



Tilsynsrapport

Driftsorienteret tilsyn



Tilbuddets navn: CROS

Dato for generering af rapport: 22-05-2023

Status for godkendelse: Godkendt

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden

Indholdsfortegnelse

Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold	3
Læsevejledning - Kvalitetsmodellen	3
Basisinformation	4
Basisinformation (Afdelinger)	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Særligt fokus i tilsynet	5
Sanktioner	5
Uddannelse og beskæftigelse	6
Kriterium 1	6
Selvstændighed og relationer	8
Kriterium 2	8
Organisation og ledelse	10
Kriterium 8	10
Kriterium 9	11
Kompetencer	13
Kriterium 10	13
Økonomi	15
Økonomi 1	15
Økonomi 2	15
Økonomi 3	16
Spindelvæv	16
Datakilder	16
Interviewkilder	16
Observationskilder	17



Læsevejledning - Tilsynsrapportens indhold

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

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

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

Læsevejledning - Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten og sikrer dialogen med plejefamilien eller tilbuddet med udgangspunkt i kvalitetsmodellen, som beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen giver et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af kvaliteten.

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

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

Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i plejefamilien eller tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt. Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn. Ved en godkendelse vurderes der ud fra, om Socialtilsynet forventer, at plejefamilien eller tilbuddet kan opfylde indikatorer og kriterier. Ved det driftsorienterede tilsyn bedømmes indikatorerne efter følgende skala:

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

Bedømmelsen af indikatorerne understøtter vurderingen af kriterierne, hvilket resulterer i en samlet, skriftlig kvalitetsvurdering for hvert tema.

Hver indikator gives i forlængelse af den skriftlige bedømmelse en værdi (score) for opfyldelsesgraden. Ud fra den værdi, som indikatorerne er givet, udregnes der automatisk en samlet værdi for opfyldelsesgraden for henholdsvis hvert kriterium og hvert tema. Værdien udregnes som et gennemsnit af henholdsvis indikatorerne og kriteriernes værdier. Det samlede resultat af denne talmæssige bedømmelse udtrykkes grafisk i form af et "spindelvæv".

Spindelvævet og scorer offentliggøres ikke på Tilbudsportalen. Spindelvæv og scorer giver overblik over kvalitetsbedømmelsen inden for hvert tema og bruges i dialogen med plejefamilien eller tilbuddet om at fastholde og udvikle kvaliteten fremadrettet.

Efter endt høringsperiode vil den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår blive publiceret på Tilbudsportalen.

Der henvises i øvrigt til www.socialstyrelsen.dk, hvor der kan findes yderlige oplysninger om socialtilsynets kvalitetsvurdering.



Basisinformation

Tilbuddets navn	CROS
Hovedadresse	Kongevejen 4 3000 Helsingør
Kontaktoplysninger	Tlf.: 25313104 E-mail: lok43@helsingor.dk Hjemmeside: http://www.helsingør.dk www.croshelsingør.dk
Tilbudsleder	Lise-Lotte Kragelund
CVR-nr.	64502018
Virksomhedstype	kommunal
Tilbudstyper	Ambulant anonym stofmisbrugsbehandling, §101a Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Børn og unge Ambulant alkoholmisbrugsbehandling, SUL §141 Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Voksne Forsorgshjem/herberg, § 110
Pladser i alt	289
Målgrupper	Alkoholmisbrug Hjemløshed Stofmisbrug

Resultat af tilsynet

Status for godkendelse	Godkendt
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Per Schnedler Clausen Lennie Søndberg
Tilsynsbesøg	14-03-2023 11:15, Uanmeldt, Pensionatet 14-03-2023 08:00, Uanmeldt, CROS 07-03-2023 10:00, Uanmeldt, HelsingUng 07-03-2023 08:00, Uanmeldt, CROS 07-03-2023 08:00, Uanmeldt, Voksen behandling

Basisinformation (Afdelinger)

Afdeling	Målgrupper	Pladser i alt	Afdelinger
CROS	Stofmisbrug	8	Ambulant anonym stofmisbrugsbehandling, §101a
HelsingUng	Alkoholmisbrug, Stofmisbrug	10	Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Børn og unge
		5	Ambulant alkoholmisbrugsbehandling, SUL §141
		35	Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Voksne
Pensionatet	Alkoholmisbrug, Hjemløshed, Stofmisbrug	21	Forsorgshjem/herberg, § 110
Voksen behandling	Alkoholmisbrug, Stofmisbrug	105	Ambulant stofmisbrugsbehandling, §101 – Voksne
		105	Ambulant alkoholmisbrugsbehandling, SUL §141



Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Denne rapport omhandler driftsorienteret tilsyn af CROS, med fysisk besøg på Rusmiddelcenteret og Helsingung den 7. marts, Pensionatet og Porten den 14. marts. Derudover har der været afholdt et møde med repræsentanter fra ledelsen den 14. marts.

