



# Tilsynsrapport

## Driftsorienteret tilsyn



**Tilbuddets navn:** Teglporten - Rusmiddelcenter

**Tilsynet er gennemført:**

**Status for godkendelse:** Godkendt

**Rapporten er udarbejdet af:** Socialtilsyn Hovedstaden

## Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Målgruppe, metoder og resultater	7
Kriterium 3	7
Sundhed og trivsel	9
Kriterium 4	9
Kriterium 5	10
Kriterium 7	11
Organisation og ledelse	12
Kriterium 8	12
Kriterium 9	13
Økonomi	14
Økonomi 1	14
Økonomi 2	14
Økonomi 3	14
Spindelvæv	15
Datakilder	15
Interviewkilder	15
Observationskilder	15



## 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](http://www.socialstyrelsen.dk), hvor der kan findes yderligere oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.



## Basisinformation

Tilbuddets navn	Teglporten - Rusmiddelcenter
Hovedadresse	Teglporten 11 3460 Birkerød
Kontaktoplysninger	Tlf.: 72683962 E-mail: LKJE@rudersdal.dk Hjemmeside: <a href="https://www.rudersdal.dk/alkohol-og-stoffer">https://www.rudersdal.dk/alkohol-og-stoffer</a>
Tilbudsleder	Lene Kiehl-Jensen
CVR-nr.	29188378
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Ambulant alkoholmisbrugsbehandling, SUL §141 Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Voksne
Pladser i alt	130
Målgrupper	Alkoholmisbrug Stofmisbrug

## Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Charlotte Valkonen Per Schnedler Clausen
Tilsynsbesøg	09-03-2021 12:30, Uanmeldt, Teglporten - Rusmiddelcenter

## Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Pladser i alt	Afdelinger
Teglporten - Rusmiddelcenter	85	Ambulant alkoholmisbrugsbehandling, SUL §141
	45	Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Voksne



## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

---

Socialtilsyn Hovedstaden har gennemført uanmeldt tilsynsbesøg i Teglporten, den 10. marts.

Socialtilsynet konkluderer på baggrund af tilsynsbesøget og Socialstyrelsens Kvalitetsmodel, at tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet i deres ydelser i forhold til målgruppens behov og fortsat opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i Lov om socialtilsyn.

Tilbuddet er godkendt til 130 pladser efter SEL § 101 samt SUL § 141 i forhold til målgrupperne. Godkendelsen gælder borgere med et stof- og/eller alkoholmisbrug i alderen 18-85. Tilbuddet udleverer antabus og substitutionsbehandling efter lægefaglig aftale, men ikke metadon-udlevering.

Henset til den aktuelle situation med Covid-19, har det fysiske besøg været af kortere varighed, hvor der efterfølgende er gennemført et interview af medarbejdere og ledelse over skype, det er suppleret med telefoninterview med borgere. Socialtilsynet er ved tilsynet blevet orienteret om, at tilbuddet i forbindelse med Covid 19 har taget de nødvendige forholdsregler og har fulgt Sundhedsstyrelsens udstukne retningslinjer.

I forbindelse med tilsynsbesøget har socialtilsynet foretaget en konkret risikovurdering af tilbuddets samlede kvalitet, herunder sammenhæng mellem tilbuddets målgruppes behov, de valgte faglige tilgange og metoder samt kompetencer, ligesom der er foretaget en aktuell risikovurdering af tilbuddets drift, ledelse og kompetencer. Tilbuddet har en veldefineret målgruppe og de fysiske rammer er imødekommende og velegnede til formålet.

Det er socialtilsynets samlede vurdering, at Teglporten anvender relevante metoder og faglige tilgange. Som fælles faglig base har alle medarbejdere kompetencer indenfor den kognitive metode og alle oplæres i MI.

Tilbuddet dokumenterer løbende, og det vurderes, at tilbuddet har en god retvisende dokumentation omkring deres indsats og borgerens udvikling. Socialtilsynet orienteres om, at de i tilbuddet har MAP plan fuldt implementeret.

Der indføres også nyt evalueringsredskab TEM, dette er valgt, fordi det styrker borgerens stemme. Endvidere orienteres socialtilsynet om, at tilbuddet skal indgå i et projekt, der løber til udgangen af 2022, hvor de skal afdække effekten af traditionel behandling med samtaleterapi og / eller kombineret med behandlingsforløb over internettet. Der vil blive fulgt op på dette ved senere tilsyn.

