



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn:	Tornehøjgård
Tilsynet er gennemført:	08-01-2021
Status for godkendelse:	Godkendt
Rapporten er udarbejdet af:	Socialtilsyn Hovedstaden

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Selvstændighed og relationer	7
Kriterium 2	7
Målgruppe, metoder og resultater	9
Kriterium 3	9
Sundhed og trivsel	11
Kriterium 4	11
Kriterium 5	13
Kriterium 7	14
Organisation og ledelse	16
Kriterium 8	16
Kriterium 9	17
Kompetencer	18
Kriterium 10	18
Fysiske rammer	20
Kriterium 14	20
Økonomi	21
Økonomi 1	21
Økonomi 2	21
Økonomi 3	21
Spindelvæv	22
Datakilder	22
Interviewkilder	22
Observationskilder	22



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	Charlotte Valkonen
Dato for tilsynsbesøg	11-11-2020 13:00

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
Tornehøjgård	20	Forsorgshjem/herberg, § 110



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsynet vurderer på baggrund af et driftsorienteret tilsynsbesøg 11. november 2020, at tilbuddet har den fornødne kvalitet i forhold til kvalitetsmodellens temaer, og at der er tale om et velfungerende tilbud til målgruppen.

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.

Tilbuddets faglige tilgange er relationspædagogisk, Housing First, rehabiliterende og anerkendende tilgang. Tilbuddet arbejder med metoderne Mentaliseringsbaseret Miljøterapi og Narrativ Pædagogik. Der arbejdes ud fra "Bevidst metodevalg via lovende praksis", hvor der tages afsæt i hver af borgernes faktiske støttebehov/udfordringer.

Tilbuddet arbejder relevant og systematisk med borgerne omkring aktivitet og beskæftigelse, selvstændighed og sundhed, samt skaber rammer for borgerne trivsel ud fra målgruppens forudsætninger. Borgere giver udtryk for at trives i tilbuddet og at de uenigheder der kan opstå blandt beboerne understøttes af medarbejdernes relevante håndtering. Der ses en anerkendende og respektfuld kommunikation, som borgerne værdsætter.

Socialtilsynet oplyses om, at de i tilbuddet det seneste år har haft et øget flow af beboere. Som følge heraf er man mere opmærksom på procedurer forud for indskrivning, således at man i højere grad undgår at indskrive borgere som ikke kan profiterer af tilbuddets indsats.

Tilbuddet dokumenterer på relevant vis sin indsats og praksis.

Personalet i tilbuddet er relevant sammensat af sundheds- og socialfagligt personale og har en ledelse med fagfaglige og ledelsesfaglige kompetencer. Socialtilsynet anerkender, at der ydes en stor indsats for at sikre fælles faglighed blandt medarbejderne i tilbuddet. Medarbejderne fremhæver, at dette arbejde har medvirket til at give dem et fælles sprog.

Tilbuddet vurderes stabilt og velorganiseret i sin daglige drift. Socialtilsynet anerkender i særlig grad medarbejdernes professionelle, nærværende og personlige samspil med borgerne. Herunder evne til at være omsorgsfuldt opsøgende på borgerne.

De fysiske rammer vurderes fuldt ud at understøtte målgruppens behov.

Som følge af Covid-19 har de i tilbuddet fulgt Sundhedsstyrelsens udmeldinger. Der sprittes håndtag af, luftes ud, holdes afstand mv. Maden anrettes i portioner i modsætning til tidligere, hvor der var buffet. Aktiviteter ud af huset er ændret til aktiviteter på tilbuddets græsarealer udenfor. Dog er følgeskab til diverse sundhedsfaglige ydelser mv. opretholdt.

Særligt fokus i tilsynet

Under det anmeldte driftsorienterede tilsyn den 11.11.2020 har der primært været fokus på: Tema 4 Sundhed og Trivsel - herunder opfølgning på udviklingspunkt, i forhold til anbefaling om at foretage opsamling på beboere ved voldsomme episoder. Udviklingspunktet er nu slettet. Tema 6 Kompetencer Tilbuddets håndtering af Covid-19. Oplysninger om personalegennemstrømning og sygefravær i hhv. indikator 9.b og 9.c er blevet opdateret. Nogle temaer fremstår som ved tidligere tilsyn, hvis teksten vurderes fortsat at være gældende. Der vil derfor forekomme tekst fra tidligere tilsynsrapport, som er overført, evt. med mindre indholdsmæssige og/eller redaktionelle ændringer.

