

# Tilsynsrapport

Sociale tilbud - Socialtilsyn Syd



<b>Tilbuddets navn:</b>	Fonden Novavi
<b>Tilsynet er gennemført:</b>	02-07-2020
<b>Status for godkendelse:</b>	Godkendt
<b>Rapporten er udarbejdet af:</b>	Socialtilsyn Syd

## Indholdsfortegnelse

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet . . . . .	3
Sanktioner . . . . .	3
Uddannelse og beskæftigelse . . . . .	4
Kriterium 1 . . . . .	4
Selvstændighed og relationer . . . . .	5
Kriterium 2 . . . . .	5
Målgruppe, metoder og resultater . . . . .	7
Kriterium 3 . . . . .	7
Sundhed og trivsel . . . . .	10
Kriterium 4 . . . . .	10
Kriterium 5 . . . . .	11
Kriterium 7 . . . . .	13
Organisation og ledelse . . . . .	15
Kriterium 8 . . . . .	15
Kriterium 9 . . . . .	15
Kompetencer . . . . .	17
Kriterium 10 . . . . .	17
Fysiske rammer . . . . .	18
Kriterium 14 . . . . .	18
Økonomi . . . . .	19
Økonomi 1 . . . . .	19
Økonomi 2 . . . . .	19
Økonomi 3 . . . . .	19
Spindelvæv . . . . .	20

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

---

I forbindelse med driftsorienteret tilsyn har Socialtilsyn Syd vurderet, at tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet, jf. lov om socialtilsyn § 6.

## 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 paratheden 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 socialtilsyn Syds vurdering, at tilbuddet med udgangspunkt i konkrete mål for borgerne og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger i videst muligt omfang stimulerer borgerens udvikling og læring. Dette med henblik på at understøtte paratheden og mulighederne for uddannelse/beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud.

Desuden vurderes det, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der har betydning for om målene nås.

**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

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

Socialtilsyn Syd vurderer det problematisk, at enhedsleder på afdeling Glostrup oplyser, at en del af borgerne kun sporadisk er i beskæftigelsestilbud eller uddannelsestilbud.

Ovenstående vurderes at have negativ indflydelse på borgernes mulighed for inklusion i samfundslivet.

Det vurderes dog positivt, at enhedsleder samtidig oplyser, at borgerne i overensstemmelse med egne ønsker og behov understøttes til at møde op på jobcentre, og at behandlerne i deres behandling med borgerne har stort fokus på borgernes mulighed for deltagelse i samfundslivet.

### 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

Tilbuddet opstiller i meget høj grad 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.

### 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

Borgerne er i middel grad i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud.

Socialtilsyn Syd bedømmer det problematisk, at enhedsleder på afdeling Novavi Glostrup oplyser, at en stor del af borgerne sporadisk er i beskæftigelse eller aktivitetstilbud.

Ovenstående bedømmes, at de borgere har mindre mulighed for fuld og effektiv deltagelse og inklusion i samfundslivet.

Socialtilsyn Syd bedømmer det positivt, at enhedsleder beskriver, at en del af borgerne er i arbejde og andre er enten i afklaringsforløb hos jobcentre eller har førtidspension/efterløn. Det tillægges vægt på, at afdelingen understøtter borgerne i deres ønske om at komme i job og i den forbindelse prioriterer et godt samarbejde med jobcentre.

## 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 betyding for deres liv.*

### Vurdering af tema

Det er Socialtilsynets vurdering, at Novavi i meget høj grad understøtter, at borgerne i så høj grad som muligt, indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets behandlingsindsats medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling, opnåelse af sociale og personlige kompetencer, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet, og fremme de enkeltes borgers mulighed for at opnå en tilværelse uden styrende rusmidler. Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets indsatser og aktiviteter er rettet imod disse mål, hvilket afspejler i sig i tilbuddets metoder, behandlingssamtalerne, og i nogen grad i borgernes opstillede mål i behandlingsplanerne. Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet medvirker til, at borgerne aktivt deltager i sociale aktiviteter og netværk, hvilket afspejler sig i tilbuddets samarbejde med Foreningen Lænken, tilbuddets planlægning af fælles sociale arrangementer, og tilbuddets særlige indsats for unge, hvor den unge tilbydes individuel tilrettelagt ledsagelse til aktiviteter i lokal området.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 4,5

### Kriterium 2

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet har fokus på at understøtte borgerne i at styrke deres sociale kompetencer og selvstændighed. Målene for sociale kompetencer og selvstændighed tager efter socialtilsynets bedømmelse udgangspunkt i borgernes egne ønsker, hvilket afspejler sig i samstemmende oplysninger fra ledelse, medarbejdere og borgere herom. Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i overvejende grad opstiller mål for udvikling af sociale kompetencer og selvstændighed i borgernes behandlingsplaner, hvilket efter socialtilsynets bedømmelse afspejler sig i tilbuddets skiftlige dokumentation. Der konstateres desuden overensstemmelse i ledelsens, medarbejdernes og borgernes udsagn om, at opstillingen af mål for behandlingsforløbet sker i samarbejde mellem behandler og borgere. Der konstateres endvidere overensstemmelse i ledelsens, medarbejdernes og borgernes udsagn om, at der kontinuerligt bliver fulgt op på målene. Det bemærkes dog, at der i nogen grad er variation i forhold til målenes udformning i behandlingsplanerne, og i borgernes udtalelser om konkret kendskab til deres mål opstillet i behandlingsplanerne. Det vurderes derfor, at tilbuddet med fordel kan have fokus på, at de italesatte mål om borgernes udvikling af sociale kompetencer og selvstændighed, fremgår i alle behandlingsplanerne. Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet kan redegøre for konkrete behandlingsmål, som understøtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed, ligesom at tilbuddet kan redegøre for anvendte metoder, som understøtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet understøtter borgerne i kompetencer til at deltage i aktiviteter i det omkringliggende samfund, hvilket efter socialtilsynets bedømmelse afspejler sig i samarbejdet med Foreningen Lænken, og i medarbejdernes direkte støtte til den unge målgruppe, i opsøgning af relevante aktiviteter i det omkringliggende samfund. Det bemærkes endvidere, at tilbuddet aktivt inddrager eksterne aktører i forhold til at understøtte borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.