I lighed med tidligere års tilsyn giver de borgere, socialtilsynet taler med, udtryk for stor tilfredshed med de behandlingstilbud, Teglporten tilbyder dem. Borgerne giver udtryk for, at de føler sig set, hørt, respekteret og anerkendt. De oplever, at medarbejderne er dygtige og kompetente og møder borgerne, hvor de er i forhold til den enkeltes behov, så de udvikler sig positivt. Borgere udtrykker stor tilfredshed med tilbuddets håndtering af nedlukningen.

Kommende tiltag: Tilbuddets ledelse fortæller at de har ambitioner om, at Tilbudsportalen skal beskrive tilbuddet bedre. Der arbejdes på at hjemtage unge i rusmiddelbehandling, for at give et mere sammenhængende tilbud. Der er en politisk sag undervejs. Dette vil medføre, at rusmiddelbehandlingen vil få egen afdelingsleder bl.a. for at styrke samarbejdet med arbejdsmarked, myndighed med flere.

## Særligt fokus i tilsynet

---

Fokus for tilsynet i 2021 er temaerne: 1 Uddannelse og beskæftigelse 3 Målgruppe Metode og Resultater. 4 Sundhed og Trivsel. 5 Organisation og Ledelse.

## 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 fortsat, at tilbuddet understøtter borgerne i at komme i uddannelse og beskæftigelse. Tilbuddet arbejder relevant med dette, idet tilbuddets medarbejdere samarbejder med de borgere for hvem det er relevant, om at opstille konkrete mål for uddannelse eller beskæftigelse, med baggrund i borgerens behov og forudsætninger. Tilbuddet har fokus på en mere helhedsorienteret og koordineret indsats, hvor også samarbejdet og koordineringen med jobcenter og uddannelsesinstitutioner vægtes højt, hvilket vil medvirke til at styrke den samlede kvalitet i misbrugsbehandlingen.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 3,5

### 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 tilbuddet på relevant vis understøtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til at komme i uddannelse og i beskæftigelse. Cirka halvdelen af de visiterede borgere er i beskæftigelse eller under uddannelse. Derudover er en gruppe som modtager pension.

Af de resterende borgere har flere af borgerne som mål, at de på sigt kan komme i beskæftigelse eller starte i uddannelse. Hvilket er et mål, som der samarbejdes med andre aktører omkring. Der støttes op, selv om tilbuddets formål primært er misbrugsbehandling.

Tilbuddet understøtter borgerne i forhold til uddannelse og beskæftigelse, når det giver mening for borgeren, og borgeren har forudsætninger for at komme i uddannelse eller beskæftigelse, der støttes op via individuelle mål, hvor der sker en løbende opfølgning.

### 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** 4

#### Bedømmelse af Indikator 1.a

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt. Til grund for bedømmelsen lægges, at det i interview med medarbejdere og ledelse fremkommer, at der ikke i alle sager opstilles konkrete mål omkring uddannelse og beskæftigelse, men at der opstilles konkrete mål vedrørende uddannelse eller beskæftigelse på baggrund af borgerens behov og forudsætninger.

Dette understøttes af udsagn for borgerne.

Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at der er tale om et ambulans tilbud omkring misbrugsbehandling, hvor mål omkring uddannelse og beskæftigelse som udgangspunkt typisk vil indgå som delmål under et overordnet mål om stof-alkoholfrihed.

### Indikator 1.b

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

**Bedømmelse** 3

#### Bedømmelse af Indikator 1.b

Indikatoren bedømmes til i middel grad at være opfyldt. Cirka halvdelen af borgere er i en form for undervisningstilbud, uddannelse, beskæftigelse, beskyttet beskæftigelse eller dagtilbud i form af aktivitets- og samværstilbud.

Socialtilsynet giver bedømmelsen på baggrund af borgere, medarbejdere og ledelse udsagn.