Tilsynsbesøget har særligt haft fokus på følgende temaer i kvalitetsmodellen samt økonomi:

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Organisation og ledelse
- Kompetencer

Det er socialtilsynets konklusion, at tilbuddet har den fornødne kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i Lov om Socialtilsyn, samt, for alle afdelinger, lever op til Socialstyrelsens Kvalitetsmodels syv temaer, kriterier og indikatorer.

Tilbuddet er godkendt til:

- 230 pladser i ambulant stof- og alkoholbehandling henhold til SEL § 101 og SUL § 141 til borgere over 18 år i Rusmiddelcenteret.
- 8 pladser til ambulant anonym stofmisbrugsbehandling i henhold til SEL § 101a til borgere over 18 år samme sted.
- 35 pladser til ambulant stofmisbrugsbehandling i tilhold til SEL § 101 for borgere over 18 år, 5 pladser til ambulant alkoholmisbrugsbehandling i henhold til SUL § 141 for borgere over 18 år og 10 pladser til ambulant stofmisbrugsbehandling i henhold til SEL § 101 til borgere under 18 år i Helsing Ung.
- 21 pladser og 3 flexpladser i henhold til SEL § 110 til hjemløse borgere over 18 år i henholdsvis Pensionat og herberget Porten.

Tilbuddets faglige tilgange er som beskrevet på Tilbudsportalen. Personalet har været på Løft uddannelse, endvidere arbejdes der struktureret med FIT som evaluerings værktøj. Tilgangene er forskellig i forhold til målgruppen for den enkelte afdeling, hvor der italesættes metoder som: Kognitiv terapi, Motiverende samtale (MI), Systemisk tilgang, Jeg støttende samtale og Gorski tilbagefaldsbehandling.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set dækker over en række afdelinger med forskellige målgrupper og således er godkendt efter et bredt udsnit af voksenparagrafferne i Lov om Social Service.

Der er ikke døgndækning på det ene herberg og på det andet kun dele af året. Afdelingerne og tilbuddet kan være udfordret af borgere på kanten af tilbuddets målgruppebeskrivelser. Dette gælder særligt borgere med særlige og udadvendte symptomer på deres psykiske sygdom eller i kombinationer med stof- eller alkoholafhængighed. Den relativt lave personalenormering og manglende døgndækning i bo enhederne stiller krav til tydelig visitation i forhold til forventninger til den støtte, som borgeren vil modtage og borgerens funktionsniveau.

Socialtilsynet oplever under det aktuelle tilsyn, at der generelt er en god stemning, at borgerne der interviewes trives i alle afdelinger og giver udtryk for tilfredshed med den støtte de har modtaget.

Særligt fokus i tilsynet

Temaer: 1-2-5-6

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 Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet yder en relevant indsats i forhold til at motivere og støtte borgerne i forhold til uddannelse eller beskæftigelse. Tilbuddet fokuserer på en målgruppe tilpasset indsats, hvilket skal ses i forhold til, at de modtager en meget bred gruppe af borgere. Der lægges vægt på borgernes ønsker, samt konkrete og individuelle behov. Det betyder, at der arbejdes på, at borgerne modtager relevant hjælp til opstart på uddannelse, eller komme i arbejde. Alternativt støtte til at fastholde allerede fungerende forløb. For nogen borgere er fokus på, at de deltager i fællesaktiviteter eller dagtilbud for udsatte. Der er for enkelte borgere fokus på at få gang i det sociale frikort.

Det kendetegner målgrupperne i tilbuddet, at de ofte er ramt af mange problemstillinger, fx mangel på bolig eller et aktivt misbrug, som midlertidigt forhindrer dem i at starte på uddannelse eller i beskæftigelse. For nogle borgere kan et længerevarende motivationsarbejde understøtte deres vej i uddannelse eller beskæftigelse. Der ses en særlig målrettet indsats på området for unge under 18 år hvor tilbuddet har mulighed for at etablere særlige undervisningsforløb.