## Indikator 2.a

---

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

### Bedømmelse 4

#### Bedømmelse af Indikator 2.a

Indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere samstemmende oplyser, at der for alle borgere indskrevet i tilbuddet, bliver udarbejdet en behandlingsplan. Behandlingsplanen indeholder borgernes overordnede målsætninger vedr. ophør eller reduktion af misbrug/forbrug. Medarbejdere giver eksempler på delmål, som understøtter de overordnede målsætninger. Medarbejdernes eksempler indlejrer sig i mål, som understøtter borgerne i sociale kompetencer og selvstændighed. Ifølge ledelse og medarbejdere opstilles målene altid i samarbejde med borgerne. Medarbejdere oplyser, at de i samtalerne benytter forskellige metoder og modeller, der tilpasses den enkelte borger, således at der arbejdes med opbygningen af sociale kompetencer og gode relationer ift. familie, netværk og foreninger. Ledelse og medarbejdere oplyser samstemmende, at der minimum hver 4. måned i samarbejde med borgerne, er opfølgning på målene. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at der i Socialtilsynets gennemgang af behandlingsplaner er mål, som bl.a. omhandler; evne til at indgå i og etablere sociale relationer, støtte til at håndtere familie relationer, opnå et større selvværd og tro på fremtiden. Socialtilsynet konstaterer ved gennem af behandlingsplanerne, at hovedparten af planerne indeholder mål som understøtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. Enkelte af behandlingsplanerne indeholder alene mål om deltagelse i indsatser. Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på, at borgere oplyser, at det overordnede formål med behandlingen er ophør af misbrug eller medicinsk stabilisering. Borgere oplyser, at de i behandlingen får støtte til at kunne håndtere et liv uden misbrug, herunder støtte til at deltage i sociale relationer, og kunne træffe gode valg for dem selv. Nogle af borgerne oplyser, at denne støtte er opstillet som mål i behandlingsplanerne, mens andre borgere oplyser, at disse mål mere er temaer, som drøftes ved behandlingssamtalerne. Borgere oplyser samstemmende, at der løbende bliver fuldt op på behandlingsforløbene, hvor de sammen med behandlerne evaluerer deres udvikling.

## Indikator 2.b

---

*Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.*

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 2.b

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt. Der er ved bedømmelsen lagt vægt på udtalelser fra ledelse, medarbejdere og borgere, inden for stof- og alkoholområdet. Inden for stofområdet oplyser ledelse og medarbejdere samstemmende, at tilbuddet støtter de unge borgere i at få etableret et aktivt netværk, og evt. få opdyrket et nyt netværk, da de unge ofte isolerer sig fra det omgivende samfund. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at borgere beskriver, at deres behandler italesætter deres fritid og netværk, og bruger temaet i behandlingsforløbet. For eksempel kan en udgående behandler deltage i fitness sammen med en borger, og igennem relationen ved fælles deltagelse i aktiviteten, understøtte at borgeren opbygger relationer i det omkringliggende samfund. Medarbejdere oplyser, at behandleren ved fælles deltagelse i aktiviteter med borgerne, ligeledes får indsigt i borgernes netværk, som der derefter kan arbejdes med. Endvidere oplyser medarbejdere og borgere, at de bruger tid på at tale om det misbrugsnetværk borgeren er en del af, samt hvilke ønsker borgeren har i forhold til fremtidigt netværk. Medarbejdere og borgere oplyser samstemmende, at udgangspunktet altid er, hvad borgerne ønsker af netværk i fremtiden. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at for den voksne målgruppe inden for stofområdet, oplyser medarbejdere, at behandlerne i fællesskab med borgerne får etableret relevante netværk, hvor borgerne har mulighed for, at opbygge et vedvarende og støttende netværk. Ifølge medarbejdere arbejdes der endvidere med at italesætte fordele og ulemper vedrørende borgernes tidligere, nuværende og fremtidige netværk. For alkoholområdet gør det sig gældende, at tilbuddet benytter de lokale Landsforeninger Lænken, til at etablere et alkoholfrit netværk for borgerne. Medarbejdere oplyser, at de i behandlingsforløbet har fokus på at motivere og opfordre borgerne til at komme til Foreningen Lænken, hvis netværket vurderes relevant af borgerne. Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere samstemmende oplyser, at der i tilbuddets indsatser er fokus på, at der dannes stærke faglige netværk, som i et samarbejde mellem borger og tilbuddet, skal understøtte borgerne i at få opbygget sociale relationer / netværk i det omgivende samfund. Der er i bedømmelsen endvidere lagt vægt på, at borgerne beskriver, at de er glade for de netværk der etableres, og at borgerne oplever sig støttet i at få etableret netværk i det omgivende samfund.

## Målgruppe, metoder og resultater

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

### Vurdering af tema

Det er Socialtilsynets vurdering, at Novavi har tydelig beskrevne målgrupper og indsatser. Målgruppen og indsatsen i tilbuddet er efter Socialtilsynets vurdering i overensstemmelse med tilbuddets afgørelse om godkendelse. Det er Socialtilsynets vurdering, at der i tilbuddet er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder og faglige tilgange medvirker til at sikre borgernes trivsel, og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne, i forhold til ophør eller reduktion af misbrug. Det vurderes, at tilbuddet i meget høj grad anvender faglige metoder og tilgange, der er evidensbaserede, og som er tilpasset den differentierede målgruppe i tilbuddet, i forhold til alder, udfordringer og funktionsniveau. Tilbuddet kan efter Socialtilsynets vurdering redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder og faglige tilgange bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter, for de enkelte borgers udvikling og trivsel. Det er desuden Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets opstilling af mål i borgernes behandlingsplaner, afspejler formålet med indsatsen, og afspejler tilbuddets individuelle tilgang til borgerne, med afsæt i den enkelte borgers behov og ønsker. Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets dokumentation, på tværs af afdelingerne, i nogen grad er varierende i forhold til opstilling af konkrete målsætninger, metodedokumentation og resultatmåling. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet via faglige fora og lokale behandlingskonferencer har fokus på, at dokumentation af borgernes mål og resultatdokumentationen kontinuerlig kvalificeres, og at der sker løbende læring og kvalificering af indsatsen.