## 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 arbejder ud fra en klart defineret målgruppe. Borgere, der har enten har et intravenøst stofbrug eller som har behov for substitutionsbehandling, henvises til KABS og Center for Forsorg og Behandling.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, som er relevante i forhold til målgruppen og tilbuddets målsætning. Af Tilbudsportalen fremgår, at tilbuddet arbejder efter følgende faglige tilgange: Recovery-understøttende, psykoterapeutisk, skadereducerende, kognitiv, adfærdsterapeutisk, relationspædagogisk og neuroaffektiv tilgang. Af metoder står nævnt: Familieorienteret behandling, kognitiv terapi og motiverende samtale. Derudover anvendes NADA og Mindfulness.

Borgere giver eksempler på kognitive redskaber, de har lært og som de anvender i deres hverdag. Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddets indsats tager udgangspunkt i ret overordnede mål, som er realistiske set i forhold til borgernes situation og forudsætning. Den konkrete indsats kan efter socialtilsynets vurdering, understøttes yderligere ved at opstille mere konkrete og individuelle delmål i samarbejde med borgerne.

Tilbuddet anvender Sensum/Bosted system som dokumentationsredskab. Af tidligere tilsyn fremgår, at der ikke var opstillet tydelige og operationaliserbare indsatsmål for borgerne. Det fremgik ikke tydeligt af dokumentationen, hvilke metoder og faglige tilgange, der var iværksat overfor den enkelte borger, herunder om der var ændret i metoderne undervejs i forløbet, hvis dette var nødvendigt.

Socialtilsynet er orienteret om, at tilbuddet skifter screeningsredskab fra ASI til MAP, UNG-MAP og VOKSEN-MAP og de vil indføre et nyt evalueringsredskab. Der vil blive fulgt op på dette ved senere tilsyn. Socialtilsynet vurderer, at der er et højt fagligt fokus på at anerkende borgerne, der hvor de er. Dette er også det borgerne giver udtryk for under tilsynet, Dette understøttes endvidere ved, at borgerne jævnlige har mulighed for at give udtryk for deres holdninger til tilbuddet igennem strukturerede brugerundersøgelser.

**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

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse, samt anvender faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne. Socialtilsynet har i vurderingen lagt vægt på, at både medarbejdere og leder beskriver, hvordan de fagligt og struktureret arbejder med de metoder, der er beskrevet på Tilbudsportalen og i tilbuddets metodekatalog.

Ledelsen fortæller, at der det sidste halve år har været gang i en proces, om fundamentet for den faglige tilgang. Den faglige tilgang er ved at blive beskrevet i en håndbog, med både sundheds og socialfaglig tilgang. Der er en afklaring i gang i forhold til hvilke metoder, der skal fremgå af TP.

Nye medarbejdere vil blive sidemandsoplært, derudover vil de modtage tilbud om kurser, temadage og mulighed for en egentlig familie behandler uddannelse. Derudover er der medarbejdere, som kan flere andre redskaber. Det ser tilbuddet som en værktøjskasse, der kan bruges af.

Eksempler er, mindfulness, Nada.

Det er desuden socialtilsynets vurdering, at tilbuddet dokumenterer den daglige indsats grundigt og relevant. Dokumentation af beslutninger truffet på behandlings konference, vedrørende den enkelte borger, noteres i borgerens journal. Tilbuddet benytter MAP plan til screening og TEM som evalueringsredskab. Der følges op på dette under et senere tilsyn.

Ydermere er det socialtilsynets vurdering, at tilbuddets tilgang er målrettet målgruppens forskellige udfordringer. For eksempel er indsatsen ovenfor de unge beskrevet under udvikling og anderledes end indsatsen ovenfor de ældre. På samme måde selekteres der også i hvilke faglige tilgange, der benyttes, alt efter, hvilke rusafhængighed borgeren har, samt hvilke behov og forudsætninger de har.

Socialtilsynet er desuden opmærksom på, at ledelse og medarbejdere samstemmende beskriver, at der løbende er fokus på at sikre, at det er relevante metoder, som anvendes. Som eksempel nævnes gruppeforløb, som opstartes, når der er borgere til det konkrete forløb.



