



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Center Amager, Sundbyhus
Tilsynet er gennemført: 25-08-2017
Status for godkendelse: Godkendt med skærpet tilsyn

Rapporten er udarbejdet af: Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg



Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet	5
Resultat af tilsynet	5
Vurdering af temaet Uddannelse og beskæftigelse	7
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	10
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	12
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	16
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	23
Vurdering af temaet Kompetencer	26
Vurdering af temaet Fysiske rammer	29
Økonomisk Tilsyn	32
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	33

Rapporten er udskrevet

25-08-2017



Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om 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 tilbuddet selv har indberettet bl.a. stamoplysninger.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten hos 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 hos et tilbud med flere afdelinger. Ligeledes kan tilsynet været administrativt og ikke indeholde et konkret tilsynsbesøg. Det fremgår af tilsynsrapporten hvorvidt der har været et fysisk tilsynsbesøg, hvor henne og hvorvidt de var anmeldt eller uanmeldt.

Efter endt høringsperiode vil udvalgte oplysninger fra tilsynsrapporten blive publiceret på Tilbudsportalen. Det drejer sig om den samlede vurdering, temavurderingerne samt eventuelle påbud eller vilkår.

Kvalitetsmodellen

Socialtilsynet vurderer kvaliteten hos tilbuddet ud fra en Kvalitetsmodel, som er beskrevet i Bekendtgørelse om socialtilsyn. Kvalitetsmodellen er et dialogbaseret redskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. 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 et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har den fornødne kvalitet. 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 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.

Temaer

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Sundhed og Trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysiske rammer

I kvalitetsmodellen er både 'Gennemsnitlig bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet ud fra 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.

Vurderingen af temaerne bygger på kvalitetsbedømmelsen, og der kan, afhængigt af tilbudstype og målgruppe, inddrages andre relevante forhold, som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer.



Stamoplysninger om tilbuddet				
Tilbuddets navn	Center Amager, Sundbyhus			
Hovedadresse	Sundholmsvej 40A 2300 København S			
Kontaktoplysninger	Tlf: 30454146 E-mail: G225@sof.kk.dk Hjemmeside: www.centeramager.kk.dk			
Tilbudsleder	Jaqueline Andersen			
CVR nr.				
Virksomhedstype	Offentlig			
Tilbudstyper	§ 107 (midlertidigt botilbud til voksne) § 108 (almindeligt længerevarende botilbud til voksne)			
Afdelinger	Afdeling	Adresse	Pladser i alt	Tilbudstyper
	Sundbyhus	Sundholmsvej 40A 2300 København S	11	midlertidigt botilbud til voksne (§ 107),
	Sundbyhus Harmreduktion		16	almindeligt længerevarende botilbud til voksne (§ 108),
Pladser på afdelinger				27
Pladser i alt	27			
Målgrupper	18 til 85 år (forandret virkelighedsopfattelse, andre psykiske vanskeligheder, andet socialt problem, dømt til strafferetlig foranstaltning) 18 til 85 år (forandret virkelighedsopfattelse, misbrug af opioider, misbrug af centralstimulerende rusmidler, misbrug af cannabis, stofmisbrug)			



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	Godkendt med skærpet tilsyn
Tilsynet er gennemført	25-08-2017

Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Bjarne Ruberg Larsen (Tilsynskonsulent)
	Flemming Trap Højer (Sektionsleder)
	Lars Thomsen (Tilsynskonsulent)
	Laura Nørskov Juul (Tilsynskonsulent)
	Mian Nørhave Hansen (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	18-07-17: Sundholmsvej 40A, 2300 København S 10-07-17: Sundholmsvej 40A, 2300 København S (Anmeldt) 30-05-17: Sundholmsvej 40A, 2300 København S (Uanmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Sundbyhus er et botilbud efter SEL §§ 107 og 108 godkendt til en målgruppe af borgere med et bredt spekter af psykiatriske lidelser og psykisk sårbarhed evt. kombineret med misbrug af euforiserende stoffer.

Socialtilsynet vurderer på baggrund af flere tilsynsbesøg i tilbuddet, at den gruppe af borgere, der de facto opholder sig i Sundbyhus, afviger fra den godkendte målgruppe i en grad, der indebærer, at tilbuddets angivne metoder og faglige tilgange bliver vanskelige at praktisere og fremtræder mindre relevante i forhold til borgernes faktiske vanskeligheder og behov. Socialtilsynet vurderer således, at borgerne har altoverskyggende misbrugsproblematikker, der påvirker muligheden for at anvende Recovery-tilgangen i en negativ grad, og det er samtidig Socialtilsynets vurdering, at borgernes ikke trives i tilbuddet. Vurderingen er navnlig baseret på samtaler med borgerne under tilsynsbesøgene, men også på det konstaterede faktum, at der i udstrakt grad finder handel med ulovlige stoffer sted på og lige uden for tilbuddet, og at visse borgere har været udsat for overgreb og afpresning i den forbindelse.

Det er socialtilsynets vurdering, at der er en sammenhæng mellem tilbuddets personaledekning og høje sygefravær og borgernes oplevelse af trivsel og utryghed. Risikoen for overgreb fra udefrakommende pushere og lign. samt utryghed blandt borgerne ses at være størst i nattetimerne, hvor der frem til medio juli 2017 ikke var personale til stede i tilbuddet.

Generelt vurderer Socialtilsynet, at borgernes misbrugsproblematik vanskeliggør det mere langsigtede arbejde med målgruppen. Der er bl.a. eksempler i dokumentationen på, hvordan en borger grundet øget misbrug har tabt funktioner indenfor praktiske opgaver. Socialtilsynet vurderer, at Recovery og Harm Reduction er relevante faglige tilgange til den socialfaglige indsats. Dog finder Socialtilsynet det nødvendigt, at Sundbyhus synliggør hvilke faglig metoder, der anvendes til at imødegå borgerens behov, herunder aktive misbrug.

Det vurderes, at der er behov for en faglig drøftelse af de valgte tilgange og metoder i relation til Sundbyhus' formål, målgruppe og praksis med henblik på at skabe en faglig skarp profil for et specialiseret tilbud til borgere med psykiske lidelser og aktivt misbrug.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen på Sundbyhus formelt set er fagligt kvalificeret til at drive tilbuddet og sikre den udvikling, der skal til, men socialtilsynet er ikke betrygget i, at det lykkes ledelsen at højne kvaliteten af tilbuddet uden meget tæt opfølgning herpå. Socialtilsynet ser dog tegn på en positiv udvikling i relation til personalegruppen, hvor der er skabt en stabil personalegruppe, som har et godt internt samarbejde. Dette har medført en ændret tilgang til borgerne, som nu mødes med anerkendelse og i de individuelle behov, som den enkelte borger har.



Særligt fokus i tilsynet

Socialtilsynet har under dette tilsyn især haft fokus på temaet Sundhed og trivsel, særligt på borgernes trivsel og tilbuddets forebyggelse af vold og overgreb.


Der har endvidere været fokus på temaerne organisation og ledelse, kompetencer og fysiske rammer.

Som følge af data fra tilsynsbesøgene og de fremsendte dokumenter har der været grundlag for at gennemskrive alle rapportens temaer, kriterier og indikatorer.