Borgerne fortæller, at de er glade for tilbuddets støtte i forhold til at nå deres individuelle mål omkring uddannelse og beskæftigelse, hvilket de giver konkrete eksempler på overfor socialtilsynet.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Kriterium 1

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

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i forhold til målgruppernes forudsætninger, og den enkeltes behov, på relevant vis understøtter borgernes mulighed for uddannelse eller beskæftigelse.

Der er stor forskel på borgerne fra de enkelte afdelinger, og hvorvidt de er i beskæftigelse. De modtager borgere under uddannelse, med arbejde, i beskyttet beskæftigelse, i aktivitets- og samværstilbud, m.m.. Med den baggrund opstilles der mål for den enkelte. For en gruppe af borgerne er de i en meget kompleks situation når de kommer i tilbuddet, hvorfor der i starten er fokus på andre indsatser, for at bedre deres samlede sociale situation.

Pensionatet og Porten beskriver et løbende samarbejde omkring borgernes sociale situation med sagsbehandler, hvor også uddannelse og beskæftigelse indgår. Der er fra personalets side stor villighed til at deltage i møder sammen med borgeren, hvis borgeren ønsker det. Personalet beskriver, at borgerne er meget forskellige, hvorfor det er meget individuelt, hvordan støtten tilrettelægges i forhold til den enkelte borger. På Helsingør har de mulighed for at oprette eget skoletilbud for de indskrevne unge i en kortere eller længere periode. Personalet beskriver at det typisk starter op i løbet af efteråret og løber indtil efterfølgende sommer hvor eleverne går til eksamen. Tilbuddet fungerer som et dagbehandlingstilbud med en kombination af skole og misbrugsbehandling.

Helsingør rusmiddelcenter modtager både borgere med arbejde, under uddannelse, men også uden beskæftigelse. Borgerne giver her udtryk for at modtage støtte til at fastholde eller etablere uddannelse/ beskæftigelse i forhold til deres ønsker og forudsætninger. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at der i den igangværende behandling kan være andre og mere relevante indsatser, end beskæftigelse, i forhold til borgerens samlede sociale situation.

Borgerne giver generelt udtryk for, at de er glade for den støtte de modtager fra tilbuddet, og at de har opbakning til at nå deres individuelle mål, i forhold til uddannelse og beskæftigelse.



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

Tilbuddet rummer samlet set en meget bred målgruppe - fra de helt unge uddannelsessøgende til borgere på pension.

Det er socialtilsynets bedømmelse at tilbuddet opstiller relevante konkrete og individuelle mål for borgerne omkring uddannelse og beskæftigelse. For enkelte borgere er der forhold i deres øvrige sociale situation, som for nuværende ikke gør arbejdet omkring uddannelse og beskæftigelse relevant.

Medarbejdere og ledelse fortæller om et tæt samarbejde med jobcentret og andre relevante aktører. Især i forhold til at sikre unge et uddannelsesforløb eller beskæftigelse.

Bedømmelsen afspejler, at tilbuddet i samarbejde med borgerne har fokus på at opstille konkrete mål omkring uddannelse, beskæftigelse eller meningsfyldte aktiviteter, men at der for enkelte borgere, kan være andre indsatser der er mere relevante, i forhold til borgerens samlede sociale situation.

Indikator 1.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 1.b

Socialtilsynet bedømmer, at borgerne modtager relevant støtte til at indgå i relevante tilbud.

Fra interview af borgerne, samt udtalelse fra medarbejdere fremgår, at en stor del af borgerne fra tilbuddene er i uddannelsesstilbud, i beskæftigelse, beskyttes beskæftigelse eller dagtilbud i form af aktivitets- og samværstilbud.

Dette understøttes af tilbuddets tidligere dokumentation samt udsagn fra borgere og medarbejdere.

Bedømmelsen afspejler, at der ud fra udsagn fra borgerne ikke for alle er aftaler omkring, uddannelsesstilbud, arbejde eller aktivitetstilbud.



Selvstændighed og relationer

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

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder på at styrke borgernes mulighed for at fastholde og etablere relationer og understøtte borgernes mulighed for at udvikle sig selvstændigt. Det gør tilbuddet i samarbejde med borgerne, hvor medarbejderne med udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger og ønsker, understøtter borgeren i kontakten til familie og andre sociale fællesskaber.