### 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**

Ledelse og medarbejdere beskriver samstemmende tilbuddets målgruppe, i overensstemmelse med tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen. Det nævnes endvidere, at der i ganske få situationer behandles unge under 18 år med henvisning til Bekendtgørelse nr. 714 af 19. juni 2013 om garanti for stofbehandling til unge under 18 år i særlige tilfælde. Ledelse og medarbejdere redegør desuden for de faglige og metodiske tilgange, som er nævnt på Tilbudsportalen, og som socialtilsynet bedømmer som relevante i forhold til tilbuddets beskrevne målsætning og målgruppe. Socialtilsynet er opmærksom på, at målsætning, tilgange og metoder gælder i forhold til alle tilbuddets ydelser. Borgerne udtaler i interview, at der efter deres opfattelse ikke kommer borgere i tilbuddet, som ikke er i målgruppen. Socialtilsynet bedømmer fortsat indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.

### 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**

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad. Det lægges til grund, at det ved præsentation af tilbuddets dokumentation under tilsynsbesøget fremkommer, at der grundlæggende udarbejdes meget generelle mål, primært omkring stof- og alkoholfrihed. Der opstilles kun i mindre grad konkrete, klare delmål. Der ses en klar og grundig dokumentation omkring behandlingen og her henvises desuden til "mål" eller ønsker fra borgerne omkring f.eks. udvikling af sociale kompetencer eller fokus på job og uddannelse. Endvidere lægges til grund, at ledelse og medarbejdere samstemmende beskriver, hvordan dokumentation bruges til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen. Det lægges yderligere til grund, at borgerne udtaler, at der opstilles et mål for deres ophold i tilbuddet, og at indsatsen løbende dokumenteres og indsatsen desuden drøftes med borgerne. Socialtilsynet orienteres om, at tilbuddet implementerer nye screenings- og evalueringsværktøjer til erstatning for hhv. ASI og FIT. 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**

Ledelse og medarbejdere beskriver samstemmende, hvordan der foregår et systematisk og relevant samarbejde med eksterne aktører som f.eks. Jobcenter, hjemmepleje, familieafdeling, lokale læger og dag- og døgn behandlingstilbud. Indikatoren bedømmes på denne baggrund af være opfyldt i meget høj grad.





## Sundhed og trivsel

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

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, med afsæt i de vurderinger borgerne har givet udtryk for under tilsynet, at tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. Socialtilsynet ser videre, at ledelse og medarbejdere understøtter en kultur i tilbuddet, som går på at se på mennesket bag misbrugeren, og altid være anerkendende. Videre fremgår det af interview og tidligere brugerundersøgelser, stor tilfredshed fra borgerne side med tilbuddets indsats på det praktiske og behandlingsmæssige plan.

Socialtilsynet vurderer videre, at tilbuddet grundlæggende understøtter borgernes muligheder for fysisk og mental sundhed og trivsel, og at tilbuddet over tid og fortsat har et ønske om at styrket sit fokus på, at tage afsæt i en helhedsorienteret og koordineret indsats med øvrige relevante samarbejdspartnere.

Det ses ved, at tilbuddet på relevant vis anerkender og inddrager borgerne så meget som muligt i behandlingen, bl.a. ved at understøtte dem i at få adgang til de sundhedsydelser, de måtte have behov for. Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet har et nødvendigt lægeligt fokus igennem lægeundersøgelse af alle borgere med stofmisbrug, og tilbud om lægeundersøgelse efter behov for alle borgere med alkoholmisbrug, som indskrives i tilbuddet, samt på særlige medicinske udfordringer i de enkelte sager.

Det ses endvidere, at tilbuddets psykiater har fokus på borgere med dobbeltbelastning. Ved tidligere tilsyn er socialtilsynet orienteret om, at tilbuddet grundet gældende lovgivning på området og i modsætning til tidligere, kun i begrænset omfang kan opstarte borgere i abstinensbehandling, hvilket medarbejdere og ledelse ser som en forringelse af tilbuddets ydelser. Det betyder fortsat, at borgere pt. kun kan opstarte abstinensbehandling den ene dag om ugen, hvor der er læge tilstede i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer videre, at tilbuddet arbejder hensigtsmæssigt med at forebygge overgreb. Tilbuddet har en retningslinje for risikostyring og vurdering, som er kendt af medarbejderne, og tilbuddet har klare procedurer for disse. Desuden ser socialtilsynet, at tilbuddets tilgange til borgerne generelt forebygger overgreb.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,9

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet.