**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 socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse, systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne. Der konstateres overensstemmelse i ledelsens og medarbejdernes udsagn om tilbuddets målgruppe og indsatser, som er i overensstemmelse med tilbuddets godkendelse. Det er ligeledes socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets medarbejdere kan redegøre for anvendte metoder og faglige tilgange, og hvordan metoder og faglige tilgange tilpasses den enkelte målgruppe i forhold til tilbuddets målsætning, samt borgernes alder og funktionsniveau. Tilbuddets beskrivelse af tilgange til borgerne, er i overensstemmelse med borgernes udsagn om tilgange. Det bemærkes, at borgerne samstemmende oplyser, at medarbejderne møder borgerne med respekt, og med afsæt i deres individuelle behov og ønsker. Derudover oplever borgerne at indsatsen medfører positive resultater i forhold til deres personlige udvikling og udfordringer med rusmidler. Det bedømmes desuden, at tilbuddet på relevant vis anvender og benytter anerkendte og evidensbaserede behandlingsmetoder inden for unge og voksne med stof og alkoholproblematikker, samt i forhold til unge med komplekse problematikker. Tilbuddet har efter socialtilsynets bedømmelse fokus på, at indsatsen tilrettelægges individuelt i forhold til den enkelte borgers behov, og at tilbuddet inddrager relevante eksterne aktører i forhold til at understøtte borgernes mål. Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet opstiller mål for borgernes udvikling, og at målene anvendes til egen læring og forbedring af indsatsen. Der konstateres overensstemmelse i ledelsens og medarbejdernes udsagn om, at borgernes mål og behandlingsforløb evalueres ved ugentlige behandlingskonferencer, ligesom at medarbejdere kan redegøre for konkrete eksempler på, hvordan evaluering af mål og indsats, har medført læring og forbedring af indsatsen. Ved socialtilsynets gennemgang af tilbuddets dokumentation, konstateres der dog i nogen grad variation i forhold til konkretiseringsgraden af borgernes mål, og variation i forhold til metodedokumentation i behandlingsplanerne. Desuden konstateres der også i nogen grad variation i forhold til borgernes udtalelser om konkret kendskab til de opstillede mål for behandlingen. Socialtilsynet bedømmer derfor, at tilbuddets fortsatte fokus på kvalificering af dokumentationen i behandlingsplanerne, er relevant i forhold til læring og resultatdokumentation.

## 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

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på oplysninger fra tilbuddets afgørelse om godkendelse. Tilbuddet er godkendt til målgruppen af borgere med alkohol- og stofmisbrug. Tilbuddets juridiske grundlag er lov om social service §101 samt sundhedslovens §141. Undtaget Færgeparken 19, 3600 Frederiksund, er tilbuddet godkendt til borgere fra 15 år og op efter. I afdelingen Færgeparken 19, 3600 Frederiksund er målgruppen fra 18 år og op efter. Tilbuddet er godkendt med 10 afdelinger, som er fordelt med 3.139 forløb på 8 af afdelingerne. Tilbuddets afdeling på Vendersgade 4, 1363 KBH K er godkendt til 147 forløb, og tilbuddet Færgeparken og Kilde allé, 3600 Frederiksund, er godkendt til 131 forløb. For deltaljeret oplysninger om tilbuddets godkendelse, henvises til afgørelse om godkendelse af den 1. april 2019. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på tilbuddets indberetninger på Tilbudsportalen. Af Tilbudsportalen fremgår det, at tilbuddets metodiske referenceramme er; Systemisk terapi, Kognitiv terapi, Psykodynamisk terapi, Mindfulness-based Relapse Prevention (MBRP), Motiverende samtale (MI), Farmakologisk behandling, Struktureret tilbagefaldsforebyggelse, herunder Mindfulness-based Relapse Prevention (MBRP) samt CRA/CRAFT. Af faglige tilgange beskriver tilbuddet på Tilbudsportalen; Relationspædagogisk tilgang, Anerkendende tilgang, Psykoterapeutisk tilgang, Miljøterapeutisk tilgang, Mentalisering, Harm reduction, Psykolog faglig tilgang, Pårørendesamtaler, Tværfaglig ambulans misbrugsbehandling, Familieorienteret alkoholbehandling, Narrativ tilgang, samt De 4 livsområder. Tilbuddet beskriver desuden på Tilbudsportalen, at tilbuddet arbejder systematisk med udredning, herunder bl.a. UngMAP og European Addiction Severity Index (EuropASI). Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på, medarbejdernes oplysninger om målgruppe, metoder og målsætninger ved socialtilsynets uanmeldte tilsynsbesøg den 5. december 2019 i afdelingen, Kilde Allé 22, 3600 Frederiksund. Medarbejdere redegør for målgruppen, som er i overensstemmelse med tilbuddets indberetninger på Tilbudsportalen samt tilbuddets afgørelse om godkendelse. Medarbejderne redegør ligeledes for metoder, faglige tilgange og målsætninger, som er i overensstemmelse med tilbuddets indberetninger på Tilbudsportalen. Medarbejderne eksemplificerer hvordan de udmønter metoder og faglige tilgange, herunder redegør for, hvordan metoder og faglige tilgange imødekommer borgernes behov og formålet med alkohol- og stofmisbrugsbehandlingen. Der er i bedømmelsen yderligere lagt vægt på borgers oplysninger ved socialtilsynets uanmeldte tilsyn den 5. december 2019. Borger oplyser, at pågældende modtager kognitiv behandling og deltager i mindfulnessgruppe. Ifølge borger har behandlingen understøttet, at pågældende er blevet rusmiddelfri, og har fået et bedre liv. Borger tilføjer, at man som borger bliver mødt anerkendende, og der bliver lyttet ind til de individuelle behov og ønsker. Der er i bedømmelsen endvidere lagt vægt på nedenstående oplysninger fra tilsyn gennemført i august 2019 fra alle afdelingerne i tilbuddet. Ledelse og medarbejdere samstemmende oplyser, at tilbuddets faglige målsætning er at understøtte borgerne i at leve et liv uden styrende rusmidler. Tilbuddets samlede målsætning beskrives; at borgeren opnår alkohol/stof frihed eller reduktion gennem en sundhedsfaglig og terapeutisk eller anden behandlingsmæssig og tværfaglig tilgang, hvor relevante problemstillinger bliver inkluderet i behandlingen. Medarbejdere redegør for metodeanvendelser og faglige tilgange, som er i overensstemmelse med tilbuddets indberetninger på Tilbudsportalen, og tilbuddets faglige målsætning. Medarbejdere fremhæver, at fundamentet i arbejdet med borgerne er relationsdannelsen, som ifølge medarbejdere er fundamentet for borgernes positive udvikling i behandlingsforløbene. Medarbejdere giver eksempler på, hvordan metoder og faglige tilgange udmønter sig i den behandlingsmæssige praksis. Flere af medarbejderne fremhæver, at de faglige tilgange og metoder er tilpasset differentieringen i tilbuddets målgruppe, og redegør for konkrete eksempler i den differenterede metodeanvendelse i forhold til alder og funktionsniveau. Ledelse og medarbejdere samstemmende oplyser, at tilbuddet i forhold til voksne med alkoholmisbrug anvender webbaseret videosamtaler, og at metoden er på projektstadiet i et samarbejde med Statens institut for folkesund. Ifølge ledelse og medarbejdere skal tilbuddet i gang med implementering af Feedback Informed Treatment (FIT), og at metoden skal implementeres under hensyn til tilbuddets differentierede målgrupper. Borgere oplyser, at de oplever behandlingen meningsfyldt, og at behandlingen har medført positiv udvikling i deres liv. Borgere fremhæver medarbejdernes omsorgsfulde tilgang, og giver eksempler på, hvordan de igennem kontakten med medarbejderne har fået redskaber til at håndtere udfordringer med misbruget. Borgere oplyser, at de sammen med behandlerne aftaler, hvad de skal arbejde med i behandlingen. Flere borgere fremhæver behandlerne brug af grafisk facilitering (borgernes ord er, at behandlerne bruger tavlen i behandlingssamtalerne). Flere af borgerne fremhæver denne tilgang positiv og professionelt.