For at understøtte borgerne i forhold til at opretholde eller vedligeholde fællesskaber, fokuseres der også på at få opstillet konkrete mål for den enkelte borger, der hjælper til at udvikle større selvstændighed ud fra de parametre, der er nærværende og aktuelle for borgeren. Tilbuddet består af 4 afdelinger, hvor borgernes kompetencer og muligheder for at udvikle selvstændighed og relationer er meget forskellige.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Kriterium 2

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

Bedømmelse af kriterium

Samlet set vurderer Socialtilsynet, at tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed på relevant vis. Tilbuddet består af flere afdelinger med forskellige målgrupper, der har forskellige forudsætninger og behov. Socialtilsynet vurderer, at der er forskel på hvorledes borgernes sociale kompetencer og selvstændighed understøttes. Tilbuddets brede målgruppe afspejles i borgernes individuelle mål, som spænder fra at kunne gå en tur i byen selv, deltage i en eller flere aktiviteter i det omgivende samfund, til at fastholde eller genetablere kontakt til familie og venner. Der er for borgere på herbergerne en særlig problematik i forhold til samvær med børn, hvor borgerne ikke har mulighed for samvær med børn på tilbuddet.

I forhold til at styrke borgernes sociale kompetencer hjælper tilbuddet via forskellige faglige tilgange og tilbud, med at vedligeholde og etablere netværk i det omfang, den enkelte borger ønsker det. Sociale relationer, ses endvidere som en væsentlig del af misbrugsbehandlingen, og der benyttes relevante metoder, i arbejdet med borgerens sociale kompetencer.

Socialtilsynet ligger også til grund for vurderingen, at det af interview med borgere fremgår, hvorledes der på de enkelte afdelinger arbejdes med borgernes sociale relationer. Som eksempel, af interview med borgere på Pensionatet fremgår, at der er fælles spisning og andre aktiviteter. Det er som udgangspunkt ikke muligt at have gæster på de 2 pensionater, hvilket har en negativ indvirkning på borgernes mulighed for samvær med egne børn.

Indikator 2.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 2.a

Det lægges til grund for bedømmelsen, at borgere fortæller, at der er opstillet konkrete individuelle mål, som skal understøtte udvikling af deres sociale kompetencer og selvstændighed. Helsingung beskriver, at der er et særligt fokus på udarbejdelse af mål for borgere under 18 år. Borgerne beskriver, at målene løbende justeres. Flere borgere beskriver, at de har opnået kompetencer i forhold til at leve et så selvstændigt liv som muligt, mens andre borgere ikke oplever det. Endelig lægges det til grund, at det under Interview med ledere og medarbejdere beskrives, hvordan borgerne konkret og relevant støttes til at udvikle social kompetencer i hverdagen, f.eks. gennem fælles aktiviteter..



Indikator 2.b

Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Bedømmelse 5

Bedømmelse af Indikator 2.b

Bedømmelsen gives på baggrund af medarbejderne og borgernes beskrivelser om, hvordan de på de forskellige afdelinger arbejder på at understøtte den enkelte borgeres mulighed for at vedligeholde, etablere relationer og netværk både udenfor og indenfor tilbuddet.

Borgerne i misbrugsbehandling og Helsingung beskriver, at en del af tilbuddets misbrugsbehandling har et sigte på at give den enkelte borger resurser til at bruge relevant netværk til at holde sig ædru/stoffri på tidspunkter, hvor det ikke er muligt at komme i tilbuddet.

Borgerne fra Pensionatet beskriver, at medarbejderne understøtter, at borgerne fortsat har kontakt til familie, og at deres udadrettede aktiviteter fastholdes efter indskrivning i tilbuddet.

Endelig lægges det til grund, at der i interview af personalet fra misbrugsbehandling fremgår, at der er etableret tilbud / grupper for pårørende. For borgere under 18 år er der udarbejdet fast procedure for at inddrage forældremyndigheden i lighed med de gældende regler på området.

Indikator 2.c

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

Bedømmelse 3

Bedømmelse af Indikator 2.c

Til grund for bedømmelsen lægges, at borgere giver udtryk for, at de, i forhold til deres ønsker og behov, har kontakt til og samvær med deres familie og andet socialt netværk i hverdagen. Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere, beskriver konkret, hvordan de i hverdagen understøtter borgerne til at have en relevant kontakt med familie og andet socialt netværk. Her trækker det ned at der ikke er mulighed for at modtage besøg, især at samvær med børn skal foregå på biblioteker eller andre offentlige steder.