De har brugt MAP plan som udredning, hvor de har valgt at f.eks. have en huskeseddel for hvad de skal spørge ind til, for at have fokus på borgerens sundhed. De har endnu ikke fået lavet tilsvarende huskeseddel omkring borgere med stofmisbrug. Ved stofmisbrug laver de afdækningen og sender denne til myndighed som træffer afgørelsen.

Socialtilsynet er især opmærksom på, at ledelse og medarbejdere samstemmende giver udtryk for en kultur i tilbuddet, som går på at se på mennesket bag misbrugeren og altid være anerkendende. Dette understøttes af udsagn fra borgerne. Socialtilsynet bedømmer desuden via interview og tidligere brugerundersøgelser, at der er en stor tilfredshed fra borgerne, med tilbuddets indsats på praktiske og behandlingsmæssige plan.

Der er forsøg i gang hvor en større del af behandlingen, hvis borgeren ønsker det, foregår online. Forsøget kører indtil 2022, hvorefter det skal evalueres om det er en valgmulighed for borgerne fremadrettet.



## Indikator 4.a

---

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 4.a

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i meget høj grad. Til grund for bedømmelse lægges, at borgerne samstemmende udtaler, at de i høj grad bliver anerkendt og hørt. Borgerne udtaler, at den kontakt og anerkendelse de modtager, er med til at de fastholder behandlingen. Det lægges endvidere til grund, at tilbuddet arbejder systematisk med tilfredshedsundersøgelse blandt borgerne omkring emner, som bedømmes relevante for anerkendelse og indflydelse i forhold til borgerens behov og forudsætninger. Tidligere dokumentationen viser, at der er stor tilfredshed med tilbuddet fra borgernes side.

## 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

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. Til grund for bedømmelsen lægges, at ledelse og medarbejdere samstemmende beskriver, hvordan borgerne altid inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv. Der er forsøg i gang hvor en større del af behandlingen, hvis borgeren ønsker det, foregår online. Det beskrives endvidere, hvordan borgerne inviteres til at have indflydelse på hverdagen i tilbuddet, at medarbejderne anerkender, at borgernes særlige situation, overskud og forudsætninger, kræver en særlig indsats for at indgå i et respektfuldt forhold.

Det lægges endvidere til grund, at borgerne giver udtryk for, at man som borger inddrages relevant i alle beslutninger omkring behandlingen. Borgerne beskriver endvidere, at medarbejderne altid forsøger at gøre borgerne aktive omkring deres gang i tilbuddet generelt.

## Kriterium 5

---

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet grundlæggende understøtter borgernes muligheder for fysisk og mental sundhed og trivsel. Socialtilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet har et nødvendigt lægeligt fokus, igennem lægeundersøgelse af alle borgere med stofmisbrug, og tilbud om lægeundersøgelse efter behov for alle borgere med alkoholmisbrug. Derudover er der fokus på borgere med særlige medicinske udfordringer. Det ses endvidere, at tilbuddets psykiater har fokus på borgere med dobbeltbelastning.

På grund af Covid, er der p.t. ikke gruppeforløb. Opstart og gennemførelse af gruppeforløb følger normalt behovet for bestemte grupper.

Det er ligeledes socialtilsynets vurdering, at tilbuddet på relevant vis anerkender og inddrager borgerne så meget som muligt i behandlingen, bl.a. ved at understøtte dem i at få adgang til de sundhedsydelse, de måtte have behov for.

Grundet ny lovgivning på området, er det udelukkende muligt at opstarte abstinensbehandling når en læge er tilstede. Her har den begrænsede lægedækning en betydning for akut opstart. Tilbuddet beskriver et stort fald i antallet af opstart af afrusninger. Kommer borgeren og vil opstarte forløb på en dag uden lægedækning, supplerer tilbuddet derfor i disse tilfælde, med kontakt til egen læge eller hospital.

Socialtilsynet ser, at tilbuddet igennem behandlingsplaner er opmærksomme på borgernes generelle sundhedstilstand og bruger relevante pædagogiske metoder, f.eks. MI, i arbejdet med at motivere borgerne til sundere livsførelse og motion.