Sanktioner

Påbud

Ingen påbud

Vilkår

Ingen vilkår



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

Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder aktivt i forhold til at inkludere borgerne i samfundslivet, bl.a. igennem motivation og støtte i forhold til beskæftigelse samt samværs- og aktivitetstilbud. Det er samtidig socialtilsynets vurdering, at tilbuddets målgruppe samlet set vil være i en situation ved indskrivning, hvor de kun i begrænset omfang 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. 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. 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.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at 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. 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.). Medarbejdere oplyser, at borgerne kan optjene dusør ved at udføre opgaver eksempelvis indenfor rengøring eller ved at deltage i eksempelvis tilsynsbesøg. 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 1.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 1.a

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 1.b

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 1.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-visited 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.



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 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 bedømmelse 5,0

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet 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. Borgere udtaler, at det er en succes at kunne komme i tilbuddet og være der. Det er deres oplevelse, at det er i fællesskabet mellem borgere og medarbejdere, at succeser skabes. Socialtilsynet orienteres af borgere om, at der arrangeres aktiviteter om fredagen såsom bowling og biografure. 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. Enkelte borgere modtager støtte til "bustræning".

Indikator 2.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.a

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. Ved dokumentationsgennemgang på tidligere tilsyn fremgår det, at der arbejdes målrettet med borgernes sociale kompetencer på kort- og lang sigt, hvilket understøttes af udsagn fra medarbejdere og ledelse ved det aktuelle tilsyn.

Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.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. 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 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

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 uhensigtsmæssige forhold, hvilket der samarbejdes med omkring borgeren.



Målgruppe, metoder og resultater

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

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet modtager borgere, som på grund af deres komplekse problematik og aktive misbrug ikke vil kunne rummes på lignende tilbud. Socialtilsynet vurderer således fortsat, 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. 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 at tilhøre målgruppen. 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". 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, at der foreligger systematiseret dokumentation for borgernes forløb. Der ses relevante Opholdsplaner, ASI-skemaer, Skema til måling af belastningsgrad m.m. 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.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,7

Kriterium 3

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

Bedømmelse af kriterium

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse. Borgerne i tilbuddet er udfordret af mange og komplekse problemstillinger og kan ved indflytning i 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 vurdering, 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. Tilbuddet arbejder med metoderne Mentaliseringsbaseret Miljøterapi og Narrativ Pædagogik. Medarbejdere giver eksempler på, hvordan de pt. arbejder med en kvadrant analyse i deres indsats, bevidst og systematisk med mentalisering, som er en del af "Bevidst Metodevalg". Medarbejderne oplever, at dette arbejde har medvirket til at give et fælles sprog ift. mentalisering, miljøterapi og den narrative metode. Ledelsen præciserer, at Housing First tager udgangspunkt i udredning og plan, og at CTI anvendes i forhold til efterforsorgen. Tilbuddets arbejder i dokumentationssystemet, Nexus, hvori indsatsplaner oprettes. Indsatsplanerne bliver evalueret og revideret hver 3. mdr. eller oftere efter behov. Indsatsplanerne 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. Borgere oplyser, at de inviteres med på teammøderne, og de fremhæver og værdsætter dette forum, hvor deres sag drøftes, og hvor de kan få hjælp og sparring på egne mål. Medarbejdere orienterer om, at der nedskrives både aftaler og den faglige refleksion fra teammøder, hvilket også ses ved dokumentgennemgang. Vedrørende borgernes deltagelse i teammøderne fortæller medarbejdere, at de er 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 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

