteter i mindre grupper med andre borgere i tilbuddet. Desuden giver medarbejderen støtte til at træne ADL-færdigheder omkring varetagelsen af opgaver med daglig husholdning og hygiejne. Der opsættes i mindre grad konkrete mål herom, men vil for borgere som ønsker at arbejde med konkrete mål være mulighed for dette. Der arbejdes for alle borgere med målsætning omkring boligsøgning og udarbejdes forud for dette et afklaringskema ud fra VUM som belyser en helhedsorienteret tilgang.



Indikator 2.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 2.a

Det vægtes, at der af fremsendte stikprøver i borgersager ikke ses konkrete mål i forhold til at understøtte borgernes sociale kompetencer eller leve et selvstændigt liv, men ses for alle opsat mål i forhold til boligsøgning, hvilket der er fulgt kontinuerligt op på. Leder nævner, der godt kan være eksempler på mål i indsatsplanen i forhold til temaet i øvrigt. Nævner de fx støtter til relationsdannelse, men laver ikke planer for hver enkelt omkring dette. Leder oplyser, at mange borgere ikke efterspørger andet end hjælp til det sundhedsmæssige.

Tilbuddets fokus ligger mere i hjemløsheden, dvs boligsøgning og fra medarbejdernes side, er der generel opmærksomhed på at bidrage til borgernes små dagligdagsopgaver (rengøring - ADL og fysisk aktivitet - osv.), men der ses ikke konkrete mål opsat omkring dette for de enkelte borgere. Borger oplyser ikke at have kendskab til konkrete mål udover boligsøgning, og beskriver at have udfordringer omkring de sociale kompetencer.

Leder nævner de fx bruger meget tid på, hvordan man er sammen som mennesker, så gadens sprog ikke trækkes med ind i tilbuddet. Medarbejder nævner, de prøver at lære borgerne, hvordan spillereglerne er i venteværelset m.m. Ting som foregår i huset kan borgerne oftest motiveres til at deltage i. Medarbejdere fortæller, der er kontakt til borgerne dagligt, og er bekymring hvis en borger ikke er set, hvorfor de da forsøges kontaktet pr. telefon. Desuden støttes borgerne også i at overholde aftaler som en hjælp mere end kontrol.

På denne baggrund ændres scoren fra 5 til 4, og indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt. Særligt har det betydning for scoren, at hovedparten af borgerne i tilbuddet har så få ressourcer og så omfattende misbrugsudfordringer, at det er svært at skabe stabilitet omkring borgerne med henblik på at arbejde med konkrete mål og udvikling udover det aktuelle boligproblem.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 2.b

Det vægtes, at medarbejderne fortæller, at de fleste borgere ikke har overskud til at gå i det omkringliggende samfund, men har rigeligt i at passe behandling, læge m.m.

Der beskrives af medarbejderne ture om sommeren ved Bagsværd Sø og binko en gang om måneden, nævner borgeren giver udtryk for glæde herved. Desuden holdes beboermøder, hvor klager og forslag kan fremlægges. Borger bekræfter dette.

Medarbejder oplyser desuden, at der er enkelte ting, der er planlagt, fx motion om fredagen og tilbud om mindfulness, oplever dog godt dette kunne prioriteres højere. Desuden afvikles traditioner omkring højtider både jul og nytår og borgerne får jule- og fødselsdagsgave ud fra max beløb ud fra behov. Det beskrives, at borgerne glade for små overraskelser.

Medarbejdere oplyser, der er mange regler for hvad borgerne må tage ind og anvende i fx husholdningen, og beskriver det er nemmere når man laver noget sammen fx i køkkenet. Der er adgang til køkken, hvor beboerne selv kan lave mad og selv har købt ind. Køleskab er altid fyldt og med adgang og mad der kan tages af. Personalet deltager omkring måltider m.m. Beboerne kan tage en bakke med mad op på værelset, men opfodres til at deltage i fællesskab for at modvirke isolation.

På denne baggrund ændres scoren fra 5 til 4, og indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt. Særligt har det indflydelse på scoren, at der er mulighed for støtte, men borgerne grundet målgruppens forudsætninger og behov i mindre grad har overskud til sociale aktiviteter i det omgivende samfund



Indikator 2.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.c

Det vægter, at medarbejderne fortæller, at borgerne kan bede om at pårørende kan komme på besøg, men fx kærester må ikke overnatte. Medarbejdere beskriver fx altid at sikrer samtykke fra borger som ønsker hjælp til at kontakte pårørende. Der er ikke fx samvær med børn i tilbuddet begrundet i tilbuddets målgruppe og misbrugsproblematikker.