Opmærksomhedspunkter

Påbud	Titel	Påbuddets indhold	Frist for opfyldelse
1	Personalegennemstrømning	4. Ledelsen skal fremsende en handleplan for at nedbringe personalegennemstrømningen og sygefraværet i tilbuddet. Frist den 1.oktober 2017	01-10-2017
2	Dokumentation og metoder	3. Tilbuddet skal fremsende en strategi og handleplan med milepæle der som minimum tager højde for følgende elementer: - At borgernes fokusområder à jour føres og afspejler deres aktuelle behov - At anvendte metoder og tilgange afspejler borgernes fokusområder jf. påbud 2. - At den faglige indsats dokumenteres, således at det bliver muligt at sammenholde indsatsmål og fokusområder med konkrete metoder og opnåede resultater.	01-10-2017
3	Tilbuddets tilgange og metoder	2. Tilbuddet skal fremsende en strategi- og handleplan for, hvordan tilbuddets medarbejdere benytter relevante faglige metoder til at imødegå borgernes aktive misbrug	01-10-2017
4	Tryghed, trivsel og overgreb	I forlængelse af det iværksatte påbud af 11. juli 2017, skal tilbuddet fremsende en handleplan for, hvilke yderligere tryghedsskabende tiltag, som tilbuddet vil iværksætte med henblik på at forebygge overgreb og uvedkommendes adgang til botilbuddet for at skabe større tryghed blandt borgerne.	01-10-2017



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Uddannelse og beskæftigelse</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte parathed og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordinær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring. Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at Sundbyhus forholder sig til borgernes beskæftigelse og opstiller mål herfor, men kun i lav til middel grad har tilrettelagt en indsats, der tager højde for borgernes psykiske lidelser og i mange tilfælde aktive misbrug.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at ledelsens tanker og idéer om aktiviteter og borgerrettede kurser internt i huset, ud fra "de små skridts princip" er det rigtige at arbejde med. Der bør dog stadig være fokus på at få skabt en hverdag, som understøtter borgernes deltagelse i beskæftigelse uden for huset i fremtiden.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at Sundbyhus med fordel kan arbejde mere systematisk med målsætning for aktivitets- og beskæftigelsesrettede tiltag på konkret individuelt niveau, således at indsatsen dokumenteres, og således at målene afspejler den enkelte borgers aktuelle situation og forudsætninger.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	2,5

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler, at Sundbyhus fortsat har fokus på at etablere interne beskæftigelsesprojekter, såsom små kreative værksteder, cafe, madklub, små oaser på Sundholm osv. Således ville borgerne have et alternativ til de misbrugsfællesskaber de dagligt færdes i og et skridt nærmere yderligere beskæftigelse. Ligeledes understøtter Socialtilsynet, at Sundbyhus etablerer fælles aktiviteter i fællesrummene på 1. og 2. sal.</p> <p>Socialtilsynet anbefaler, at Sundbyhus arbejder mere systematisk med målsætning for beskæftigelse, således at indsatsen dokumenteres. Videre anbefales det som udviklingspunkt, at der i forhold til netop denne meget udsatte målgruppe, overvejes indsat en fremskudt sagsbehandlerfunktion, som kunne koordinere borgernes beskæftigelsesrettede indsats, såfremt denne ønskes opretholdt på nuværende niveau.</p>	

Kriterium 01	<i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse</i>
Bedømmelse af kriterium	



Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i middel grad støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse beskæftigelse og aktivitetstilbud.

En borger fortæller, at vedkommende hjælper med at lave møbler til Multirummet. Pallemøblerne skal slibes ned og males. Borgeren fortæller, at han p.t. er den eneste, der hjælper med det, så det tager lidt tid.

De øvrige borgere taler ikke om beskæftigelse, aktiviteter eller uddannelse. For dem handler det om at komme igennem hver dag.

Ledelsen fortæller, at der er mulighed for aktiviteter/beskæftigelse ude af huset på centrene og i det nære miljø i og omkring huset. Særligt sidstnævnte er der fokus på. Ledelsen forklarer, at de er i overvejelse om, hvordan de kan bruge alle deres fællesrum til at inddrage borgerne mere. Det kunne f.eks. være gennem en tematisering; hvor 2. sal indrettes som et undervisningslokale med projektor. Her kan borgerne deltage i undervisning og foredrag. På 1. sal vil man gerne indrette til aktiviteter som motionsrum eller lignende. Man påtænker at søge TRYG-fonden om midler til indretningen med motionsudstyr. Det er ligeledes tanken, at man vil indrette til NADA på 1. sal.

Ledelsen fortæller, at de har en bil til rådighed, og at borgerne gerne vil mere ud af huset. Derudover nævner ledelsen også "Pallemøbelprojektet" som en udløber af et tema om "beskæftigelse."

Medarbejderne oplever et rigtigt beskæftigelsessystem, når det gælder borgernes beskæftigelsesindsats, og fortæller, at de bruger meget tid på at koordinere beskæftigelsesindsatsen i forhold til hver enkelt borger. Særligt bruges der meget tid med jobcenteret, når borgere ikke formår at møde op til jobsamtaler og/eller får frataget deres kontanthjælp. Medarbejderne redegør samtidigt for, hvordan de arbejder med at skabe struktur i borgernes hverdag, og bl.a. minder om samtaler med jobcentret, men at dette arbejde oftest skygger for andre vigtigere indsatsers såsom at få begrænset borgernes stof- og alkoholmisbrug.

Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets medarbejdere bruger uforholdsmæssig meget tid på koordineringsmæssige opgaver i forhold til kommunens beskæftigelsesindsats. En indsats som i bedste fald understøtter borgernes Recovery-proces, når eller hvis denne er i en modtagelig fase, og i værste fald er kontraindicerende i forhold til at understøtte borgernes Recovery-proces, når dette går fra den tid der ellers skulle bruges i arbejdet med borgernes "åbne vinduer" i forhold til at arbejde med sine misbrugsproblematikker, der trods alt ses hos målgruppen, i forhold til at begrænse sit stof- og alkoholmisbrug. En højere grad af helhedssyn og koordinerende helhedsorienteret indsats i forhold til netop denne målgruppes uddannelses- og beskæftigelsesmæssige muligheder på længere sigt, anses som forudsætningen for, at målgruppen kan komme ud af sit misbrug og på sigt videre i en eller anden form for beskæftigelse.

Indikator 01.a	<i>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.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i lav grad opfylder indikatoren.

Socialtilsynet har gennemlæst fire planer for borgere, og kan konstatere, at der kun for en enkelt borger er opstillet mål for borgerens beskæftigelse/uddannelse/aktiviteter. For de øvrige er det beskrevet, at borgeren ikke magter dette lige nu, da misbruget fylder for meget. Der foreligger ikke en plan for, hvordan man vil arbejde med at gøre borgeren klar til beskæftigelse mm.

Indikator 01.b	<i>Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 01.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.

De færreste borgere i tilbuddet har egentlig beskæftigelse. For de fleste borgeres vedkommende fylder misbruget for meget til at de vil kunne deltage i beskæftigelses- eller aktivitetstilbud udenfor tilbuddet. En borger fortæller, at han følge et kursusrække ved Fællesteamet. Ligeledes fortæller denne borger, at vedkommende er med til at bygge og male møbler til multirummet. Socialtilsynet er desuden opmærksom på, at tilbuddets målgruppe omfatter borgere med alvorlige psykiske lidelser og stort misbrug, som kun i meget begrænset omfang kan indgå i strukturerede beskæftigelses- eller aktivitetstilbud.