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet arbejder ud fra en kendt målgruppebeskrivelse, og anvender relevante faglige tilgange og metoder. Borgerne beskriver, at tilbuddets indsats tilrettelægges individuelt, så alle mødes ud fra individuelle behov. Medarbejdere og ledelse orienterer 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". Medarbejdere udtaler, at det i praksis er en meget bred målgruppe – nogle som er på vej i egen lejlighed og andre som ikke er. Tilgangen fra personalets side er den samme – den bæres af håb og forandring og en tro på, at alle kan opnå et varigt botilbud eller bolig. Medarbejdere og ledelse fremhæver, at de ikke mener, borgere uden misbrug er målgruppe, dem henviser de til andre §110 tilbud. Videre oplyses socialtilsynet om, at borgere godt kan blive bortvist på grund af vold og trusler og at der også kan være større politisager, som forstyrrer samarbejdet og som gør, at folk flytter. Endelig kan de i tilbuddet være udfordret, hvis borgerne er/bliver for plejkrævende. Socialtilsynet konstaterer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og personalets udsagn under tilsynet og målgruppebeskrivelsen på Tilbudsportalen. Ligeledes redegør interviewede borgere via eksempler for målgruppen og metoder.

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

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. Ved gennemgang af tilfældig udvalgt dokumentation ses, at der opstilles mål for borgerne, og at der evalueres på målene. Borgerens og personalets indsats for at opnå målet fremgår ligeledes af indsatsplanen. Det fremgår, at enkelte mål ikke er evalueres indenfor den fastsatte tidsramme. Ved 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. 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. Af tidligere dokumentgennemgang fremgår, at tilbuddets opsamlende notater fra teammøder tydeligt fremgår af borgernes journaler. Tilbuddet har skiftet dokumentationssystem til KMD Nexus og er stadig igang med implementeringen. Der følges op på dette ved senere tilsyn.

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

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. Medarbejdere oplyser, at der blandt andet samarbejdes med behandlingspsykiatrien. Der samarbejdes blandt andet med DPC og Ballerup Psykiatriske Afdeling. Det oplyses, at der har været afholdt formaliserede samarbejds møder, som blandt andet har omhandlet udskrivningsaftaler. Dette bekræftes af udsagn og eksempler fra ledelse, medarbejdere og borgere i interview.



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

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at 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.

Borgere fremhæver, at medarbejderne taler ordentligt til/med dem.

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. For de borgere for hvem det er relevant med misbrugsbehandling, støttes der op omkring dette.

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. Borgere oplever, at der til tider har været nogle uoverensstemmelser borgere imellem i tilbuddet, men at det er et trygt sted at være.

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.

Af tidligere tilsyn fremgår, at 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 bedømmelse 5,0

Kriterium 4

Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet grundlæggende understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. Socialtilsynet ser, at der som udgangspunkt er en faglig tilgang og praksis i tilbuddet, der understøtter, at den enkelte borger bliver set, hørt og anerkendt.

Ledelsen fremhæver, at der i tilbuddet er fokus på borgerinddragelse. Det gør sig blandt andet gældende ved, at borgerne inviteres til at deltage i ansættelsessamtaler, hvor de bliver hørt i voteringsprocessen. Borgere fremhæver, at der altid arbejdes med udgangspunkt i deres egne ønsker om mål for forandring.

En borger giver udtryk for godt at kunne lide teammøderne, hvor borgerne kan hver især kan fortælle, hvad de gerne vil have af mål. Borgeren fremhæver, at ved sådanne møder sidder flere forskellige medarbejdere, og det er vedkommendes oplevelse, at medarbejderne støtter op omkring borgerne, hvilket borgeren ser som en stor hjælp.

Medarbejdere giver udtryk for, at personalet har faglighed og kompetencer til at støtte borgerne i at få opbygget et liv ud fra deres mål og succeser.

Borgerne giver eksempler på, at et særligt fokus fra personalets side er med til at understøtte gensidig respekt, både mellem borgere og personale og borgerne indbyrdes eksempelvis ift. sprogbrug.

Af tidligere tilsyn ses det 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 4.a

Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.a

Under interview giver borgere udtryk for, at de grundlæggende føler sig hørt, respekteret og anerkendt. Borgerne giver eksempler på, at der er en gensidig respekt mellem borgere og personalet.