Leder oplyser, at de støtter med at holde kontakt til netværket for borgere som efterlyser hjælp hertil. Beskriver samtidig at det ikke er mange som har et netværk. Borger oplyser, at have viden om muligheden for at få støtte til at holde kontakt til sit netværk, men har intet ønske herom.

På denne baggrund fastholdes scoren, og indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.



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 resultater i den ønskede udvikling for borgerne. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe(r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgeres udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at der er et klart formål med tilbuddets indsats som er at støtte hjemløse borgere som har misbrugsproblematikker og evt. psykiske udfordringer, med at få egen bolig eller afklaring af boligform. Tilbuddet anvender metoder som narrativ og mentaliserende miljøterapi. Borgerne giver i meget høj grad udtryk for at trives i tilbuddet og oplever udvikling, men kan ikke italesætte mål udover boligsøgning. Tilbuddets medarbejdere og leder kan redegøre for tilbuddets målsætning, målgruppe og metoder og beskriver en proces omkring Bevidst metodevalg, som der pågår undervisningsforløb og personaldage omkring. Der samarbejdes med relevante aktører fra kommunalt og regionalt regi for at understøtte de opsatte mål for borgerne både i forhold til bolig og behov for behandling.

Socialtilsynet vurderer tillige, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation i form af indsatsplaner, faglig refleksion på teammøder og kontinuerlig opfølgning, men kan have fokus på at tydeliggøre opsamlingen omkring effekten af de anvendte tilgange og metoder i den løbende dokumentation med henblik på faglig læring og forbedring af indsatsen.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,7

Udviklingspunkter

Fokus på at tydeliggøre opsamlingen omkring effekten af de anvendte tilgange og metoder i den løbende dokumentation med henblik på faglig læring og forbedring af indsatsen.

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 afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse, som er hjemløse borgere med aktivt misbrug og øvrigt blandingsmisbrug og evt. psykiske lidelser. Der arbejdes systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne og formålet er at borgerne får støtte til at finde egen bolig eller udredning i forhold til relevant botilbud. Der opsættes mål i forhold til bolig for alle borgere og gives støtte til udredning af den samlede sociale, psykiske og helbredsmæssige situation i form af en afklaringsplan som følges op at en indsatsplan med løbende opfølgning både i planen samt gennem dagbogs- og pædagogiske notater. Der arbejdes ud fra den narrative og mentaliserende miljøterapi og er fokus på Housing First. Metoder og tilgange nævnes i indsatsplaner, og der angives faglige refleksioner fra teammøder, men effekten af de valgte metoder ses der i mindre grad fulgt op på i den løbende dokumentation omkring målene for borgerne, hvilket tilbuddet kan arbejde med.



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 tilbuddets målgruppe hjemløse personer med aktivt misbrug og øvrigt blandingsmisbrug, som i tillæg kan have psykiske lidelser. Målsætningen er beskrevet ved kerneopgaven som er at hjælpe personer med hjemløshed, misbrug og psykiatriske lidelser ud af hjemløsheden, hvilket sker ved at tilbyde midlertidigt ophold under rummelige rammer. I øvrigt tilbydes efterforsorg. Målet er at borgerne kan leve et selvstændigt, aktivt, sundt og ansvarligt liv, og der er fokus på rehabilitering.

Det vægter, at medarbejderne fortæller, at målgruppen er forskellige mennesker med misbrug og psykiatriske problemstillinger som ikke har en bolig, hvilket de skal hjælpe dem med. Nogle borgere har boet der i op til 3 år. Målet er, at borgerne bliver selvstændige og kan klare sig selv, hvilket stemmer overens med den beskrevne kerneopgave på Tilbudsportalen. Medarbejderne beskriver også muligheden for efterværn og samarbejdet med ude-teamet omkring dette. Leder nævner Housing first og hjælpen som ydes efter flytning i egen bolig. Medarbejderne fortæller, at socialrådgiverne bistår omkring de praktiske ting som ansøgninger, opskrivning til bolig m.m.

Tillige vægter, at medarbejderne fortæller, at der i dagligdagen er værelsestjek og borgerne opfordres til bad m.m., men ingen har pligter omkring opgaverne i huset. Ved indflytning sættes borgere ind i husets regler. Medarbejderne oplyser, at den samlede personalegruppe på dagen for det uanmeldte tilsyn er på to pædagogiske dage, hvor metoder og tilgange bliver gennemgået. Det beskrives, at tilgange ændres fra mere bastant og kontrollerende til mere hjælpende. Det nævnes, at medarbejderne er der for beboernes skyld, og relationen er i fokus, da det er konfliktnedtrappende og skaber tillid. Medarbejder fortæller, at de fx gør meget ud af at rumme borgerne, også når de har det svært. Lytter og rummer samt har fokus på empati. Leder nævner, at vikarer er skolet i kulturen, hvilket afspejles under det uanmeldte tilsyn, hvor der er vikarer på arbejde.