Indikator 01.c

Udgået fra d. 1 januar 2017.



Temavurdering	
	<h2>Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>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.</i></p> <p><i>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 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at det tilstræbes at arbejde med borgernes sociale relationer, kompetencer og netværk. Først og fremmest har ledelsen og medarbejderne sat fokus på at italesætte borgernes ressourcer og kompetencer med henblik på at understøtte borgernes udvikling. Det er dog svært for medarbejderne at arbejde fagligt med borgernes sociale kompetencer, idet misbruget præger hverdagen i tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at Sundbyhus' socialfaglige indsats med fordel kan tage udgangspunkt i at skabe flere meningskabende aktiviteter for borgerne internt i tilbuddet.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	2,7

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler, at Sundbyhus ved at opstille muligheder for beskæftigelsestilbud og fælles aktiviteter i huset måske kunne få flere borgere til at indgå i nye relationer og fællesskaber, som ikke nødvendigvis havde stofmisbrug som fælles tredje.</p>	

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
Bedømmelse af kriterium	



Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i middel grad styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.

Medarbejdere og ledelse beretter, at de har arbejdet målrettet på at ændre deres tilgang til borgerne, således at der er kommet mere fokus på borgernes egne ressourcer og kompetencer. Det har betydet, at man har fået øjnene op for, hvor mange ressourcer borgerne egentlig har, og at det i realiteten kræver mange ressourcer at begå sig i misbrugsmiljøet.

Det forholder sig dog således, at misbruget på mange måder også er det, der stopper for borgernes sociale interaktion i tilbuddet, idet misbruget i høj grad vedligeholdes gennem sociale relationer udenfor tilbuddet i et socialt miljø, som ikke gavner borgernes udvikling i den retning de fleste borgere giver udtryk for, de gerne vil. Misbruget gør det også svært for medarbejderne at arbejde konkret med borgernes sociale kompetencer og selvstændighed, hvilket i særlig grad ses, når borgerne skal vurdere, om man skal lukke udefrakommende ind i tilbuddet. Dertil mangler borgerne mestringsstrategier.

En borger fortæller, at han ikke har prøvet at komme ud af huset til f.eks. aktiviteter eller lignende. Men de er dog en gruppe borgere, som arbejder på at finde ud af, om de kan få billetter til Copen-Hell næste år. Borgeren vil gerne deltage i flere fælles arrangementer, men der er ikke mange fælles aktiviteter lige nu. Adspurgt, fortæller borgeren, at det kunne være godt, hvis der f.eks. var et arrangement om måneden i form af en biograftur eller lignende.

Indikator 02.a	<i>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.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.

Socialtilsynet har gennemgået dokumentation for fire borgere, og kan konstatere, at der i to tilfælde er opstillet mål for borgernes sociale kompetencer, selvstændighed og relationer. I alle planer er borgernes ressourcer beskrevet i forhold til sociale kompetencer.

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i lav grad opfylder indikatoren.

Borgerne på Sundbyhus er svært psykisk syge med misbrugsproblematikker, som alle har vanskeligt ved at indgå i sociale aktiviteter, fællesskaber og netværk i det omgivende samfund. Borgerne har derfor ganske få sociale relationer og deres netværk er ofte andre psykisk syge med lignende misbrug, som de indgår i et misbrugsfællesskab med. Personalet udfordrer denne situation gennem kontaktpersonrelationen til borgeren, men der mangler flere tilbud om alternative muligheder for fællesskab.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 02.c


Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad lever op til indikatoren.

Nogle få borgere på Sundbyhus fortæller, at de har kontakt til deres familie. De som har familie og et ønske om at have kontakt hertil understøttes af deres kontaktperson i at vedligeholde denne kontakt i dagligdagen, selvom det er vanskeligt grundet deres psykiske tilstand og store misbrug.

Indikator 02.d	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
-----------------------	-------------------------------------

Indikator 02.e	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
-----------------------	-------------------------------------



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Målgruppe, metoder og resultater</h2> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at der ikke er overensstemmelse mellem målgruppebeskrivelsen i tilbuddets godkendelse, målgruppebeskrivelsen på Tilbudsportalen og tilbuddets de facto målgruppe,</p> <p>Det er Socialtilsynets vurdering, at målgruppen på Sundbyhus er meget udfordret af misbrug og misbrugsmiljøet. Dette gør det meget svært for både borgere og medarbejdere at finde den fornødne ro til at arbejde med deres problematikker under de nuværende omstændigheder. Den faglige ramme med Recovery, rehabilitering og Harm Reduction skønnes relevant, om end konteksten gør det svært for medarbejderne at sikre en fælles faglighed, da der ofte er tale om løsning af akutte daglige problemstillinger, som oftest knyttet op på borgernes aktive misbrug, og som er vanskelige at lægge ind i en mere langsigtet fælles faglig kontekst.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at ledelsen med fordel kan sætte fokus på, hvordan målgruppen afgrænses, så der netop bliver mulighed for at sikre en specialisering. I forlængelse heraf vurderes det, at der er behov for en tydeligere faglig ramme, hvor begreber som Harm Reduction og den rehabiliterende og Recovery-orienterede tilgang sættes i perspektiv til Sundbyhus' formål, målgruppe, indsats og konkrete praksis.</p> <p>Socialtilsynet ser samtidigt, at der sker en om end lille positiv udvikling for borgerne, og Socialtilsynet vurderer, at de ændringer, som ledelse og personalegruppe den seneste tid sammen har foretaget, er vigtige årsager til progressionen. Særligt det øgede fokus på anerkendelse, borgernes faktiske ressourcer og kompetencer og det styrkede samarbejde med Fællesteamet synes at være udslagsgivende i de omtalte sager.</p> <p>Når det gælder dokumentationen, er det Socialtilsynets vurdering, at Sundbyhus udarbejder relevante og fyldestgørende beskrivelser af borgerens ressourcer og problemstillinger. Der er sammenhæng mellem VUM-mål og de pædagogiske mål. Socialtilsynet vurderer dog, at fokusområderne savner formål, hvilket særligt ses afspejlet i opfølgningerne herpå. Ligeledes vurderer Socialtilsynet, at resultatdokumentationen mangler fokus på, hvordan man har opnået mål/delmål.</p> <p>Endelig vurderer socialtilsynet, at det ikke i særligt højt omfang italesættes eller på anden måde beskrives, hvordan tilbuddets dokumentation danner baggrund for relevante faglige drøftelser til brug for egen læring og forbedring af indsatsen. Socialtilsynet vurderer, at der sker faglige drøftelser, men at det mere er på ad hoc-basis og ikke igennem en struktureret tilgang.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	2,5

Udviklingspunkter



Tilbuddets beskrivelse af målgruppe på Tilbudsportalen bør hurtigst muligt revideres, så den afspejler den de facto målgruppe, som tilbuddet rummer i dag. I den sammenhæng vil det være relevant også at afgrænse hvilken målgruppe, der ikke vil være egnet i tilbuddet.

Socialtilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer en mere tydelig og fælles faglig tilgang og forståelse af, hvad Harm Reduction og Recovery-tilgangen er og skal være i relation til Sundbyhus' formål, målgruppe, indsats og konkrete praksis.

Ligeledes anbefales det, at der sættes fokus på sammenhængen mellem mål og metoder i de positive resultater, der opnås.

Kriterium 03

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

Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets målgruppebeskrivelse på Tilbudsportalen afviger fra såvel godkendelsesbrevet og den de facto målgruppe, der er i tilbuddet.

Ifølge godkendelsesbrevet fra Socialtilsynet er tilbuddet godkendt til følgende målgruppe: "Tilbuddets målgruppe har et bredt spekter af psykiatriske lidelser og psykisk sårbarhed evt. kombineret med misbrug af euforiserende stoffer. Fælles for de personer der indskrives i tilbuddet er, at de har midlertidige eller varige funktionsnedsættelser, der giver udfordringer i forhold til den daglige livsførelse. Udover en psykiatrisk diagnose har mange af borgerne også alvorlige somatiske lidelser."

Målgruppen er på Tilbudsportalen beskrevet som "voksne borgere med et bredt spektrum af psykiatriske lidelser og psykisk sårbarhed. Fælles for de personer der indskrives i tilbuddet er, at de har midlertidige eller varige funktionsnedsættelser, der giver udfordringer i forhold til den daglige livsførelse. Dette kan komme til udtryk gennem en manglende evne til at passe på sig selv i hverdagen f.eks. at sørge for at få regelmæssig og sund kost og indtage den daglige medicin. Udover en psykiatrisk diagnose har mange af borgerne også alvorlige somatiske lidelser f.eks. KOL eller diabetes 2, der kan tilskrives en usund livsstil. Generelt for målgruppen er, at det er vanskeligt at opsøge og vedligeholde kontakter med omverdenen og indgå i sociale sammenhænge. Ligesom problemstillinger med personlig hygiejne kan være aktuelle. Ligeledes kan det for mange være svært at strukturere tiden, fastholde en normal døgnrytme og skabe indhold i tilværelsen. Derudover har borgerne i § 108 afdelingen et aktivt misbrug af alkohol og stoffer, der vanskeliggør tilværelsen yderligere."

Observationer og interview med borgere, medarbejdere og ledelse bekræfter, at målgruppen er væsentlig udfordret af misbrugsproblematikker, som følge deres psykiske problemstillinger.

Socialtilsynets bedømmelse tager afsæt i ledelse og medarbejderes faglige beskrivelse af, hvorfor de udmeldte metoder anses for relevante i forhold til tilbuddets målgruppe.

Ledelsen tilkendegiver videre, at misbruget er omdrejningspunktet for målgruppen i hverdagen, og erkender på forespørgsel fra Socialtilsynets side, at målgruppebeskrivelsen på Tilbudsportalen ikke omfavner dette tilstrækkeligt. Ledelsen bemærker, at Sundbyhus nu italesættes som et specialiseret tilbud med misbrugende psykisk syge, og at tilbuddet ikke er egnet til fysisk udsatte borgere grundet de fysiske rammer. Adspurgt, forklarer ledelsen, at borgere med erhvervet hjerneskade vanskeligt vil kunne rummes i tilbuddet, ligesom borgere med demens som følge af misbruget heller ikke vil kunne rummes i tilbuddet. Ledelsen nævner, at de netop har en borger med demensproblematik, som opholder sig i tilbuddet, men som er visiteret til et plejecenter.

Medarbejderne fortæller, at fællesnævneren for målgruppen er, at borgerne har et accelereret misbrug. De fleste har relativt stærke ressourcer til at holde sit misbrug i gang med netværk og pushere, og medarbejderne er derfor ikke i tvivl om, at borgerne er ressourcestærke og har kompetencer, som for tiden er vanskeligt at konvertere til mindre selvskadende kompetencer.

Derudover nævner medarbejderne, at livsstilssygdomme som KOL og tuberkulose præger en del af målgruppen.

Når det gælder forskellen mellem den pædagogiske indsats i § 107 og § 108, fortæller ledelse og medarbejdere, at det i det daglige arbejde kan være vanskeligt at se forskellen. Man er opmærksom på at forklare borgerne i § 107, at de skal videre.



Ledelsen fortæller, at to borgere i § 107 er visiteret videre til egen bolig, og at der er en mere, som er på vej til egen lejlighed i Kollektivhusene. En borger i § 108 har også fået egen lejlighed inde i byen. Endelig har man en borger, som er visiteret til "de skæve boliger."

Ledelsen oplyser, at der er en ung borger ved at blive visiteret til andet tilbud, da han ikke passer ind i målgruppen. Ledelsen har i den forbindelse også opmærksomhed på en anden borger, som heller ikke matcher målgruppen. Medarbejderen supplerer, at borgerens problemstillinger forværres grundet misbrugsmiljøet, som generelt er udtalt på Sundholmen.

Ledelsen er enig i, at der er behov for at udfylde Harm Reduction begrebet i en fælles faglig ramme, og gøre indsatsen mere ensartet i medarbejdergruppen. Der er brug for et fælles sprog i relation til, hvad Harm Reduction er på Sundbyhus, og hvordan man griber det an. Dertil kommer tilbuddets faglige tilgange indenfor Recovery og rehabilitering, som praktiseres.

Medarbejderne tilkendegiver, at der er en fælles faglig tilgang i tilbuddet, som rummer en konfliktnedtrappende og anerkendende kommunikation. Der er respekt for, at det er borgerens "eget hjem," man træder ind i. Kommunikationen er meget vigtig, da medarbejderne tit oplever at blive mødt med ukvemsord fra borgernes side, og det her er vigtigt at huske på, at borgerne typisk ikke kender andet end "gadens sprog." Derfor italesættes den anerkendende tilgang dagligt.

Når det gælder Harm Reduction begrebet tilkendegiver medarbejderne, at Harm Reduction i praksis fungerer som en overskrift, hvorunder man kan komme stort set alt. De oplever, at begrebet er virkelig bredt, og er styrende for deres indsats i hverdagen; lige fra de møder ind og har første øjenkontakt med borgerne.

Medarbejderne redegør for, at Harm Reduction kan handle om stofindtag med det mest skadesreducerende formål, ligesom det også kan handle om, hvordan man får nedbragt en gæld til borgernes pusher. Derudover rummer Harm Reduction at følge borgeren op og få lidt søvn eller ringe til en pårørende.

Det er medarbejdernes oplevelse, at Harm Reduction som begreb og tilgang godt kunne trænge til en revitalisering, så man bliver mere opmærksom på, hvordan man anvender tilgangen i praksis på Sundbyhus. Medarbejderne er dog enige om, at der er en fælles tilgang til forståelsen, selvom den måske ikke er direkte italesat.

Medarbejderne fortæller, at de har gode muligheder for trække på Fællesteamets meget høje kompetenceniveau. Fællesteamet bidrager med en sygeplejefaglig tilgang.

Medarbejderne fortæller, om en borger, som er gået over til depotmedicin og nu skal videre til en skæv bolig. Det er lykkedes, fordi borgeren er blevet mødt, der hvor han er. Medarbejderne oplyser, at det har taget tid at få ham derhen. Det er lykkedes ved at tage et individuelt afsæt og sikre, at indsatsen foregår på borgerens præmisser.