Borgere, medarbejdere og ledelse redegør for, at der er en overordnet forståelse blandt de ansatte af ligestilling mellem borgere og personale.

Der gives i interviewet eksempler på, hvordan ligestilling 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 gæstens sprog ikke tages med ind i tilbuddet, men at kommunikation føres anerkendende i forhold til både medarbejdere og borgere. En borger udtaler, at personalet altid taler pænt til borgerne.

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

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.

Ved tidligere tilsyn konstaterer socialtilsynet ved stikprøver i dokumentationen, at der ligeledes holdes en respektfuld og inddragende beskrivelse af borgerne.

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

Indikator 4.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 4.b

I lighed med tidligere tilsyn giver borgere, medarbejdere og ledelse samlet udtryk for, at de oplever, at borgerne i høj grad har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og hverdagen i tilbuddet. Til eksempel nævnes, at borgere inviteres til at deltage ved teammøder, hvor deres sag tages op. En borger refererer til disse møder som et godt forum at fortælle om sine ønsker i forhold til egne mål, og at medarbejderne er gode til at støtte borgerne i opnåelse af deres mål.

Der afholdes beboermøder i tilbuddet. Socialtilsynet orienteres om, at der ikke er så stort fremmøde ved disse møder. Borgere oplyser, at de på disse møder kan drøfte ønsker om kost. Nogle borgere oplyser, at de oplever, der er stor lydhørhed overfor specielle kost-ønsker som eksempelvis mere kylling, mindre svinekød, mere vegetarisk kost og lign., men at de oplever, at køkkenet efter relativ kort tid, ligesom glemmer borgernes ønsker igen.

Af tidligere tilsyn fremgår, at 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, som skal være med til at sikre større kontinuitet i møderne.

Socialtilsynet konstaterer, at borgernes stemme fremgår af opholdsplanen og at der indhentes relevant samtykke i de tilfælde, der er behov herfor.



Kriterium 5

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Det er fortsat socialtilsynets vurdering, 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 borgeres trivsel i tilbuddet. Dette til trods vurderer socialtilsynet, 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.

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.

Borgere og medarbejdere oplyser, at der vanligvis er tilbud om deltagelse i træning hver fredag. Træningstilbuddet er grundet Covid-19 ændret til tilbud om deltagelse i diverse spil udenfor på matriklen. Såfremt en borger deltager 7 gange, får vedkommende et par sko. Intentionen er at motivere borgerne til deltagelse.

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.

Socialtilsynet anerkender, at tilbuddet udfører bruger tilfredshedsundersøgelser.

Indikator 5.a

Borgerne trives i tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.a

Borgere, socialtilsynet taler med, giver udtryk for i meget høj grad at trives i tilbuddet. De sammenligner det med alternativet, som for dem ofte vil være ophold på gaden eller på skift hos venner. 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 på Tornehøjgård i en længere periode og modtage relevant pædagogisk støtte.

I lighed med tidligere tilsyn bedømmes indikatoren opfyldt i meget høj grad.

Indikator 5.b

Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.b

Af Tilbudsportalen fremgår, 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 indsætter 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 nævnte, 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.

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



Indikator 5.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 5.c

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet arbejder relevant med borgernes sundhed.

Ved tidligere tilsyn sås, at dette 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 smittekilder omkring madens servering m.m. Borgere oplyser, at der serveres god og sund kost, og de oplever, der er stor lydhørhed overfor specielle kost-ønsker.

Medarbejdere og borgere oplyser, at som motivation for borgernes deltagelse i sport om fredagen, er de lovet et par sko efter 7 ganges deltagelse.

Ved tidligere tilsyn beskriver ledelsen, at der med udgangspunkt i de individuelle planer for borgernes ophold, iværksættes aktiviteter for borgernes fysiske og mentale sundhed. Normalt ville der peges på konkrete fysiske aktiviteter som sport og gåture, ligesom borgerne med misbrug for stillet rene kanyler til rådighed for at forebygge infektion.

Som følge af Covid-19 er diverse aktiviteter og ture ud af huset indstillet og erstattet af udendørs aktiviteter såsom diverse spil. Gåture tilbydes fortsat.

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 spredes sig sygdomme.