Leder bekræfter tilgangene, og nævner en metodefusion, med narrativ pædagogisk og mentaliserende miljøterapi, som er fusioneret, da personalet kan se begge tilgange taler ind i det de gerne vil på stedet.

Der pågår proces omkring implementering af Bevidst metodevalg i lovende praksis, og medarbejder nævner der har været undervisning i narrativ og mentaliserende miljøterapi, sammen i hele personalegruppen.

Leder beskriver, de gerne vil støtte beboerne i at komme ud af hjemløshed på en faglig og reflekteret måde, med motivation for øje. Tror ikke sanktioner er det rigtige. Har modsat jobcentret forskelligt syn på hvad der motiverer mennesker. Hvilket de har skrevet ned i fagligt metodegrundlag.

Medarbejdere nævner alle arbejder på, at få borgerne til at forholde sig til egen situation og sig selv mere end til medarbejderne. Medarbejderne støtter meningsdannelse og skaber selvrefleksion hos borgerne. Det handler om at se det hele menneske og "se bag om misbruget".

Medarbejderne beskriver, at de har refleksionsredskaber de anvender i teammøderne, hvor de kan tolke ud fra de valgte metoder. Taler ud fra omverden og ud fra den sociale situation om hvad der er den bedste tilgang. Medarbejderne fortæller, at de anvender en individuelle tilgang og brug af forskellige ord.

Leder oplyser, at medarbejderne tænker meget over borgernes grundlag for handling og refleksion.

Borger som beskrive sig selv og medbeboere indenfor målgruppen, oplever sig anerkendt og oplever en god relation til medarbejderne.

På baggrund af ovenstående fastholdes scoren, og indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt. Tilgange og metoder er i meget høj grad relevante i forhold til målgruppen og målsætningen med tilbuddet.



Indikator 3.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 3.b

Det vægter, at der af fremsendte stikprøver i borgersager ses opsat mål omkring boligsøgning for borgerne og er beskrevet indsats samt opfølgning, men ikke direkte opfølgning på effekten af metoden relateret til målet. Tilgange er angivet som rehabilitering og Housing first og metoder som narrativ og mentaliseringsbaseret miljøterapi. Leder og medarbejdere fortæller, at metoder angives, men de skrives ikke altid i planen.

Tillige vægter, at leder og medarbejdere nævner, de taler om metoder og tilgange i de to teams. Hvert team er kontakteam for ½ af beboerne. I teamet foregår der faglig refleksion på teammøder, og der drøftes, hvordan de støtter og hjælper til at opnå mål sammen med borgerne. Det beskrives, at der laves fagligt notat laves omkring de aftaler, der laves omkring tilgange. Dette ses af de fremsendte eksempler fra dagbogsnotater fra teammøde. Leder nævner, de laver faglig refleksioner ud fra metoderne og laver kvadrantanalyse.

På denne baggrund fastholdes scoren, og indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt. Særligt har betydning for scoren, at der ikke i forhold til de opsatte mål ses direkte opfølgning omkring de faglige tilgange og metoder og indsats samt evalueringskriterier ses mere henført til konkrete handlinger, hvilket der følges op på.

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

Det vægter, at leder og medarbejdere beskriver, at de samarbejder med hjemkommunen om at finde bolig til borgerne, hjælper med at etablere indskudslån og andet praktisk og økonomisk omkring flytning for at sikre "den gode udflytning".

Det fremgår ligeledes af de fremsendte stikprøver med indsatsmål og dagbogsnotater, at der er samarbejde med kommune og jobcenter.

Tillige vægter, at leder og medarbejdere beskriver, at der for flere borgere ligeledes er samarbejde med den sociale tandlæge med henblik på at støtte borgerne omkring dette. Desuden følges til læge og hospital og samarbejde hermed fx omkring demensudredning m.m.

Endvidere indgår, at der i følge oplysningsskema er indgået samarbejde med Psykiatrisk Center Ballerup og jf. oplysninger fra tidligere tilsyn ses beskrevet samarbejde med behandlingspsykiatrien. Der samarbejdes blandt andet med DPC og Ballerup Psykiatriske Afdeling. Det oplyses af medarbejdere, at der har været afholdt formaliserede samarbejds møder, som blandt andet har omhandlet udskrivningsaftale.

På baggrund af ovenstående fastholdes scoren, og indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt.



Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Overordnet konklusion

Socialtilsynets samlede tilsyn med tilbuddet viser generelt, at de økonomiske forhold giver mulighed for en bæredygtig drift, at der helt overordnet er en rimelig sammenhæng mellem pris og kvalitet, at den faglige kvalitet i tilbuddet vurderes tilfredsstillende og at der er tilfredsstillende gennemsigthed i tilbuddets økonomiske forhold.