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. Herunder er tilbuddets brug af ikkefastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver, et væsentligt element.

Vurdering af tema

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets ledes med høj faglighed med en tydelig ledelse i en konsolideret organisation. Der er siden sidste år sket en omfordeling af ledelse, med en overordnet leder for hele tilbuddet og 2 daglige ledere, en for misbrugsbehandling og en for herberger. Der ses en klar ansvars- og opgavefordeling i ledelsen, hvilket er med til at sikre en stabil daglig drift og generel udvikling hos medarbejderne. Det vurderes desuden at borgerne i de enkelte afdelinger mødes af medarbejdere med relevant uddannelse. Der har været meget udskiftning ibland medarbejderne i Helsingør rusmiddelcenter, hvilket fortsat påvirker driften. For de øvrige 3 tilbud vurderes medarbejdergruppen som værende stabil. For Pensionatet vurderes Socialtilsynet at bemanningen er fordelt over en for lille del af døgnet, set i forhold til borgernes behov og personaledekning på sammenlignelige tilbud. Der er for få medarbejdertimer uden for normal arbejdstid, tilbuddet har efter tilsynet valgt at have medarbejdere på, som nedenfor:

Pensionatets åbningstider pr. den 1.6.2023 er som følger:

Mandag tirsdag onsdag torsdag fredag

7.30-16.00 7.30-20.00 7.30-16.00 7.30-20.00 7.00-15.00

Gul markering = udvidet åbningstid

På Herberget Porten er der døgndækket i vinterhalvåret hvor natherberget er åbent.

Det vurderes at tilbuddets medarbejdere modtager relevant faglig supervision og ledelsen har intern sparring.

Tilbuddets samlede sygefravær giver, ud fra oplysningerne på Tilbudsportalen, ikke anledning til bemærkninger, det samme gælder tilbuddets personalegennemstrømning. Dog er socialtilsynet opmærksom på, at der er sket en større udskiftning i personalegruppen i Helsingør Rusmiddelcenter, hvilket der vil være ekstra fokus på ved kommende tilsyn.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,2

Kriterium 8

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt har en faglig kompetent ledelse, som arbejder relevant med at understøtte tilbuddets drift og udvikling. Ledelsen kan samlet beskrive, hvordan der er arbejdet relevant med at udvikle en fælles faglig tilgang, og en anerkendende kultur i hele organisationen. Det beskrives desuden, hvordan ledelsen arbejder med at profilere tilbuddet udadtil. Medarbejderne har generelt udtalt tilfredshed med den måde, som ledelsen håndterer tilbuddets drift og udvikling, men har som tidligere påpeget manglende ressourcer.

Det vurderes ydermere, at tilbuddets medarbejdere modtager relevant faglig ekstern supervision, og at supervisionen giver mening og værdi i den samlede organisation.

Indikator 8.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.a

Til grund for bedømmelsen lægger socialtilsynet dokumentation af den samlede ledelses erfarings- og uddannelsesmæssigt baggrund. Der lægges endvidere vægt på, at tilbuddets ledelse fremlægger en aftalt strategi for tilbuddets drift og udvikling. Det beskrives endvidere, hvordan ledelsen samlet set også har fokus på at opbygge en fælles faglig forståelse og bruge hinandens ressourcer på tværs. Der ses endvidere en ledelsesmæssig anerkendende tilgang, som medarbejderne oplyser, de føler sig trygge ved.

Medarbejderne på de enkelte tilbud fortæller under interview, at ledelsen altid kan kontaktes. Hvis nærmeste leder ikke er tilstede, kan en af de andre ledere kontaktes.



Indikator 8.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 8.b

Til grund for bedømmelsen ligger, at tilbuddets medarbejdere får ekstern faglig supervision, ligesom der er klare aftaler omkring faglige møder, hvor de enkelte borgere gennemgås med henvisning til, at der sker en faglig drøftelse af den enkelte borgers problemstillinger.

Det fremgår endvidere af udsagn fra ledelsen, at der er ledelsessupervision, hvor lederne sparrer med hinanden omkring ledelsesmæssige udfordringer i forhold til tilbuddets drift og udvikling.

Såvel ledelse som medarbejdere giver udtryk for, at supervisionen er relevant i forhold til at løse deres arbejdsopgaver.

Kriterium 9

Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages kompetent, med fokus på tilbuddets samlede faglige profil. Det er socialtilsynets vurdering, at den nye fordeling af ledelsen med en fælles leder, en daglig leder for herbergerne og en for rusmiddeltilbuddene har været en styrkelse af den daglige drift.