Borgerne beskriver, at der er regelmæssige tilbud til at styrke deres fysiske og psykiske sundhed - tilpasset retningslinjer ift. corona. 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 7

Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt forebygger overgreb, samt at der er et særligt fagligt fokus på personalets særlige magtsituation overfor borgerne.

Borgere og medarbejdere italesætter, at magt ikke er noget, de taler om, men at det er noget, som eksisterer. Til eksempel nævnes at hvis borgere smækker sig ude eller skal vaske tøj, er det personalet, som låser op.

Under tidligere tilsyn fortæller en borger, at det kan ske, medarbejderne gør opmærksom på, at de er på vej ind på borgerens værelse, men at vedkommende ikke har hørt det. Borgeren ønskede, at personalet kommunikerede det bedre ud. En anden borger gav udtryk for, at vedkommende værdsatte, at personalet på den måde var opsøgende – vedkommende så det som en form for tryk, hvis nu en borger lå bevidstløs på sit værelse. I lighed med tidligere tilsyn forsikrer personalet om, at de ikke entrerer borgernes værelser uden først at banke på og sige det højt, ligesom de altid går to ind ved bekymring. Personalet kan endsi i særlige situationer bortvise borgere fra tilbuddet.

Medarbejderne er meget opmærksomme på ikke at misbruge deres magt i relationen Leder oplyser, at borgerne ved indflytning skriver under på, at de har læst regler og informationer, og at disse gennemgås igen nogle dage senere. En borger giver udtryk for, at reglerne er rimelige og afspejler livet udenfor tilbuddet.

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. Socialtilsynet anerkender at beskrivelserne er praksisnær og anerkendende beskrevet. Skulle det ske, at der forekommer en voldsom episode, oplyser beboere, at der bagefter følges op på de implicerede beboere og dem, som måtte have overværet episoden.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet grundlæggende har en anerkendende tilgang, som kan ses igennem den daglige pædagogiske håndtering af begrebet overgreb. Tilbuddets målgruppe er borgere, som grundlæggende er i risiko for overgreb. I tilbuddet ses en klar og tydelig kultur i tilrettelæggelsen af indsatsen overfor denne gruppe borgere.



Indikator 7.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 7.a

Det er socialtilsynets bedømmelse, tilbuddet har en pædagogisk praksis for at understøtte at overgreb ikke forekommer i tilbuddet. Dette fremgår dels via interview og dels via de retningslinjer, tilbuddet har udarbejdet.

Borgere, medarbejdere og ledelse fortæller samstemmende, at trusler og udadreagerende adfærd ikke accepteres i tilbuddet. Borgere oplyser, at personalet taler med de borgere, som måtte have været involveret i eller have set/overhørt en eventuel voldsom episode.

Socialtilsynet anerkender, at de udarbejdede retningslinjer om emnet er praksisorienterede og med udgangspunkt i borgernes trivsel.

Socialtilsynet anerkender ligeledes, at de i tilbuddet har fokus på deres målgruppe og indskrivningsprocedure således, at borgere i mindre grad udskrives før tid.

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.



Organisation og ledelse

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet ledes fagligt kompetent. Til grund for vurderingen lægger socialtilsynet den samlede daglige ledelsesuddannelse og erfaring med målgruppen samt erfaring med tilbuddets særlige karakter. 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, at der praktiseres en anerkendende og velorganiseret kultur. Det lægges yderligere til grund, at ledelse og medarbejdere modtager relevant ekstern supervision, samt at sygefravær og personalegennemstrømning ikke er højere end sammenlignelige arbejdspladser. 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.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddet har en kompetent ledelse. Socialtilsynet anerkender at der i et tilbud af denne karakter med døgndekning af personale og en aktivt misbrugende målgruppe, stilles store krav til, at et tilbud som dette, ledes kompetent. Borgere giver udtryk for, at både medarbejdere og ledelse er gode til at tage hånd om borgere, hvis der er uro i tilbuddet, hvilket særligt kan ske, hvis en eller flere borgere er påvirkede. Af interview med såvel borgere som medarbejdere fremgår, at tilbuddet har en tilgængelig, åben og lydhør ledelse, som sørger for eksempelvis at skabe dialog mellem uenige parter. I tråd med tidligere tilsyn fremgår, at ledelsen arbejder tillidsbaseret, uddelegerende og refleksivt/dialogbaseret med medarbejderne. 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. Medarbejderne vurderer, at informationsniveauet fra ledelsen er helt fint.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.a