Medarbejderne fortæller videre, at denne ændring er udtryk for, hvordan hele personalegruppen har ændret tilgang, og der nu er blevet mere plads til borgernes individuelle behov og hensyn. Udskiptning i personalegruppen har ligeledes betydet, at der er kommet fokus på at finde borgernes ressourcer og kompetencer.

Borgerne nævner, at medarbejderne ikke vil tale om misbrug, selvom det er det, der fylder hele dagen for borgerne. Adspurgt, forklarer medarbejderne, at de til tider er nødt til at italesætte overfor borgerne, at misbrug, behov for misbrug og afvikling af gæld, ikke hører til i samtaler i fællesskabet. Ifølge medarbejderne kan det generere endnu mere fokus på misbruget, og dermed være med til at fastholde borgernes fokus på misbrug. Medarbejderne tager den slags samtaler individuelt med borgerne.

Socialtilsynet har gennemgået dokumentation for fire borgere, og kan konstatere, at borgernes problemstillinger er velbeskrevet. Der er meget fokus på misbrug, hvilket korresponderer med ledelsens og medarbejdernes udtalelser. Det er uklart, hvornår borgeren sidst er VUM-vurderet, hvilket for nogle betyder, at indsatsmålne er tre til fire år gamle. Der ses alligevel en sammenhæng mellem VUM-mål og borgerens pædagogiske sundhedsplan. Der er oprettet fokusområder under overskrifter som f.eks. Harm Reduction. Fokusområderne savner dog et klart formål, hvilket særligt opfølgningen bærer præg af, idet der noteres vidt og bredt i opfølgningen.

Status/evaluering handler mest om samarbejdet mellem borger og kontaktperson, hvilket kan være relevant for det interne samarbejde. Dog savner Socialtilsynet et fokus på hvilke metoder og faglige tilgange, der er årsag til, at der er sket progression.

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i lav grad lever op til indikatoren.



Tilbuddets målgruppebeskrivelse angivet på Tilbudsportalen stemmer ikke overens med den observerede målgruppe. Ledelse og medarbejdere tilkendegiver, at misbrugsproblematikkerne fylder væsentlig mere end målgruppebeskrivelsen på Tilbudsportalen lader forstå.

Tilbuddets overordnede faglige tilgange er Recovery, rehabilitering og Harm Reduction. Medarbejderne fortæller, at borgerne er meget ude af huset i løbet af dagen, og at misbruget fylder en del, så det kan være svært at arbejde Recovery-orienteret.

Det er ikke tydeligt, hvordan der konkret arbejdes med Harm reduction i tilbuddet. Metoderne og tilgangene er overordnet egnede til at imødekomme borgernes behov. Der er dog behov for at drøfte, hvordan der arbejdes med henholdsvis recovery, rehabilitering og harm reduction i Sundbyhus, således at medarbejderne har en fælles forståelse af den faglige referenceramme.

Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.

I fremsendte dokumentation forefindes relevante beskrivelser af borgernes udfordringer og problemstillinger. I halvdelen af stikprøven er målene i borgerens VUM ikke fulgt op indenfor de seneste to år. Der fremgår ikke dato for kommende evaluering.

Generelt synes misbrug at være en hindring for konkrete mål indenfor såvel beskæftigelse og sociale kompetencer. I et tilfælde ses desuden, at borgeren Recovery er sat på "stand by" på grund af øget misbrug. Misbruget har i dette tilfælde også ført til tab af funktioner hos borgeren – særligt indenfor praktiske opgaver.

Der er oprettet fokusområder, som dog savner retning/formål. De er bredt formuleret f.eks. under overskriften "Harm Reduction," og der savnes således faglige tilgange og metoder knyttet an til specifikke problemstillinger. Opfølgningen under de enkelte fokusområder medvirker ligeledes til at skabe forvirring om fokusrådets retning, idet der her dokumenteres vidt og bredt – og ikke nødvendigvis i relation til formulerede formål.

Der ses ikke en beskrevet, italesat eller på anden måde struktureret tilgang til at bruge dokumentationen til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

Indikator 03.c	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
Bedømmelse	1 (i meget lav grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.c

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i meget lav grad lever op til indikatoren.

I halvdelen af stikprøven er målene i borgerens VUM ikke fulgt op indenfor de seneste to år. Der fremgår ikke dato for kommende evaluering.

Der savnes konkret dokumentation af positive resultater for borgerne. I en plan fremgår det, at borgeren har tabt funktioner i forhold til praktiske opgaver, og at borgerens Recovery er sat på "stand by" som følge af øget misbrug. Socialtilsynet kan ikke af stikprøven se hvilke faglige tilgange og metoder, der er særligt anvendelige og giver positive resultater for borgerne.

Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.d

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i høj grad opfylder indikatoren.

Der samarbejdes med Fællesteamet, som en del af et tværsektorielt projekt, som løber frem til 2018. Borgerne giver udtryk for glæde ved Fællesteamet. Ligeledes samarbejdes med Jobcentret, og andre relevante aktører i borgerens liv.

Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet forsøger at samarbejde med eksempelvis Jobcentret, men at samarbejdet er udfordret af interne strukturer i og manglende respons fra beskæftigelses- og integrationsforvaltningen (BIF).





Temavurdering



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 og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. 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 der på Sundbyhus ikke drages tilstrækkelig omsorg for borgernes tryghed og trivsel. Socialtilsynet vurderer, at borgerne generelt ikke trives på Sundbyhus, idet de mange udefrakommende borgere skaber utryghed. De udefrakommende borgere har en væsentlig negativ indflydelse på borgernes situation og miljøet i tilbuddet. Som følge af dette ses der tegn på, at nogle borgere isolerer sig i egne lejligheder uden social kontakt, mens andre indgår i sociale relationer, hvor især misbrug og handel med stoffer er omdrejningspunktet.

De udefrakommende borgeres salg af stoffer modarbejder borgernes muligheder for at reducere eller ophøre med misbrug. Miljøet beskrives som kaotisk af såvel borgere og medarbejdere, og dokumentationen bekræfter, at misbrugsproblematikker fylder meget i tilbuddet.

Socialtilsynet har i tidligere rapporter påpeget problematikken med overgreb fra udefrakommende borgere i tilbuddet, og det er derfor bekymrende, at der ikke er taget initiativer for at sikre borgerne.

Senest ved det uanmeldte tilsyn i maj 2017 ytrede Socialtilsynet sine bekymringer for borgernes velbefindende i tilbuddet, og det er derfor foruroligende, at tilbuddet i perioden fra det uanmeldte tilsyn i maj 2017 til det anmeldte tilsyn i juli 2017 ikke har taget initiativer til at sikre borgerne mod overgreb i tilbuddet fra udefrakommende borgere.