### Indikator 3.b

---

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

#### **Bedømmelse** 4

##### **Bedømmelse af Indikator 3.b**

Indikatoren bedømmes i høj grad opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på Socialtilsynets stikprøvegennemgang af tilbuddets dokumentation. Det konstateres ved gennemgang af otte behandlingsplaner, at tilbuddet med én undtagelse, opstiller konkrete målsætninger for borgernes forløb. Målene er i nogen grad beskrevet målbare, tidsafgrænset og metodedokumenteret. Tilbuddet dokumenterer opfølgninger på mål og behandlingsforløb. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere samstemmende oplyser, at alle borgere får udarbejdet behandlingsplaner, og at behandlingsplanerne evalueres minimum hver 4. måned. Ledelse og medarbejdere oplyser samstemmende, at der i hver afdeling ugentligt er behandlingskonferencer, hvor borgernes forløb og status evalueres. Medarbejdere redegør for konkrete eksempler, hvor evalueringen af borgernes mål medfører egen læring og forbedring af indsatsen. Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på, at ledelsen oplyser, at tilbuddet har fokus på, at behandlingsplanerne indeholder konkrete og målbare mål, og at indsatsen i behandlingsplanerne er dokumenteret med valgte faglige tilgange og metoder. Ledelsen oplyser, at til dette formål bliver organisationens tværgående audit funktion inddraget. Ifølge ledelsen er audit funktion aktuelt kun repræsenteret ved alkoholindsatsen, men at tilbuddet overvejer inddragelsen af hele organisationen i audit funktionen, herunder også stofbehandlingsindsatsen. Der er i bedømmelsen endvidere lagt vægt på, at borgere samstemmende oplyser, at der for deres behandlingsforløb er udarbejdet mål. Af interview med borgere fremgår det, at borgerne i varierende grad har konkret kendskab til målene opstillet i behandlingsplanerne. Alle borgere oplyser samstemmende, at behandlingsindsatsen medfører positive resultater.