Den samlede ledelses uddannelsesmæssige baggrund og erfaring fremgår af dokumentation, som tidligere er indsendt til socialtilsynet. 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. Ledelsen understøtter en faglig udvikling i tilbuddet ved eksempelvis at iværksætte fælles uddannelse for medarbejderne. Socialtilsynet oplever, at der er et ledelsesmæssigt fokus på at udvikle tilbuddets indsats, ved at iværksætte fælles uddannelse af medarbejderne. Af medarbejderinterview fremgår, at der i tilbuddet blandt andet er fokus på personalets sprogbrug og medarbejdernes funktion som rollemodel. Medarbejdere fremhæver, at det har været med til at give dem et fælles sprog.

Indikator 8.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 8.b

Indikatoren bedømmelse afspejles i, at der fra ledelse og medarbejdere fortsat redegøres for, at man modtager ekstern supervision både socialfagligt og ledelsesfagligt. Ligesom der er mulighed for at deltage i forskellige faglige fora.



Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Af interview med såvel medarbejdere som borgere fremgår, at tilbuddets ledelse har taget og fortsat tager initiativ til at udvikle tilbuddets kvalitet. Der har blandt andet været fokus på dokumentation, og pt. er der fokus på at arbejde med kvadrant analyse i tilbuddets indsats og bevidst og systematisk med mentalisering, som medarbejdere beskriver, er en del af bevidst metodevalg. Det ses fortsat, at borgerne i høj grad tilbydes daglig støtte i et omfang, som må forventes af et tilbud som Tornehøjgård, set i forhold til målgruppe og organisering. Adspurgt oplyser ledelsen, at Housing First praktiseres med udgangspunkt i udredning og plan. CTI anvendes i forhold til efterforsorgen. Leder oplyser, at de er opmærksomme på, at borgernes egenbetaling til kost kan udfordre borgernes opsparing. Videre oplyser ledelsen, at det pt. er taksten for tilbuddets 20 pladser, som finansierer efterforsorgen. Ledelsen har løbende et fokus på, om det er en finansiering, som er anvendelig i praksis. Ledelsen oplyser, at tilbuddets orienteringsbrev til kommuner indeholder oplysninger om indskrivningsdato, og henstilling til, at handleplansmøder tilbydes borgeren. På baggrund af ovenstående, vurderer socialtilsynet, at den daglige drift i tilbuddet grundlæggende varetages kompetent.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.a

Borgere, socialtilsynet taler med, giver enstemmigt udtryk for, at de i tilstrækkeligt omfang har mulighed for at have kontakt til personalet. Det nævnes, at borgerne også kan få følgeskab til diverse møder ud af huset, hvis der er behov herfor. Af tidligere tilsyn fremgår, 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. I tilbuddet er der en nattevagt, og det er socialtilsynets bedømmelse, at 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 mulighed for støtte, også til opgaver ud af huset.

Indikator 9.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.b

På Tilbudsportalen fremgår, at den gennemsnitlige personalegennemstrømningen i 2019 var på 16% i modsætning til 6,66 % året før. Leder oplyser, at det dels er fordi, et par medarbejdere er stoppet - en er gået på pension, en anden har søgt ny stilling andet sted i kommunen, og så er der sket en opnormering, idet der i tilbuddet er ansat et par socialrådgivere. En socialrådgiver valgte at stoppe igen kort tid efter sin ansættelse. Hverken borgere eller medarbejdere oplever, at personalegennemstrømningen er øget ift. tidligere, og det er socialtilsynets bedømmelse, at den øgede personalegennemstrømning dels er et udtryk for en naturlig udskiftning og en opnormering og at den ikke har haft nævneværdig betydning for borgerne i tilbuddet.