Socialtilsynet iværksatte umiddelbart efter tilsynet den 10. juli et påbud om, at Sundbyhus indenfor få dage skulle sikre borgerne mod overgreb udefra, særligt i aften og nattetimerne. Ved et opfølgende tilsynsbesøg den 18. juli konstaterer Socialtilsynet, at der er indsat nattevagt i tilbuddet i tidsrummet 23:00 til 07:00 næste morgen. To af de samme borgere, som Socialtilsynet talte med den 10. juli, giver samstemmende udtryk for, at det allerede har hjulpet, at der er mindre støj om natten, at deres nattesøvn er blevet bedre. Begge giver dog udtryk for, at det er for tidligt at vurdere, om det vil give den ønskede tryghed og fred og ro på længere sigt. Afdelingsleder og en medarbejder oplyser samtidigt, at der fortsat er udfordringer med at holde udefrakommende ude, og at nattevagterne skal bruge en del ressourcer på at holde udefrakommende ude i aften og nattetimerne.

Hvilken effekt tiltaget vil have på den lidt længere bane vides ikke, og det er usikkert om det er nok til at skabe den nødvendige ro, tryghed og trivsel i tilbuddet på sigt. Derfor vil påbuddet om at tilsikre borgernes trivsel mod udefra- og uvedkommende borgere blive fastholdt i perioden, hvor det skærpede tilsyn kører, indtil der er vished for, at det har den fornødne effekt.

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder med borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv under de præmisser, som konteksten fordrer. Dog kan det undre, at borgere med behov for ekstra næringsrig kost ikke kan tilbydes en sådan, når der samtidig er tale om en individuel tilgang, hvor man møder borgeren i dennes behov. Socialtilsynet anerkender, at Sundbyhus følger Københavns kommunes generelle kostpolitik på området, men anbefaler, at der sondres mere individuelt blandt borgernes behov.

Socialtilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere i tilbuddet er bekendt med reglerne omkring magtanvendelser og anden indgriben i borgernes selv- og medbestemmelsesret. Det vurderes samtidigt, at tilbuddets pædagogiske tilgang understøtter, at der ikke foretages magtanvendelser i tilbuddet, samt at dette løbende drøftes. Der er ikke modtaget magtanvendelsesindberetninger fra tilbuddet siden seneste tilsynsbesøg.

Gennemsnitlig vurdering	2,5
--------------------------------	-----

Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at der sondres mere individuelt i borgernes behov for særlige diæter, og at borgerne sikres en tilstrækkelig diæt i forhold til deres situation.

Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
---------------------	--

Bedømmelse af kriterium



Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i middel grad understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.

Borgerne fortæller, at medarbejderne er gode til at rumme dem, selvom borgerne ikke altid taler eller opfører sig pænt. En borger oplever ikke at blive lyttet til, men ønsker ikke at uddybe dette nærmere. En anden ønsker ikke at udtale sig herom. En borger fortæller, at medarbejderne er begyndt at udvise overskud og smiler mere, og det oplever borgeren som værende rart.

Borgerne er involveret i "palle-møbel-projektet," hvor de bestemmer malingen, og kan være med til at male. En borger viser Socialtilsynet, hvordan han gerne så Multirummet indrettet, og fortæller, at det ikke er et problem at få det gennemført, da ledelse og medarbejdere gerne lytter.

En borger nævner, at der ikke har været holdt beboermøder længe. De er lige startet op igen, og blev afholdt for 14 dage siden. Borgeren deltog ikke selv i mødet. Adspurgt, fortæller borgeren, at møderne formentlig ikke været afholdt grundet væggelus, ledelsesskift og underbemanding. To andre borgere var med, og fortæller, at der var fem eller seks borgere, der deltog i beboermødet, men kan ikke derudover redegøre for mødets indhold og/eller beslutninger.

Medarbejdere og ledelse fortæller, at der har været arbejdet meget med at få skabt en anerkendende tilgang til borgerne, hvor man møder borgerne, hvor de er og har behov. Det italesættes dagligt iblandt medarbejderne.

Socialtilsynet observerer under samtaler med flere borgere i Multirummet, hvordan medarbejderne smiler til borgerne, når de går igennem Multirummet. Ligeledes observerer Socialtilsynet, hvordan en borger gentagende gange henvender sig til medarbejderne ved at banke på til deres lokaler. Medarbejderne møder borgeren med et smil og spørger, hvad de kan gøre for ham. Socialtilsynet tolker medarbejdernes tone som imødekommende, nysgerrig og oprigtig.

Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 04.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.

En borger giver udtryk for at føle sig hørt, respekteret og anerkendt, mens en anden ikke oplever dette, og en tredje ikke ønsker at udtale sig.

Borgeren, som føler sig hørt, respekteret og anerkendt, tilkendegiver, at medarbejderne udviser mere overskud og smiler mere end tidligere.

Socialtilsynets observationer vidner ligeledes om et smilende og imødekommende personale.

Medarbejdere og ledelse bekræfter, at de har arbejdet med (og stadig har fokus på) at sikre en anerkendende tilgang til den enkelte borger.

Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
-----------------------	---

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 04.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.

Ledelse og medarbejdere fortæller, at de gerne vil have borgerne inddraget i aktiviteter, beslutninger mv. i tilbuddet, men det er meget svært på grund af borgernes misbrug. Der er dog tilbud om deltagelse i beboermøder og køkkenmøder.

Borgerne fortæller, at der afholdes beboermøder, men der har været pause grundet væggelus. Ved seneste møde deltog 5-6 borgere.

Borgerne giver udtryk for, at de ikke har indflydelse på maden i huset.

Borgerne fortæller, at de kan være med til at lave møbler til Multirummet.

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium	
--------------------------------	--



Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i lav grad tenderende til meget lav grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Når dialogen med borgerne falder på trivsel, tilkendegiver de, at det er rart at have et sted at bo, men egentlig trivsel kan man ikke tale om. En borger, som er kommet direkte fra gaden, fortæller, at det er en stor ting at få tag over hovedet og en fast base, når man er vant til det rå hjemløse miljø. Borgeren giver desuden udtryk for, at det er vigtigt, at man oplever, at der bliver taget hånd om ens problemer, når man endelig har fået en fast base og mulighed for fred. Samme borger reflekterer over, at det er vigtigt, at personalet er tilstede, når de små "åbninger," som borgerne trods alt har i ny og næ, er der, så de kan få hjælpen lige, når de har behovet. Desværre oplever borgeren, at personalet oftest ikke er der eller ikke har tid, når de "åbne vinduer" er der.

De øvrige borgere fortæller, at de er utrygge i tilbuddet, og derfor ikke trives. Utrygheden skabes typisk om natten, hvor der er meget uro fra udefrakommende borgere (se mere under kriterium 7).

Ledelsen fortæller, at Fællesteamet har taget initiativ til et borgerkursus omhandlende "det fælles liv."

En borger fortæller, at man kan kontakte den stedlige lægeklinik på Sundholm, hvis man har brug for det. Der er desuden en sygeplejeklinik på Sundholmen, hvor man også kan henvende sig.

Borgerne fortæller, at der er enkelte, som ikke længere har misbrug. En borger er selv i gang med at forsøge at komme ud af misbruget, og nævner at se frem til NADA. Borgeren deltager i et kursusforløb hvor de lærer at snakke om misbruget. Det er borgerens oplevelse, at der er kommet en stigende interesse for at være stoffri. Der er 12 deltagere i kurset, og det er samme antal, som de startede op. Kurset er hver 14. dag, hvor man møder op. Frekvensen gør, at man ikke når at blive "træt" af det. Borgeren finder, at det handler om at få de rigtige værktøjer til at komme ud af misbruget.