## Indikator 5.a

---

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. Til grund for bedømmelsen lægges, at borgerne fortsat giver udtryk for, at de oplever stor tilfredshed med at komme i tilbuddet og med behandlingen, som de mener, giver resultater. Borgerne nævner videre, at det at komme i behandling for misbrug ofte er forbundet med skam, men at dette håndteres godt i tilbuddet. Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere samstemmende beskriver, hvordan tilbuddet arbejder målrettet på at give borgerne de bedste behandlingsbetingelser, samt at dette anerkendes af borgerne. Socialtilsynet har i bedømmelse af indikatoren desuden lagt vægt på, at der er tale om et ambulant dagtilbud.



## Indikator 5.b

---

*Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 5.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. Til grund for bedømmelsen lægges, at det af tilbuddets dokumentation fremgår, at der er tilknyttet læge/psykiater til tilbuddet, samt at der er en indarbejdet praksis for lægelig udredning af alle borgere med stofmisbrug og tilbud om lægelig udredning efter behov for alle borgere med alkoholmisbrug ved indskrivning i tilbuddet. Der er endvidere beskrevet og indarbejdet praksis omkring igangsættelse og opfølgning af afrusning og antabus af tilbuddets læge.

Det lægges også til grund, at tilbuddets leder beskriver, hvordan tilbuddets psykiater indgår i håndtering af borgere med dobbeltbelastning samt i situationer, hvor der er medicinske udfordringer. Endelig lægges det til grund, at det i interview med medarbejderne fremkommer, at tilbuddet i samarbejde med borgerne har kontakt til relevante sundhedsydelse, set i forhold til den enkelte borgers samlede omsorgssituation. Dette understøttes af udsagn fra borgerne.

## Indikator 5.c

---

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

**Bedømmelse** 4

### Bedømmelse af Indikator 5.c

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i høj grad.

Til grund for bedømmelsen lægges, at ledelse og medarbejdere samstemmende beskriver, hvorledes der igennem behandlingsarbejdet også er fokus på forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed. Der nævnes som eksempel, at man drøfter sund livsførelse og motion i kombination med behandlingen og forsøger at motivere borgerne til dette. Det nævnes endvidere, at man har et relevant samarbejde med distriktpsychiatri, psykologer og praktiserende læger med udgangspunkt i den enkelte borgers ønsker og forudsætninger. Alle borgers sundhedstilstand vurderes ved indskrivningen, hvilket kan være med til at give en forståelse hos borgeren om, at der sideløbende med misbrugsbehandlingen også skal arbejdes omkring en mere sund livsførelse og kost i det omfang, som borgeren har ressourcer til det.

Dette understøttes af udsagn fra borgerne, hvilket også lægges til grund for bedømmelsen.

Grundet lovgivning om, at det kun er læger, som må opstarte borgere i abstinensbehandling, og fordi tilbuddet kun har læge tilstede én dag om ugen, gives scoren 4 i stedet for 5.

## Kriterium 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder hensigtsmæssigt med at forebygge overgreb. Tilbuddet har en retningslinje for risikostyring og vurdering, som er kendt af medarbejderne, og tilbuddet har klare procedurer, hvis der foregår noget konfliktoptrappende, f.eks. høje stemmer. Medarbejderne beskriver at de passer på hinanden. Desuden ser socialtilsynet, at tilbuddets tilgange til borgerne synes at forebygge overgreb.

## Indikator 7.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 7.a

Indikatoren bedømmes at være opfyldt i meget høj grad.

Til grund for dette ligger, at borgerne fortæller, at de oplever, at der er stille og roligt i tilbuddet, og borgerne taler stille og roligt til hinanden. Medarbejderne fortæller, at målgruppen typisk ikke begår overgreb, men at tilbuddet har en kriseplan i tilfælde af, at det skulle ske. Personalet redegør for, at konflikthforebyggelse ligger implicit i de metoder, der er i tilbuddet.



## 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

Det er socialtilsynets vurdering, at nuværende leder har fin føling med tilbuddets dagsform. Samtidig har hun et relevant fokus på tilbuddets udviklingspotentiale, herunder fokus på fælles terminologi, faglighed og udvikling af forebyggelse samt implementering af nye relevante tiltag. Der ses en klar opgavefordeling mellem tilbuddets leder og tilbuddets koordinator.