### Indikator 3.d

---

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

#### **Bedømmelse** 5

##### **Bedømmelse af Indikator 3.d**

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere oplyser, at tilbuddet løbende har fokus på relevante eksterne samarbejdspartnere i forhold til hver enkelt borger. Dette spørges borgeren om i startjournalen, hvilket følges op ved opstart og revision af behandlingsplan. Medarbejdere oplyser, at i behandlingsplan er der 4 punkter i forhold til samarbejde; samarbejde med kommune, samarbejde med læge, samarbejde med pårørende/familie, samarbejde med de andre. Tilbuddet har kontinuerlig dialog med de kommuner, borgerne kommer fra. Koordinering med kommuner sker både i forhold til, at tilbuddet opsøger kontakten, eller sagsbehandler etablerer kontakten. Der etableres samarbejde med pårørende enten i huset eller hos eksterne aktører, og der tilbydes pårørende samtaler. Medarbejdere oplyser, at en del af borgere kommer med en myndighedsperson fra forskellige indsatser, eksempelvis fra kriminalforsorgen. Der samarbejdes yderligere med lokale tilbud, med udgangspunkt i om borgeren har alkohol eller stofproblematikker, er ung eller voksen. Vedrørende ungemålgruppen oplyser ledelsen og medarbejdere, at for de unge er udgangspunktet hver enkelt unges ungdomsliv og inddragelse af relevante eksterne aktører, som den unge har god relation til. De inddrager opholdskommune, forældre, SSP, skolevejleder, fritidsklub, ungdomspsykiatri, jobkonsulent og sundhedsplejerske, samt de personer, som den unge har god relation til. Medarbejderne aftaler med den unge, hvornår forældrene skal kontaktes og hvor meget de skal involveres. Medarbejdere er klar over, at dette kan blive en udfordring, idet erfaringen viser, at mange unge ikke vil involvere forældrene i deres behandling. I den forbindelse vil de inddrage erfaringer fra interne aktører som Stofrådgivningen og Unge Revers og benytte supervision og faglig sparring. Såvel medarbejdere som enhedsledere oplyser, at Landsforening Lænken ikke er en relevant samarbejdspartner for ungegruppen, idet foreningens medlemmer typisk den ældre målgruppe. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at medarbejdere oplyser, at for den voksne del af målgruppen i alkoholindsatsen, er der samarbejde med frivillige fra Landsforening Lænken. I hver enhed er der en kontaktperson til foreningen, som afholder møder med foreningens bestyrelse for at styrke samarbejdet. Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på, at borgere, sagsbehandlere og pårørende bekræfter, at tilbuddet på yderst relevant vis etablerer kontakt til de samarbejdspartnere, borgerne selv giver samtykke til.

## 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

Det er Socialtilsynets vurdering, at Novavi i meget høj grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets indsatser med formålet, behandling af stof- og alkoholmisbrug, understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel, idet målsætningen er, at borgerne kan leve et liv uden styrende rusmidler. Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet, og herunder sikrer borgernes medinddragelse og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv. Borgernes medinddragelse og medindflydelse i behandlingen, afspejler sig efter Socialtilsynets vurdering i, at borgernes ønsker om egne mål opstilles i behandlingsplanerne, og at involveringen af eksterne aktører og valg af behandlingsmetoder sker i samråd med borgerne. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel i meget høj grad modsvarer målgruppens behov. Tilbuddet understøtter borgernes fysiske sundhed ved at tilbyde lægefaglig og sundhedsfaglig bistand, og den mentale sundhed understøttes gennem relations arbejdet, behandlingssamtalerne og den anerkendende tilgang til borgerne. Det vurderes ligeledes, at tilbuddet arbejder forebyggende i forhold til overgreb, og at medarbejderne generelt har bevidsthed om, hvordan de undgår og forebygger overgreb. Der er i tilbuddet relevante instrukser og vejledninger vedrørende procedure omkring forebyggelse af overgreb.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 4

*Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse*

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet møder borgerne med respekt og anerkendelse, at borgerne har indflydelse på tilrettelæggelsen af behandlingsindsatsen, og at målene for behandlingen er udarbejdet med afsæt i den enkelte borgers behov og ønsker. Der konstateres overensstemmelse i ledelsen, medarbejdernes og borgernes udsagn om, at der bliver lyttet til borgerne, og at borgerne bliver behandlet respektfuldt, ligeværdigt og anerkendende. Ovenstående udsagn er ligeledes i overensstemmelse med socialtilsynets observationer af samspillet mellem medarbejdere og borgere. Det bemærkes desuden, at borgerne bliver omtalt respektfuld af ledelsen og medarbejderne. Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse, hvilket efter socialtilsynets bedømmelse afspejler sig i tilbuddets behandlingsplaner, hvor målene er udformet med afsæt i borgernes egne ønsker og behov, og hvor samarbejdspartnere er involveret i samråd med borgerne selv. Selv- og medbestemmelsen afspejler sig efter socialtilsynets bedømmelse, ligeledes i tilbuddets tilrettelæggelse af lange åbningstider, som giver borgerne en større frihed og tilgængelighed ind i tilbuddet.

### Indikator 4.a

*Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.*

**Bedømmelse** 5

#### Bedømmelse af Indikator 4.a

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at borgere samstemmende oplyser, at de i meget høj grad oplevet sig respekteret, anerkendt og hørt af medarbejderne i tilbuddet. Borgere oplyser, at anerkendelsen og respekten afspejler sig i medarbejderne måde at være på, at medarbejderne er lyttende, og at borgerne oplever stor tilgængelighed, når behovet er der. Borgere oplyser, at medarbejderne ved, at det kan være svært at træde ind af døren til behandlingen, og at medarbejderne behandler dem ligeværdigt og er fordomsfrie. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere samstemmende oplyser, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt, hvilket ifølge ledelse og medarbejdere afspejler sig i samarbejdet med borgerne omkring mål og indsatsen. Medarbejdere redegør for konkrete eksempler, hvor de i kontakten med borgerne udviser respekt og anerkendelse. Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på Socialtilsynets observationer af samspillet mellem medarbejdere og borgere. Borgerne bliver tiltalt og omtalt i en respektfuld tone. Socialtilsynet observerer ligeledes, at medarbejderne er lyttende i dialogen med borgere. Der er i bedømmelsen endvidere lagt vægt på, at Socialtilsynet ved stikprøvegennemgang af tilbuddets dokumentation konstaterer, at behandlingsplanerne afspejler mål og indsatser, som tager afsæt i borgernes egne ønsker.