Opfølgning i 2022

Kommunens generelle administration af tilbudsområdet

Tilbuddets regnskab er omfattet af de generelle regler for kommuner, hvilket betyder, at tilbuddet skal indberette nøgletal på Tilbudsportalen og at revisionen udføres af kommunens revisor og rapporteres i beretningen for kommunen.

Hverken beretningen for 2018, 2019 eller 2020 indeholder oplysninger om botilbudsområdet, hvorfor Socialtilsynet i forbindelse med det økonomiske tilsyn for 2022 - vil afklare i hvilket omfang kommunens administration af botilbudsområdet har været omfattet af den udførte revision.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Vurderingsgrundlag

Den økonomiske bæredygtighed indeholder en vurdering af om tilbuddets økonomi hænger sammen, herunder om de opgjorte takster for tilbuddet kan sikre, at tilbuddet leverer ydelser af fornødne faglige kvalitet, og at kan opfylde økonomiske krav fra tredjemand.

Konklusion

Det er Socialtilsynets vurdering, at de indrapporterede nøgletal sammen med de af kommunen oplyste sammenhænge i tilbuddets langsigtede økonomi viser et tilbud der økonomisk hænger sammen.

Det er herudover Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet qua sin status som kommunalt tilbud ikke er udfordret i forbindelse med den økonomiske stabilitet.



Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet har d. 19.01.2022 godkendt tilbuddets årsbudget for 2022, idet der er lagt vægt på følgende 3 forhold:

*Budgettet indeholder ikke uvedkommende omkostninger til varetagelse af opgaver, som ligger uden for serviceloven.

*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

*Tilbuddets budget sikrer den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

Afvielser:

Socialtilsynet har i forbindelse med budgetgodkendelse for 2022 bedt tilbudet om at forklare afvigelser mellem budget 2022 og 2021, hvilket har betrygget os i, at budgettet for 2022 giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer, hvilket vi vil følge op på i forbindelse med det økonomiske tilsyn for 2022.

Den faglige kvalitet vurderes på højt niveau. Det er socialtilsynets vurdering, at der er en rimelig sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og tilbuddets pris i forhold til målgruppen.

Fokus for det økonomiske tilsyn i 2022 - Sammenhæng mellem pris og kvalitet på tværs af kommunens

tilbud:

Sammenhæng mellem pris og kvalitet i Gladsaxe Kommunes tilbud er påvirket af, at udgiften til administration og teknisk personale er højere end gennemsnittet for både private og offentlige tilbud, forholdet vil blive fulgt op i forbindelse med det løbende økonomiske tilbud for 2022.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at der er en rimelig gennemsigtighed i tilbuddets økonomi qua de modtagne budgetter og nøgletal der indberettes til Tilbudsportalen, men også, at der er behov for indsigt i den udførte revision af kommunens generelle administration af tilbudsområdet. Det skyldes, at kommunens beretning for hverken 2018, 2019 eller 2020 indeholder oplysninger om den udførte revision, hvilket betyder, at der ikke foreligger en uafhængig vurdering heraf.

Socialtilsynet vurderer derfor, at der er behov for en øget gennemsigtighed i den udførte revision med området, hvorfor Socialtilsynet generelt for kommunens tilbud vil bede kommunens revision om oplysninger, der kan belyse, om administration af botilbudsområdet har været omfattet af revision.

Opfølgning i 2022 afledt af budget 2022

Tilbuddets udgifter til borgerrelateret personale stiger mindre end KL's pris og lønudvikling, hvorfor der reelt er tale om en besparelse på tilbuddet, hvilket giver anledning til øget opmærksomhed på kvaliteten i tilbuddet.



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

- Pædagogiske planer
- Dokumentation
- Øvrige dokumentkilder

Beskrivelse

Oplysningskema

Stikprøver i 2 borgersager, herunder Afklaringskema, pædagogiske og daglige notater samt indsatsplan.



Interviewkilder

Kilder

- Ledelse
- Borgere
- Medarbejdere

Beskrivelse

Den 2.12.-21 uanmeldt:

En borger som har opholdt sig i nogle uger.

3 vikarer, en tidligere ansat gennem 24 år, en pædagog og en social- og sundhedsassistentelev.

Den 14.12.-21 virtuelt interview:

Leder siden 2016 og stedfortræder siden 2009, ansat på tilbuddet i 22 år

Faglig leder, bachelor i filosofi, ansat i 12 år

Tilsynsførende assistent, ansat i 21 år

Observationskilder

Kilder

- Medarbejdere
- Borgere

Beskrivelse

Under rundvisning i tilbuddet.