Ledelsen og personalenormeringen i Porten og Pensionatet dækker for nuværende borgernes behov, men er sårbart hvis der sker ændringer i gruppen af borgere, primært fordi der er begrænset dækning uden for normal arbejdstid (8-16). Der kan være behov hos borgerne der ikke opfyldes, fordi personalet har fri. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at tilbuddets på eget initiativ, er ved at udvide åbningstiden åbningstid 2 aftener om ugen, ligesom Herberget Porten har døgndækning når natherberget er åbent.

For misbrugscentret er kulturen fortsat påvirket af en periode med ustabilitet i medarbejdergruppen og manglende medarbejdere, men her vurderer Socialtilsynet, at den nye ledelse samt at ledige stillinger besættes kan understøtte en faglig kompetent drift.

Socialtilsynet oplever generelt, at borgerne samstemmende fortæller, at medarbejderne fremstår fagligt kompetente, er til rådighed, hjælper relevant, gerne tager med til møder andre steder, er positive, taler pænt og lytter til borgerne.

Socialtilsynet bemærker, at der gennem flere år, har været en større udskiftning i personalegruppen i misbrugsbehandlingen. Den beskrives af ledelsen som almindelig fratrædelse, grundet alder og ønsket om andre udfordringer.

Indikator 9.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.a

Socialtilsynet er opmærksom på, at der er tale om bedømmelse af flere afdelinger, som ikke bedømmes ens. For de 2 pensionater trækker det ned, at bemanningen ikke dækker en større del af døgnet, og for misbrugscentret er der fortsat en udfordring med at få besat ledige stillinger med relevant personale, samme sted trækker det dog op, at man fastholder ønsket om at have egen psykolog i tilbuddet. I Helsingung vurderes det, at der er det nødvendige personale med relevante kompetencer.

Til grund for bedømmelsen lægges, at det af tilbuddets dokumentation fremgår, at nuværende ledelse og medarbejdere har relevant uddannelse og erfaring med de forskellige målgrupper i tilbuddet. Dette gælder også for de særlige faglige kompetencer, som ifølge lovgivningen skal tilbydes unge under 18 år i misbrugsbehandling.

Endelig lægges det til grund, at borgerne samstemmende beskriver en god kontakt med personalet på tilbuddet, at de har mulighed for at aftale samtaler på tidspunkter tilpasset arbejde, lige som personalet har tid til at deltage i møder efter behov.



Indikator 9.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.b

Personalegennemstrømningen er generelt ikke på et højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Socialtilsynet er samtidigt opmærksom på, at der aktuelt er flere ledige stillinger i afdelingen Helsingør Rusmiddelcenter, som forventes besat inden for nærmeste fremtid. Ledelsen beskriver, at fratrådte medarbejdere har ønsket andre udfordringer eller er stoppet på grund af alder. Derfor vurderer ledelsen, at der er tale om naturlig udskiftning.

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. Dette understøttes af tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen samt udsagn fra ledelsen.

Indikator 9.d

Brugen af ikkefastansatte medarbejdere er hensigtsmæssig i forhold til at sikre, at tilbuddet er i stand til at tilrettelægge og udøve en systematisk pædagogisk indsats.

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 9.d

Der benyttes som udgangspunkt kun fastansatte medarbejdere, scoren er derfor et udtryk for det hensigtsmæssige i den prioritering.



Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere, herunder ikkefastansatte 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, herunder ikkefastansatte medarbejdere, møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere samlet set besidder relevante kompetencer, således at de kan understøtte de forskellige målgruppers trivsel og udvikling. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at medarbejderne klart kan beskrive tilbuddets faglige tilgange og metoder og give eksempler på anvendelse i daglig behandling eller pædagogisk praksis. Der sættes i centret i høj grad på udvikling af hele organisationen, gennem fælles uddannelsesforløb. Her vurderer Socialtilsynet, at det samtidig er vigtigt at have fokus på relevante minimumskompetencer for medarbejderne i de enkelte afdelinger, også for at skabe en fælles faglighed i den enkelte afdeling i forhold til målgruppen.

Dette understøttes af udsagn fra borgerne, som endvidere giver udtryk for, hvordan medarbejderne er forstående og har god fornemmelse for, hvad den enkelte borgers behov og forudsætninger er.