## 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 i meget høj grad opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at borgere og medarbejdere oplyser, at borgerne involveres i startjournalen, behandlingsplanen og i deres behandlingsforløb. Medarbejdere oplyser, at i tilbuddet er der mulighed for fleksibilitet, idet der er flere dage med lange åbningstider. Ledelse og medarbejdere oplyser samstemmende, at alle borgere bliver ved indskrivningen gjort opmærksomme på klagevejledninger og rettigheder. Borgernes samtykke indhentes i forbindelse med samarbejde med pårørende/familie og eksterne samarbejdspartnere. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at ledelsen og medarbejdere oplyser, at borgerne har kendskab til deres behandlingsplan. Medarbejdere udtaler, at det er borgernes behandlingsproces, og de er selv med til at finde sit eget mål i behandlingen. Det oplyses, af ledelsen, at borgerne også har indflydelse på valg af behandler. Borgerens eventuelle ønske om ændring af behandler vurderes på behandlingskonferencen, og hvis det fagligt og pladsmæssigt kan lade sig gøre, kan borgerens ønske imødekommes. Her sætter man stort fokus på borgernes udvikling, samt fokus på, at borgernes behandlingsforløb skal være effektivt og brugbart. Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere oplyser, at pårørende har mulighed for pårørendesamtaler i alle afdelingerne. Antallet af samtaler varierer ud fra kommunernes bevillinger til den enkelte borger.

## Kriterium 5

---

*Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel*

### **Bedømmelse af kriterium**

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Der konstateres overensstemmelse i ledelsens, medarbejdernes og borgernes udsagn om, at borgerne trives i tilbuddet, og at der i tilbuddet er fokus på at afhjælpe trivselsudfordringer, som kan være et tema ved borgernes udeblivelser fra aftaler. Det bemærkes, at borgerne oplyser, at medarbejderne går op i borgernes trivsel, og at dette afspejler sig i relationen mellem borgerne og medarbejderne. Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets viden vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov. Der er efter socialtilsynets bedømmelse overensstemmelse med tilbuddets indsats i forhold til at understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed, og medarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund og kompetencer. Tilbuddet kan desuden redegøre for målgruppens differerede støttebehov i forhold til fysisk og mental sundhed, og kan redegøre for konkrete indsatser i tilbuddet, som understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed. Det er desuden socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet ved behov støtter borgerne i adgangen til relevante sundhedsydelser, og at tilbuddet samarbejder med eksterne sundhedsfaglige aktører.

## Indikator 5.a

---

*Borgerne trives i tilbuddet.*

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 5.a**

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt. Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på medarbejdernes og borgers udtalelser om trivsel i tilbuddet, ved socialtilsynets uanmeldte tilsynsbesøg den 5. december 2019, i afdelingen, Kilde Allé 22, 3600 Frederikssund. Medarbejdere oplyser, at det er deres opfattelse, at borgerne trives i tilbuddet. Ifølge medarbejdere afspejler borgernes trivsel sig i, at de møder op til aftalerne, og at borgerne i deres tilbagemeldinger til medarbejderne, giver udtryk for, at behandlingen giver god mening for dem. Medarbejdere oplyser, at borgernes trivsel understøttes igennem tilbuddets anerkendende og respektfulde tilgang, og at borgerne bliver mødt af medarbejdere, som lytter til dem og er service orienteret. Borger oplyser, at det er pågældendes oplevelse, at alle borgere trives, når de kommer i tilbuddet. Borger fremhæver, at borgerne bliver mødt med respekt, og der bliver taget hånd om de problematikker, der fylder i forhold til misbruget. Borger fremhæver ligeledes, at der tidligere har været en del udskiftninger blandt personalet, som godt kunne være udfordrende for trivslen i tilbuddet, idet der ikke var den samme kontinuitet i kontakten, som der ifølge borger nu er blevet. Borger konkludere, at pågældende oplever stor trivsel i tilbuddet. Der er i bedømmelsen endvidere lagt vægt på nedenstående oplysninger fra tilsyn gennemført i august 2019 fra alle afdelingerne i tilbuddet. Borgere oplyser samstemmende, at de trives i tilbuddet. Borgere begrundet trivslen med, at de oplever at behandlingen hjælper dem til et bedre liv, og at de igennem behandlingen har opnået redskaber til at håndtere rusmiddelsudfordringer. Flere af borgerne fremhæver, at behandlingen også har medført en brydning af social isolation. Borgere oplyser endvidere, at trivslen i tilbuddet i meget høj grad skyldes den positive måde, de bliver mødt af medarbejderne. Borgere oplyser, at behandlingen er individuelt tilrettelagt, og at dette understøtter trivsel. Ledelsen og medarbejdere oplyser, at det er deres oplevelse at borgerne trives i behandlingen, og at trivslen afspejler sig i, at behandlingen virker for borgerne, og at den relationelle tilgang er højt prioriteret. Ledelse og medarbejdere oplyser endvidere, at de har fokus på, at der i dette felt er en del udeblivelser fra aftaler, hvorfor de altid ringer borgerne op, hvis borgerne ikke er fremmødt til aftalerne. Medarbejdere oplyser, at trivsel for borgerne også afspejler sig i, at borgerne oplever, at der bliver lagt mærke til, hvis de ikke kommer til aftalte tider, og at der bliver spurgt ind til, hvordan de har det. Medarbejdere tilføjer, at borgerne får plads til at fortælle, når de ikke trives, så medarbejderne sammen med borgerne kan arbejde med borgernes trivselsudfordringer.

## Indikator 5.b

---

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

**Bedømmelse** 5

### **Bedømmelse af Indikator 5.b**

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at borgerne fra alle afdelinger oplyser, at de får samtale med tilbuddets læge/sygeplejerske under indskrivning i tilbuddet, efter behov og ved eventuelle tilbagefald. Tilbuddets læge foretager en generel helbredsundersøgelse. Borgere oplyser, at der med borgernes samtykke etableres samarbejde med egen læge, eller andre relevante samarbejdspartnere. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at der i alle tilbuddets afdelinger er der ansat læger/psykiatere og sygeplejersker. Ledelsen oplyser, at den første samtale er en indskrivning/visitationssamtale som kan være med en behandler. I tilfælde af abstinenser, har borgerne altid samtale med en læge. Ledelse og medarbejdere oplyser, at ved første samtale er der dialog om behandlingsforløbet, men ved diagnostisk udredning og afklaring, og i forhold til medicin, tales der altid med læge og/eller psykolog. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere oplyser, at alle enheder har vagtskema for lægerne, der viser hvor tilbuddets læger befinder sig i, så der altid er mulighed for at få fat i en læge fra egen eller andre enheder. Der etableres samarbejde med egen læge og der sendes epikrise til almen praksis. Endvidere samarbejdes der med lokal og behandlingspsykiatrien efter behov. Tilbuddet har instrukser og retningslinjer for den medicinske og socialfaglige behandling i tilbuddet. Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på, at vedrørende den unge målgruppe, er tilbuddet opmærksomme på, at de unge ikke nødvendigvis har de samme fysiske symptomer som den voksne del af målgruppen, som har haft symptomerne i længere tid og har oplevet senfølger af deres misbrug og et andet abstinensbillede. Ligeledes er tilbuddet opmærksomme på, at der altid er fokus på forældrenes involvering og forældrenes samtykke. Ledelse og medarbejdere oplyser, at de unge borgere støttes individuelt ift. at etablere kontakt til læger, psykiatri mv. Ifølge ledelse og medarbejdere, kan den unge målgruppe ved behov, få ledsagelse af medarbejdere til relevante sundhedsydelser.