Personalegennemstrømningen vurderes at være på niveau med sammenlignelige arbejdspladser. Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Indikator 9.c

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 9.c

Af indberetninger på Tilbudsportalen fremgår, at det gennemsnitlige sygefravær i 2019 var på 5,7 dage, hvilket er et fald på 5,2 dage ift. 2018, hvor det gennemsnitlige fravær var på 10,9 dage.

Borgere og medarbejdere oplever, at personalet sjældent er syge.

Tilbuddets gennemsnitlige fravær vurderes ikke at ligge på et højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren opfyldt i meget høj grad - scoren øges fra 4 til 5.



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

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere grundlæggende har relevante kompetencer og erfaring med målgruppen, hvilket fremgår af fremsendt dokumentation og som socialtilsynet observerede under tidligere tilsynbesøg - som viste sig i samspillet med borgerne i hverdagen.

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.

Ledelsen har taget initiativ til en fælles kompetenceudvikling, der sikrer, at der foregår en organisatorisk læring i læringsfællesskab og ikke kun hos enkelte medarbejdere. I forlængelse af tidligere tilsyn redegør medarbejdere for, hvorledes der arbejdes med bevidst metodevalg, hvilket medvirker til, at medarbejderne oplever at have fået et fælles sprog.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere samlet set besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

I lighed med tidligere giver borgerne udtryk for, at de synes, medarbejderne er dygtige, at de kan tale med dem om alt - spørge dem om alt.

Medarbejdere redegør gennem eksempler for, hvordan der i tilbuddet er fokus på at højne det faglige niveau ved blandt andet at arrangere fælles undervisning af medarbejderne samt opfølgingsdage ift. de faglige forløb, de har været igennem.

Medarbejderne oplyser, at de arbejder med en kvadrant analyse i deres indsats, bevidst og systematisk med mentalisering. Det beskrives videre, at det er en del af "bevidst metodevalg". Medarbejderne fremhæver, at det har været med til at give dem et fælles sprog ift. mentalisering, miljøterapi og narrativ tilgang.

Medarbejdere, socialtilsynet taler med, fremstår alle fagligt dygtige og velreflekterede. De tilkendegiver, at den angivne kompetenceudvikling er retvisende i forhold til den fælles faglige referenceramme.

Under tidligere tilsyn fortæller medarbejderne, at de, i varierende omfang, har været med til at formulere kompetence-behov.

Ledelsen oplyser, at der er fokus på, at alle medarbejdere skal have relevant uddannelse.

Indikator 10.a

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.a

Socialtilsynet konstaterer, at majoriteten af personalet har social- eller sundhedsfaglig grunduddannelse, der supplerer hinanden relevant i forhold til målgruppen. Medarbejdere oplyser, at der er ansat to socialrådgivere, som de oplever, er meget opmærksomme på procedure, paragraffer, overholdelse af deadlines mv.

Der lægges til grund, at ledelsen kan beskrive, hvorledes der løbende foregår opfølgning på tilbuddets værdimæssige og metodiske tilgang, hvilket understøttes af udsagn fra medarbejderne.

Det lægges til grund, at medarbejderne kan beskrive, hvorledes de løbende opdateres omkring tilbuddets målgruppes særlige behov og forudsætninger. Medarbejdere oplyser, at der i år var planlagt opfølgingsforløb ift. de forløb om mentaliserende og narrativ tilgang, de var igennem i 2019. Dette blev aflyst pga. Covid-19. og et forløb om Low Arousel, der skulle have været afholdt i indeværende år, er skubbet til primo 2021.

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



Indikator 10.b

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

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 10.b

Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne er meget dygtige og 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 udfordre 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. Borgere fremhæver, at personalet har en venlig tone, stor tålmodighed og at man kan spørge dem om alt.

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. Til eksempel kan nævnes en borger, som skulle have følgeskab ud af huset af en medarbejder. Udefra set oplevedes stor respekt i relationen mellem medarbejdere og borgere.

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.