Der er fokus på at sikre, at tilbuddet opgraderer samarbejdet med andre, relevante samarbejdspartnere. Samt etablerer partnerskaber med det omkringliggende samfund.

Leder fortæller at de i ledergruppen har ambitioner om at opruste området. De har et ønske om, at der i tilbuddet er en ledelse tilstede hele tiden med misbrugsfaglige kompetencer. Derfor er der et ønske om, at tilbuddet får sin egen mellemlider.

Der er et ønske om at hjemtage ungeindsatsen. En øget efterspørgsel fra unge, og muligheden for at skabe et mere sammenhængende tilbud for denne gruppe er baggrunden. Hvorvidt de unge "skal gå ind af samme dør", er ikke afklaret, måske bliver det mere en indsats ude af huset.

Det er socialtilsynet vurdering, at tilbuddet fortsat vil blive ledt ansvarligt og kompetent. Socialtilsynet vurderer videre, at den samlede medarbejdergruppe har relevant uddannelse og erfaring, set i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe og behandlingsmæssige opgaver.

Borgerne giver udtryk for, at tilbuddets åbningstid er relevant, og at medarbejderne desuden er yderst fleksible omkring planlægning, også til akutte samtaler.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med, at der kan arrangeres hjemmesamtaler, hvilket de finder anerkendende og med til at sikre behandlingsforløbene. Socialtilsynet er endvidere opmærksom på, at medarbejderne modtager ekstern faglig sagssupervision, samt supervision omkring værktøjer, samt at medarbejderne giver udtryk for, at supervisionen medvirker til faglig udvikling. Tilbuddets leder modtager ikke supervision, men indgår i ledernetværk og 4K netværk.

Der er samarbejdsaftaler med de relevante afdelinger, og aftalt samarbejde med bostøtte, myndighed, jobcenter og børn og familie. Brugen af Teams beskriver, medarbejderne har gjort samarbejdet bedre.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 8

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har en kompetent ledelse. Medarbejderne giver udtryk for at værdsætte tilbuddets nye leder, som de beskriver er tydelig, og en leder, der involverer sig i beslutninger og følger op herpå. De oplever det ikke som problematisk, at leder også er leder af andre tilbud i kommunen og dermed tilstede færre timer i tilbuddet, da hun opholder sig i huset. Der er udarbejdet en stillings- og funktionsbeskrivelse for koordinator, og der ses en tydelig og klar arbejdsfordeling mellem leder og koordinator.

Der er omstruktureringer på vej som betyder at tilbuddet får sin egen afdelingsleder med misbrugsfaglig baggrund. Dels for at understøtte hjemtagningen af ungeindsatsen samt øget fokus på det tværfaglige samarbejde.

Der har været et arbejde i gang med at udvikle et fælles sprog, finde fælles terminologier og fælles faglighed. Socialtilsynet er ligeledes orienteret om, at de i tilbuddet vil implementere nyt evalueringsredskab TEM.

Ved senere tilsyn vil socialtilsynet følge op på de nye tiltag i tilbuddet. Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets kvalitet understøttes igennem ekstern supervision til medarbejderne og konkret ledelsessparring til lederen. Det beskrives videre, at der foregår et struktureret samarbejde med andre kommuner i lokalområdet, hvor udvikling af samarbejde på tværs er under udvikling, herunder kompetenceudvikling.



## Indikator 8.a

---

*Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 8.a

Selvom tilbuddets leder også er leder for andre tilbud i kommunen, oplyser medarbejdere, at tilbuddets leder er tilstede i huset. Det er medarbejdernes oplevelse, at leder involverer sig i beslutninger og følger op herpå. Leder har ikke tidligere erfaring med målgruppen, men medarbejderne oplever, at hun er ydmyg i forhold til opgaven. understøtter den anerkendende ledelsesstil. Det er socialtilsynets bedømmelse, at leder virker til at være velorienteret omkring tilbuddets dagsform og udviklingspotentiale. Socialtilsynet bedømmer, at der er et yderst relevant ledelsesmæssigt fokus på at understøtte tilbuddets nuværende kvalitet og udvikling. Socialtilsynet har modtaget dokumentation for lederens uddannelses- og erfaringsbaggrund. På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.