Derudover bydes der på gåture, som borgerne gerne deltager i. Disse kan være en tur i Netto, eller bare gå en tur. Borgeren fortæller, at maden kommer udefra, og at borgerne ikke har nogen indflydelse på, hvad der serveres. Borgerne er generelt enige om, at det er for sund kost – og de synes, der mangler noget sovs og kartofler. Socialtilsynet observerer, at en borger er meget tynd, og taler med borgeren om, der er muligheder for at få en anden diæt med mere næring i. Borgeren fortæller, at han køber proteindrik, og reflekterer over, at han nok ikke er den, der skal have den "sunde" kost.

Medarbejderne bekræfter, at borgeren får proteindrik, og at det er svært at tage individuelle hensyn til borgeren gennem den kommunale kostordning. Der er dog mulighed for at få et ekstra stykke rugbrød.

I den faktuelle høring oplyser ledelsen, at det er muligt at lave en særlig beriget diæt for borgeren, men at denne mulighed ikke er blevet udnyttet. På dialogmødet d. 10/8 2017 fortalte vi desuden at borgeren har en spisevægringsproblematik og derfor får han proteindrik. Endvidere oplyste vi, at det ikke er København Kommunes kostpolitik, at maden skal være ens, men at den derimod skal tilrettes borgernes individuelle behov. Vi kan her supplere med at oplyse om, at der er planlagt et forløb, hvor Sundbyhus i samarbejde med Meyers Madhus skal målrette kosten yderligere til borgere med misbrug. Dette samarbejde påtænkes at opstarte i 2. kvartal 2018.

Seneste brugerundersøgelse viser, at mere end halvdelen af respondenterne var utilfredse eller meget utilfredse med tilbuddet. Ligeledes oplever 42,9% af respondenterne på en dårlig livskvalitet, mens resten oplever en nogenlunde livskvalitet. Over halvdelen af respondenterne føler sig ensomme.

Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	1 (i meget lav grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 05.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i meget lav grad opfylder indikatoren.

Borgerne giver udtryk for, at de er utrygge i tilbuddet - særligt om natten, hvor der kommer mange udefrakommende borgere (særligt pushere og gældsopkrævere) og larmer. Den manglende nattesøvn betyder også, at borgeren ikke har overskud til noget om dagen, og dermed skaber mistrivsel. En borger giver samtidig udtryk for at være glad for at have et fast sted at sove, når alternativet typisk har været at sove på gaden.

Ledelse og medarbejdere tilkendegiver, at misbruget fylder meget, og det går ud over borgernes reelle trivsel. Desuden anerkender de, at der er meget uro om natten, særligt i og omkring enkelte boliger på 3. sal. Grundet manglende ressourcer og medarbejdere har det imidlertid ikke været muligt at dæmme op for uro og larm fra udefrakommende borgere.



Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.b	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad lever op til indikatoren.</p> <p>Personale og ledelse har meget fokus på, at borgerne får den rette sundhedsmæssige støtte, som er relevant og nødvendig for dem. Det være sig medicin, injektioner, kontakt til egen læge, distriktspsykiatrien og psykiatrisk center digevej.</p> <p>Ledelsen oplyser i den faktuelle høring: "samarbejdet med fællesteamet, som leverer misbrugsbehandling til borgerne i tilbuddet, samt sparring til medarbejderne herom. Derudover det tætte samarbejde med øvrige sundhedsydelse på Sundholm herunder Sygeplejeklinik Sundholm og Sundhedsteamet. Der er derudover lige nu ved at blive forberedt et øget fokus på fremrykket psykiatrisk betjening via PC Amager.</p> <p>Bedømmelsen skal dog nuanceres en smule, idet målgruppens problemstillinger med misbrug, og den konstante strøm af udefrakommende borgere, særligt pushere gør det svært for medarbejderne at understøtte, at borgerne får adgang til relevante sundhedsydelse.</p>	
Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.c	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at indikatoren er opfyldt i lav grad.</p> <p>Tilbuddets indsatser som Harm Reduction har til formål at sikre borgerens fysiske og mentale sundhed. Medarbejderne savner dog en konkret og mere ensartet retning med Harm Reduction. Medarbejderne understøtter lige p.t. borgernes sundhedstilstand ved bl.a. at opfordre til søvn og tilbud om måltider, hvilket vurderes indenfor de realistiske muligheder de fleste borgere er i stand til at arbejde med. Herudover referere medarbejderne til et muligt projekt om opsætning af automater med bicarbonat, som skal give borgerne en sundere mulighed, når de ryger crack. Medarbejderne finder dog, at der er et dilemma heri, idet man ved opsætning af sådanne automater kan signalere en legitimering af at indtage crack.</p> <p>Borgerne fortæller, at maden for nogles vedkommende er alt for sund, og særligt en meget tynd borger fortæller, at han selv må supplere sin kost med proteindrik. Medarbejderne bekræfter, at borgere med behov for næringsrig kost skal søge alternativer for at få denne, da kommunens generelle kostpolitik ikke muliggør individuelle hensyn. Socialtilsynet finder det relevant, at tilbuddet arbejder med en individuel tilgang til sundhed, kost og motion henset målgruppens forskelligartede udfordringer og behov.</p>	

Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i høj grad forebygger magtanvendelse.</p> <p>Tilbuddet har ingen magtanvendelse på nuværende tidspunkt. Der hersker en kultur, hvor man forebygger magtanvendelse og forsøger at aflæse borgerne, således at konfliktsituationer mellem borgere og medarbejdere langt hen af vejen undgås. Der er kendskab til gældende retningslinjer på området. Det er ved Centerledelsen foreskrevet, at følge lovgivningen vedr. magtanvendelse på botilbuddene.</p>	
Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelse så vidt muligt undgås.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 06.a	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i høj grad opfylder indikatoren.</p> <p>Ifølge ledelse og medarbejdere finder der ikke magtanvendelse sted på Sundbyhus. Personalet har fået besked på</p>	



at forlade rummet ved tilspidsede og konfliktfyldte situationer. En medarbejder giver udtryk for en følelse af magtesløshed overfor borgerne, som det ofte er svært at sætte grænser overfor. I situationer hvor der er optræk til at ske noget, forsøger personalet at nedtrappe situationen og tale vedkomne til ro og besindelse og hvis det ikke er muligt, at sikre egen sikkerhed. Personalet opfordrer og motiverer borgerne til at varetage personlig pleje og rengøring i lejlighederne uden magtanvendelse.

Indikator 06.b	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 06.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i høj grad opfylder indikatoren.

Personalet er bekendte med lovgivning og gældende retningslinjer for magtanvendelser. I tilspidsede situationer med beboere tages disse efterfølgende op af personalet til faglig sparring og drøftelse i teams og på refleksionsmøder.

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
---------------------	--

Bedømmelse af kriterium

Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i meget lav grad forebygger vold og overgreb.

Ledelsen oplyser, at man har drøftet overgreb, og at antallet af overgreb er reduceret. Reduktionen tilskrives hovedsageligt, at de fleste borgere misbruger heroin lige pt. Ledelsen tilkendegiver, at man stadig har udefrakommende borgere, som kommer ind i tilbuddet. Dette dog mest i de sene aften- og nattetimer. Der foregår løbende træning med borgerne i ikke at lukke uvedkommende ind. Ledelsen nævner, at de har tæt dialog med borgerne omkring valg af overnatning fra gæsters side. Derudover søger man at sikre borgerne ved, at de alene har adgang til den etage de bor på. Der er desuden overvågning af trappeopgangen, men endnu ikke fællesrummene. I indretningen af tilbuddet prioriterer ledelsen, at det kommende møbelvalg ikke skal invitere til "overnatning" i huset.