Fysiske rammer

De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddets fysiske rammer grundlæggende er velegnede i forhold til målgruppens særlige behov og forudsætninger. 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. Tilbuddets fællesarealer såsom cafe er indrettet hensigtsmæssigt, og borgernes private boliger er af en god standard. 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. Tilbuddets udearealer fremstår meget fine og velholdte og med muligheder for aktiviteter af forskellige karakter. 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.

Gennemsnitlig bedømmelse 5,0

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel. 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. Socialtilsynet vurderer endvidere, at borgernes individuelle boliger tager hensyn til målgruppens særlige behov, herunder at tilbuddet tydeligt tager stilling til f.eks. borgernes misbrug.

Indikator 14.a

Borgerne trives i de fysiske rammer.

Bedømmelse 5

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 observere og være tilstede uden at virke konfronterende eller sammenstemlende. 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

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Bedømmelse 5

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.



Vurdering af tema

Socialtilsyn Hovedstaden har godkendt tilbuddets budget 2019. 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 til dels 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. Ved gennemgang af budget 2019 fremgår to årsværk til ledelse. Fra drøftelse med ledelsen fremgår, at dette ikke er retvisende, eftersom leder også er leder af et andet tilbud. Dette rettes til i budgettet for 2020.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets økonomi vurderes at være bæredygtig.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

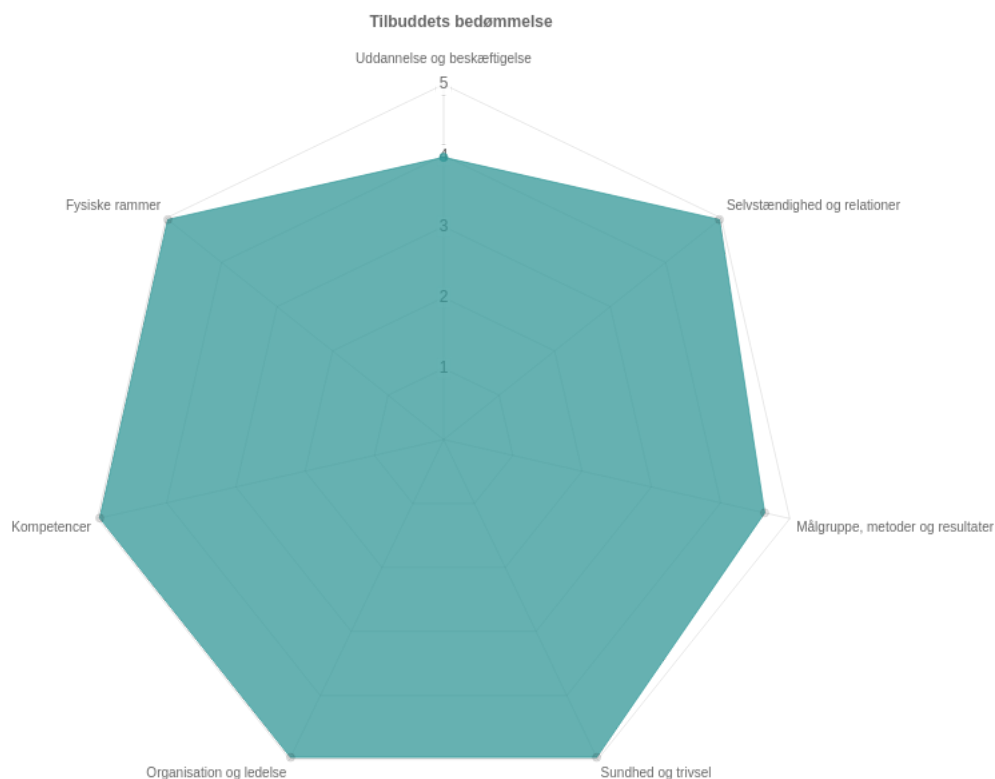
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen.

Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets økonomi til dels er gennemskuelig.



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

- Tidligere tilsynsrapport
- Tilbudsportalen
- Andet

Beskrivelse

Retningslinjer for håndtering af konflikter og overgreb.

Retningslinjer ved dødsfald.

Medarbejderliste med uddannelse- og kompetenceudvikling.

Interviewkilder

Kilder

- Medarbejdere
- Borgere
- Ledelse

Observationskilder

Kilder