## Indikator 8.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 8.b

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. Af interview fremgår, at medarbejderne modtager ekstern supervision. Supervisionen opleves relevant. Tilbuddets leder har mulighed for at modtage ledelsessparring.

## Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent. Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne er synlige og tilgængelige. Videre opleves medarbejderne meget fleksible i forhold til at tilrettelægge behandlingen efter borgernes behov i hverdage. Både daglig leder og medarbejdere giver udtryk for, at ressourcerne er tilstrækkelige i forhold til borgernes behov. Socialtilsynet vurderer også, at der er fokus på løbende faglig udvikling, medarbejdernes samlede faglige uddannelse og erfaring er relevant i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe, ligesom både personalegennemstrømning og sygefraværet ikke vurderes at være væsentligt højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Socialtilsynet er desuden opmærksom på, at borgerne udtaler tilfredshed med tilbuddets åbningstid og medarbejdernes fleksible tilgang til opgaverne og kontakten til borgerne.

## Indikator 9.a

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.a

Indikatoren bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. Det lægges særligt til grund, at borgeren fortæller, at de er meget glade for behandlingen og måden, den foregår på. Borgerne oplever desuden, at behandlerne er tilgængelige, når de har brug for dem i hverdagen. Det lægges videre til grund, at der tilbydes samtaler i via nettet.

I interview med ledelse og medarbejdere fremgår det, at medarbejderne grundlæggende har stor erfaring med målgruppen og behandlingsopgaver generelt. Det beskrives af medarbejderne, at der er et overordnet fokus på, at medarbejdernes kompetencer skal være i samspil med borgernes behov, hvilket understøttes af udsagn fra borgerne.

Til grund for bedømmelsen lægges endvidere, at det i dokumentation af medarbejdernes uddannelse fremgår, at det samlede tilbuds funktioner og opgaver udføres af personale med relevant uddannelse, set i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe.

## Indikator 9.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### Bedømmelse af Indikator 9.b

Indikatoren bedømmes til i høj grad at være opfyldt. Borgerne giver udtryk for, at det er meget sjældent de oplever udskiftninger i personalegruppen. Personalegennemstrømningen er, for socialtilsynet at se, p.t. ikke højere end på sammenlignelige arbejdspladser.



## Indikator 9.c

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 9.c**

Indikatoren bedømmes til i meget høj grad at være opfyldt. Borgerne giver samstemmende udtryk for, at de ikke oplever at aftaler aflyses på grund af sygdom. Sygefraværet er for socialtilsynet at se, således ikke væsentligt højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Det vægtes desuden, at medarbejdere og borgeres udsagn om, at aftaler ikke aflyses på grund af sygdom blandt medarbejderne, stemmer overens.

## Økonomi

---

*Økonomi*

### Vurdering af tema

---

Socialtilsyn Hovedstaden gennemgår tilbuddets økonomi ved et senere administrativt tilsyn.

#### Økonomi 1

---

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsyn Hovedstaden gennemgår tilbuddets økonomi ved et senere administrativt tilsyn.

#### Økonomi 2

---

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsyn Hovedstaden gennemgår tilbuddets økonomi ved et senere administrativt tilsyn.

#### Økonomi 3

---

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsyn Hovedstaden gennemgår tilbuddets økonomi ved et senere administrativt tilsyn.



## Spindelvæv



Spindelvævet afspejler socialtilsynets gennemsnitlige vurdering af kvaliteten i tilbuddet fordelt på syv temaer. Formålet med illustrationen er, at give tilbuddet et overbliksbillede af socialtilsynets vurdering på baggrund af den samlede rapport. De (scoringerne) repræsenterer derfor ikke det fulde indblik i tilsynet. Spindelvævet er først og fremmest ment som et dialogredskab mellem socialtilsynet og tilbuddet.

## Datakilder

### Kilder

- Tilbudsportalen
- Hjemmeside
- Dokumentation
- Tidligere tilsynsrapport

### Beskrivelse

Der er modtaget tilfældig udvalgte eksempler på borgerdokumentation.

## Interviewkilder

### Kilder

- Medarbejdere
- Borgere
- Ledelse

### Beskrivelse

Interview af en borger, to medarbejdere, centerleder og centerchef.

## Observationskilder

### Kilder