## Indikator 5.c

---

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

### Bedømmelse 5

#### Bedømmelse af Indikator 5.c

Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere oplyser, at tilbuddet gennem visitation, behandlings og/eller udredningssamtaler, tager udgangspunkt i borgerens individuelle behov, og iværksætter indsatser ud fra borgernes ønsker og behov, med henblik på fysisk og mental sundhed. F.eks. iværksættes psykoedukation for borgere og pårørende, med udgangspunkt i om borgeren har brug for viden om misbrugets konsekvenser, viden om autisme, motion, kost og lignende. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere oplyser, at tilbuddet henviser og samarbejder med relevante eksterne aktører, såsom social- og behandlingspsykiatrien, således der er fokus på de forhold, som har betydning for borgerens fysiske og mentale sundhed. Der er i bedømmelsen desuden lagt vægt på, at alle behandlere i tilbuddet er enten socialfaglige eller sundhedsfaglige, de har erfaring med og viden om at, arbejde med såvel den unge, som den voksne målgruppe. Medarbejdere oplyser, at de ud fra deres sundhedsfaglige tilgang holder øje med borgerne, og undersøger/måler jævnligt blodtryk, puls, rysten, sveden mv., og der spørges uddybende ind til somatiske lidelser. Medarbejdere oplyser, at de arbejder ud fra KRAM, og har fokus på, at borgerne lærer at drage omsorg for sig selv. Medarbejdere påpeger, at deres tværfaglige samarbejde er yderst konstruktivt. Alle sundheds- og socialfaglige medarbejdere er opmærksomme på, hvordan borgerne har det fysisk og psykisk, samt er opmærksomme på at iværksætte relevante indsatser efter borgernes behov. Der er i bedømmelsen endvidere lagt vægt på, at vedrørende den voksne del af målgruppen, oplyser medarbejdere, at tilbuddet motiverer borgerne til at indgå i sociale aktiviteter med hensyn til fastholdelse af deres beslutning omkring en alkohol og stoffri tilværelse. Eksempelvis introduceres borgerne til Lænkeforeningen, for at være i et alkoholfrit socialt netværk. Et andet fokus for de unge er, at arbejde med deres netværk og fritidsaktiviteter, som de unge har lyst til, med henblik på at opbygge et sundt netværk. For den voksne del af målgruppen med stofmisbrug er fokus ligeledes på, at arbejde med netværket omkring borgeren, og at finde netværksmuligheder i lokalområdet. Der er i bedømmelsen ydermere lagt vægt på, at ledelse og medarbejdere oplyser, at tilbuddet kontinuerligt har fokus på at indhente evidens fra interne og eksterne forskningsprojekter.

## Kriterium 7

---

*Tilbuddet forebygger vold og overgreb*

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet forholder sig bevidst og forebyggende i forhold til at sikre, at der ikke forekommer overgreb i tilbuddet. Der konstateres overensstemmelse i borgernes udtalelser om, at de ikke har oplevet overgreb af nogen art i tilbuddet. Det er socialtilsynets bedømmelse, at medarbejderne har relevante kompetencer til håndtering af konflikter og utilsigtede hændelser. Det konstateres ligeledes, at der findes instruks og vejledning med hensyn til forebyggelse af 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 i meget høj grad opfyldt. Indikatoren bedømmes i meget høj grad opfyldt. Der er i bedømmelsen lagt vægt på medarbejdernes og borgers udtalelser ved socialtilsynets uanmeldte tilsynsbesøg den 5. december 2019 i afdelingen, Kilde Allé 22, 3600 Frederikssund. Medarbejdere oplyser, at der ikke opleves vold eller overgreb i afdelingen, hverken på Kilde Allé, eller i Færgeparken. Medarbejdere oplyser, at medarbejdernes anerkendende og konfliktnedtrappende tilgang, og deres kompetencer i forhold til psykiatri understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb. Medarbejdere oplyser, at de har alarmer, som dog aldrig bliver brugt. Ifølge medarbejdere er alarmerne en foranstaltning for både borgernes og medarbejdernes tryghed. Medarbejdere oplyser, at alarmerne har til formål, at der hurtigt kan gribes ind, hvis der skulle opstå eskalerende episoder. Medarbejdere oplyser, at der er dialog med borgerne om alarmerne, så borgerne også kender formålet med, at alarmerne er der ift. at beskytte både borgere og medarbejdere. Borger oplyser, at pågældende aldrig har oplevet, at der har været vold eller voldsomme konflikter i tilbuddet. Borger oplyser, at når borgerne kommer i tilbuddet, så venter de aldrig ret længe, før at medarbejderne kommer ud og tager imod dem. Borger oplyser, at medarbejderne er opmærksomme på stemninger, og opmærksomme på, hvordan den enkelte borger har det. Ifølge borger er dette forebyggende for at potentielle konflikter opstår. Der er i bedømmelsen ligeledes lagt vægt på nedenstående oplysninger fra tilsyn gennemført i august 2019 fra alle afdelingerne i tilbuddet. Ledelse, medarbejdere og borgere har beskrevet, at tilbuddet arbejder konfliktnedtrappende, og ikke oplever sammenstød mellem borgerne eller mellem borgere og medarbejdere. Er der en potentiel konflikt arbejdes der konfliktnedtrappende med udgangspunkt i hvad der kan udløse denne. Medarbejdere beskriver, at udgangspunktet er, at at arbejde anerkendende og respektfuldt ud fra borgernes ønske om mål for behandlingen, hvilket opleves som værende konfliktnedtrappende. Dette bekræftes af borgerne. Tilbuddet har en beredskabsplan for overgreb, som er kendt af medarbejdere og ledelse. Ledere og medarbejdere oplyser, at de ud fra deres faglighed og grunduddannelse ved, hvordan man nedtrapper konflikt situationer. Medarbejdere oplyser, at de har tydelige retningslinjer for voldsforebyggelse, og der er en alarm hos sekretæren samt en mobil klokke. Medarbejdere oplyser også, at de ved et personalemøde har talt om, at de skal til konfliktforebyggelseskurser. Medarbejdere oplyser, at der er mulighed for at skærme skrøbelige borgere blandt andet ved hjemmebesøg, møder på andre steder (det udgående team Stofrådgivningen), at der er forskellige muligheder for indgange, hvis 2 borgere for eksempel har det svært med hinanden.