Socialtilsynet bemærker endvidere under tilsynsbesøget, at der på alle afdelinger er en faglig professionel tilgang i en anerkendende kultur, og at medarbejderne under tilsynsbesøget generelt fremstår vidende og afklarede omkring tilbuddets daglige praksis. Socialtilsynet vurderer i den sammenhæng, at der er et relevant ledelsesmæssigt fokus på at understøtte, at medarbejderne vil kunne håndtere opgaverne fagligt tilfredsstillende.

Gennemsnitlig bedømmelse 4,0

Kriterium 10

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

Bedømmelse af kriterium

Samlet set over alle afdelinger vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til at kunne indgå i tilbuddets opgaver, set i forhold til tilbuddets faglige tilgange og metoder. Der ses således en klar sammenhæng mellem de metoder medarbejderne beskriver anvendt, og borgernes oplevelse af samme. Ligeledes beskriver borgere at de har modtaget velkvalificeret hjælp og behandling, med fokus på at de skal videre efterfølgende.

Der er i det samlede tilbud en fælles metodeplatform, hvor flere forskellige tilgange og metoder indgår. Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejdere i tilbuddet har konkret viden om og indsigt i flere af de udmeldte tilgange og metoder, og at især metoden FIT står som et samlende tilgang til også at vurdere relationen mellem borgere og medarbejdere og oplevelsen af fælles resultater.

I vurderingen er der ydermere lagt til grund, at tilbuddet arbejder med vidensdeling og medarbejderne kan beskrive, hvordan de systematisk deler viden på afdelingerne og til fælles CROS møder. Det fremgår endvidere i interview med medarbejdere og ledelse, at der er mulighed for videreuddannelse i forhold til konkrete målgrupper, og at der løbende sker undervisning eller sparring vedr. tilbuddets faglige tilgange, f.eks. igennem supervision. Ligeledes er der sidemandsoplæring i brug af de systemer der benyttes.



Indikator 10.a

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 10.a

Til grund for bedømmelsen lægges, at hovedparten af medarbejdere har arbejdet i tilbuddet i flere år, og således er fortrolige med tilbuddets faglige tilgange og metoder og den overordnede målsætning.

Det lægges desuden til grund, at det fremgår af udsagn fra medarbejdere og ledelse, at der er løbende undervisning i anvendte metoder, sker faglig refleksion med udgangspunkt i tilbuddets udmeldte faglige og metodiske tilgange. Socialtilsynet er i den forbindelse opmærksom på, at medarbejdere fra alle afdelinger i tilbuddet tilbydes kurser i tilbuddets fælles tilgange og metoder, dette bedømmes at styrke den fælles faglige profil og forståelse i tilbuddet. Derudover er der mulighed for kurser i relevante tilgange rettet mod den enkelte afdeling.

Det lægges endvidere til grund, at ledelse og medarbejdere kan beskrive, hvordan faglige og metodiske tilgange skal forstås og omsættes til konkrete pædagogiske handlinger i hverdagen. Det beskrives endvidere, hvordan redskaberne skal anvendes med udgangspunkt i den enkelte borgers behov og forudsætninger.

Endelig lægges det til grund, at ledelse og medarbejdere beskriver, at der er et overordnet fokus på at implementere ny viden om målgruppe og metoder i tilbuddet. Det nævnes også, hvordan dette skal ses i sammenhæng med supervision til medarbejderne. Det omtales, hvordan nye medarbejdere sidemandsoplæres i anvendte systemer.

Indikator 10.b

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

Bedømmelse 4

Bedømmelse af Indikator 10.b

Til grund for bedømmelse lægges, at borgerne giver udtryk for en oplevelse af, at medarbejderne har relevante kompetencer, og at de er i stand til at sætte sig ind i borgernes situation og forudsætninger. Det nævnes at medarbejdernes personlige kompetencer har spillet en vigtig rolle for borgerne til at komme ud af misbrug, eller en svær hverdag. Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne altid er interesserede i at indgå i en relation med borgerne, støtter dem i hverdagen med mange ting og opleves fagligt kompetente.

Det lægges endvidere til grund, at medarbejderne under tilsynet generelt udviser stor lyst og interesse i faglig refleksion og på den måde udfordre sig selv fagligt og stiller sig til rådighed for faglig udvikling.

Det lægges yderligere til grund, at socialtilsynet iagttager samspil mellem borgere og medarbejdere på flere afdelinger under tilsynsbesøget. Samspillet er alle steder præget af et anerkendende respektfuldt samspil, hvor borgeren inddrages.



Økonomi

Økonomi

Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets økonomi fremstår gennemskuelig og kan give mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende kvalitet i forhold til prisen og målgruppens støttebehov.

Socialtilsynets vurderinger er på grundlag af budget 2023 og nøgletal fra Tilbudsportalens faneblad "Årsrapporter" for 2021. Socialtilsynet har endvidere inddraget øvrige oplysninger om tilbuddet, der er offentliggjort på Tilbudsportalen og på oplysninger indhentet i forbindelse med tilsynsbesøg.

Tilbuddets nøgletal på Tilbudsportalen fra forrige budgetår giver ikke anledning til bemærkninger. Socialtilsynet noterer sig, at omsætning i 2021 har været ca. 800.000,- kr. højere end estimeret og at omkostninger til borgerrelateret personale i 2021 afspejler den højere omsætning.

Socialtilsynet har i samme forbindelse påset, om der i budget 2023 er indregnet eventuelt over/underskud fra tidligere budgetår.

Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne faglige kvalitet

Socialtilsynet har den 27. februar d.å. godkendt tilbuddets årsbudget for 2023, idet der er lagt vægt på følgende tre forhold:

*Budgettet giver mulighed for den nødvendige sammenhæng mellem den faglige indsats og de afsatte økonomiske ressourcer.

*Budgettet ikke indeholder poster uvedkommende for tilbuddets virksomhed.

*Budgettet giver mulighed for ansvarlig forvaltning af offentlige midler.

Ifølge lov om ændring af lov om socialtilsyn § 11b, punkt 1-3, skal socialtilsynet godkende kommunale og private tilbuds årsbudgetter, hvis de tre kriterier er opfyldt.

Tilbuddets økonomiske bæredygtighed

På det foreliggende grundlag er det socialtilsynet vurdering, at CROS fremstår økonomisk bæredygtig.

Det er også socialtilsynets vurdering, at der ses en sammenhæng mellem tilbuddets budgetterede indtægt og tilbuddets forventede omkostninger samt at de enkelte omkostninger fremstår retvisende.

Det indgår i Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at CROS er et kommunalt tilbud, med deraf følgende mulighed for opretholdelse af drift.

Tilbuddets økonomi er gennemskuelig

Der udarbejdes som udgangspunkt ikke reviderede regnskaber for kommunale og regionale tilbud. Socialtilsynet har derfor ikke et revisionspåtegnet regnskab, der bekræfter tilbuddets nøgletal, som de fremgår på den offentlige del af Tilbudsportalen, som "Årsrapport" under fanebladet "Øvrige oplysninger".

Socialtilsynet noterer sig imidlertid, at tilbuddet udarbejder budget- og økonomioplysninger i henhold til regler for kommunale tilbud. Det er derfor socialtilsynets vurdering, at der inden for de givne rammer fremstår gennemskuelighed i tilbuddets økonomi.

Økonomi 1

Er tilbuddet økonomisk bæredygtigt?

Bedømmelse af kriterium

På det foreliggende grundlag er det socialtilsynet vurdering, at CROS fremstår økonomisk bæredygtig.

Det indgår i Socialtilsyn Hovedstadens vurdering, at tilbuddet er kommunalt, med mulighed for fortsat drift i det omfang og med det serviceniveau, der beslutes politisk af driftsherrer.

Økonomi 2

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

Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet, når pris/takst sammenholdes med målgruppens støttebehov.



Økonomi 3

Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?

Bedømmelse af kriterium

Der udarbejdes ikke revideret og revisorpåtegnet årsrapport for kommunale tilbud. Socialtilsyn Hovedstaden har derfor ikke en revisorpåtegnet årsrapport, der verificerer tilbuddets nøgletal på Tilbudsportal.

Socialtilsynet noterer sig imidlertid som nævnt, at tilbuddet udarbejder og uploader budget- og økonomiplysninger i henhold til gældende regler for offentlige tilbud.

Inden for de givne rammer er det socialtilsynets vurdering, at der fremstår gennemsigtighed i tilbuddets økonomi. Det indgår i socialtilsynets vurdering, at CROS' budgetterede omkostninger fremstår retvisende

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

- Tidligere tilsynsrapport
- Tilbudsportalen

Interviewkilder

Kilder

- Borgere
- Medarbejdere
- Ledelse



Observationskilder

Kilder

- Ledelse
- Medarbejdere
- Borgere