## 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 socialtilsyn Syds vurdering, at tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt.

Det vurderes, at ledelsen formår at sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.

Det konstateres, at tilbuddet har en aktiv og kompetent bestyrelse.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 8

---

*Tilbuddet har en kompetent ledelse*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddet har i meget høj grad en kompetent ledelse.

### Indikator 8.a

---

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

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 8.a**

Ledelsen har i meget høj grad relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

### 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**

Tilbuddet benytter sig i meget høj grad af ekstern faglig supervision og anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.

### Indikator 8.c

---

*Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.*

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 8.c**

Tilbuddet har i meget høj grad en kompetent og aktiv bestyrelse.

### Kriterium 9

---

*Tilbuddets daglige drift varetages kompetent*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddets daglige drift varetages i meget høj grad 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**

Borgerne har i meget høj grad i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.

### Indikator 9.b

---

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

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 9.b**

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

### Indikator 9.c

---

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

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 9.c**

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



## Kompetencer

---

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

### Vurdering af tema

---

Det er socialtilsyn Syds vurdering, at tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe.

Det er yderligere socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres, både på kort og langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes.

Endelig er det socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 10

---

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

#### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddets medarbejdere besidder i meget høj grad relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

### 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**

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

### Indikator 10.b

---

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

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 10.b**

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

## 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

---

Det er socialtilsyn Syds vurdering, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen.

**Gennemsnitlig bedømmelse** 5,0

### Kriterium 14

---

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddets fysiske rammer i meget høj grad understøtter borgernes udvikling og trivsel.

### Indikator 14.a

---

*Borgerne trives i de fysiske rammer.*

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 14.a**

Borgerne trives i meget høj grad i de fysiske rammer.

### Indikator 14.b

---

*De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.*

**Bedømmelse** 5

#### **Bedømmelse af Indikator 14.b**

De fysiske rammer og faciliteter imødekommer i meget høj grad borgernes særlige behov.

## Økonomi

### Økonomi

---

#### Vurdering af tema

---

Tilbuddet vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og indsendte budget at være økonomisk bæredygtigt. Tilbuddets økonomi vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og indsendte budget at være gennemskueligt for socialtilsynet. Socialtilsyn Syd vurderer, at gennemskueligheden for de visiterende kommuner er til stede, i det omfang nøgletallene på tilbudsportalen er opdaterede. Socialtilsyn Syd vurderer, at økonomien giver tilbuddet den fornødne kvalitet i forhold til målgruppen.

#### Økonomi 1

---

*Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?*

##### **Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddet vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og indsendte budget at være økonomisk bæredygtigt. Tilbuddets økonomi vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og indsendte budget at være gennemskueligt JA: Socialtilsyn Syd har lagt vægt på, at tilbuddets budget afspejler tilbuddets målgruppe og aktiviteterne på stedet, og at budgettet giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til målgruppen. Budgettet viser et balanceret forhold mellem forventede indtægter og omkostninger. Socialtilsyn Syd vurderer, at centrale nøgletal om normeringens størrelse, aktivitetsomkostninger og kompetenceudvikling medvirker til at kvalitetssikre vurderingen for socialtilsynet. Socialtilsyn Syd vurderer, at gennemskueligheden for de visiterende kommuner er til stede, i det omfang nøgletallene på tilbudsportalen er opdaterede. Socialtilsyn Syd vurderer, at økonomien giver tilbuddet den fornødne kvalitet i forhold til målgruppen.

#### Økonomi 2

---

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

##### **Bedømmelse af kriterium**

JA: Socialtilsyn Syd vurderer, at tilbuddet på baggrund af det indsendte regnskab og det indsendte budget er økonomisk bæredygtigt. Vurderingen er udarbejdet på baggrund af det senest fremsendte regnskab med tilhørende revisionsprotokollat. Der er ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i regnskabet, og der er ligeledes ingen væsentlige kritiske bemærkninger i revisionsprotokollatet. Socialtilsyn Syd har i bedømmelsen lagt vægt på, at tilbuddets revisor ikke har kommentarer til tilbuddets soliditetsgrad, og at der derfor er sammenhæng mellem soliditetsgrad, alder og specialiseringsgrad

#### Økonomi 3

---

*Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?*

##### **Bedømmelse af kriterium**

Ja: Nøgletallene i årsrapporten på Tilbudsportalen kan afstemmes til den senest indsendte årsrapport og vurderes på den baggrund at være gennemskueligt for de visiterende kommuner. Tilbuddets økonomi vurderes på baggrund af det indsendte regnskab og budget at være gennemskueligt for socialtilsynet.

## 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.