Ved det opfølgende tilsyn den 18. juli oplyser ledelsen, at tilbuddet har fået tilladelse til at opsætte videoovervågning af især 3. salen, hvor de fleste problemer med udefrakommende borgers færden i tilbuddet. Under tilsynet var der håndværkere i gang med at installere videoovervågningen.

Der afholdes ifølge ledelsen månedlige møder i trykteamet, som dækker alle tilbud på Sundholm, hvor politiet deltager. Tilbuddet oplever dog, at Politiet er påkrævet andre steder i byen, og er derfor ikke så synlige på Sundholm som tidligere.

Adspurgt, fortæller borgerne, at de godt kan "bide" lidt ad hinanden, særlige når alle er aktive misbrugere, så giver det problemer. Det er dog deres erfaring, at man vænner sig til, at det er lidt "råt" miljø. En borger oplever ikke, at der er så mange slagsmål i tilbuddet, om end der dog kan være lidt omkring "lønningsdag."

Borgerne fortæller samstemmende, at der kommer borgere udefra og kræver gæld ind. Borgerne oplever, at de øvrige borgere er ligeglade med, hvem der kommer ind, og det giver megen utryghed om natten. Der peges især på tidsrummet mellem 23.00-24.00, hvor personalet netop har forladt tilbuddet. Det er ifølge borgerne dér pusherne dukker op. Der nævnes et eksempel, hvor politiet var på tilbuddet og, ifølge borgeren, anholdt op mod fem personer udenfor, som havde stoffer på sig.

En borger oplever tilbuddet som et frygteligt sted med meget larm og misbrug. Det eneste tidspunkt, hvor der har været bare nogenlunde ro, var, da der var en nattevagt, udtaler borgeren.

Borgerne er enige om, at det er pusherne, der er problemet og ikke stofferne: "Det er uroen udefra, som er det værste".

Borgerne giver udtryk for, at uroen udefra forstyrrer nattesøvnen, og det er ikke rart. Adspurgt, fortæller de videre, at det tager ca. 15 min fra man kalder på hjælp til, den er her. Dørene bliver sparket ind, og Socialtilsynet observerer adskillelige døre, som er forsøgt brudt op, ligesom der er døre med mærker fra spark og slag. Dette vidner om en del uro og et råt miljø med vold.

Borgerne fortæller, at det er svært at komme ud af et stofmisbrug, når pusherne hele tiden er i tilbuddet. De frister med stofferne, og så er det nemt at falde i igen.



Borgerne giver udtryk for, at de taler med ledelse og medarbejdere, som anerkender og giver udtryk for forståelse for borgernes situation.

Medarbejderne tilkendegiver både under rundvisningen og i interview, at der kommer mange udefrakommende borgere på især 3. sal efter kl. 23:00. Der kan ifølge medarbejderne være op mod 20 udefrakommende, som siver ind. Fra medarbejdernes side nævnes det, at det vanskeliggør arbejdet med borgerne, og at forstyrrelserne er på et ikke-acceptabelt niveau.

Adspurgt, fortæller medarbejderne, at det ville være optimalt at få en nattevagtsordning for at sikre ro og tryghed. Et vagtværn vurderes ikke at ville ikke være gavnligt for borgerne, da flere af dem er paranoid skizofrene, og derfor vil kunne opleve det utrygt, hvis der går uniformerede vagter rundt.

Der beskrives daglige udefrakommende besøgende pushere og opkrævere. Borgerne udsættes af voldelige gældsopkrævninger fra disse – samt overtagelser af gæld fra andre ressourcetsvage borgere. En medarbejder beskriver et besøg på en borgers værelse, hvor borgeren forsøgte at injicere formentligt flydende metadon på en måde, så han var bekymret for borgerens arm. Det blev der handlet på samme dag ved tilsynet i maj 2017 ved sygeplejerske fra et tværgående team.

Derudover finder medarbejderne, at det ville være gavnligt, hvis der var flere ressourcer, så der kunne arbejdes mere fokuseret med borgernes mestringsstrategier.

Medarbejderne peger på, at problemstillingen ligger i målgruppen, visitationen til tilbuddet og medarbejderbemandingen.

Ledelsen fortæller, at de omkring lønningsdag øger bemandingen en smule, da de har erfaring for, at der er mere uro i den periode.

Derudover betyder det meget hvilke stoffer, der er i omløb. Hvis der har været en periode med kokain, hvor der festes igennem, så forberedes der til "tømmermændene" med mad og hvile i den efterfølgende periode.

Ledelsen er opmærksomme på at, der er behov for en nattevagt, og oplyser, at man i budget 2018 har søgt om at få midler til en sådan.

Ved tilsynsbesøget i maj 2017 fortælles det, at en borger er blevet overfaldet dagen før tilsynsbesøget, og under tilsynsbesøget i juli 2017 foregår der ligeledes aktiviteter med stofsalg.

I seneste brugertilfredshedsundersøgelse peger over halvdelen af respondenterne på, at de aldrig føler sig trygge.

I forbindelse med det opfølgende tilsyn den 18. juli oplyses det, at tilbuddet har hyret et eksternt vagtværn, som er i området i forvejen, og som har taget ophold i personalerummet i tidsrummet 23:00 til 07:00. Vagtværnet er efter sigende et "blødt vagtværn," som har erfaring med målgruppen og ikke mindst de omkringliggende tilbud og de pushere, som er i området. Hvilken effekt tiltaget vil have på den lidt længere bane vides ikke, og det er usikkert om det er nok til at skabe den nødvendige ro, tryghed og trivsel i tilbuddet på sigt. Derfor vil påbuddet om at tilsikre borgernes trivsel mod udefrakommende borgere blive fastholdt i perioden, hvor det skærpede tilsyn kører, indtil der er vished for, at det har den fornødne effekt.

Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	1 (i meget lav grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 07.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i meget lav grad opfylder indikatoren.

Ledelse, medarbejder og ikke mindst borgere giver samstemmende udtryk for, at der kommer mange udefrakommende borgere i tilbuddet. Det være sig eksempelvis pushere, som sælger stoffer og gældsinddrivere. Borgerne fortæller, at det foregår i nattetimerne, når tilbuddet ikke har været bemanded, som det er blevet efter den 14. juli. Der har hidtil været en nattevagtsfunktion, som borgerne kan ringe til, men der har været lang responstid - ifølge borgerne 15 min. og ifølge ledelse/medarbejdere har nattevagtsfunktionen kigget ind, når de er på runde.

Samarbejdet med politiet er forsvindende, idet politiets ressourcer bruges andre steder i byen.

Der beskrives daglige udefrakommende besøgende pushere og opkrævere. Borgerne udsættes af voldelige gældsopkrævninger fra disse – samt overtagelser af gæld fra andre ressourcetsvage borgere. En medarbejder beskriver et besøg på en borgers værelse, hvor borgeren forsøgte at injicere formentligt flydende metadon på en måde, så han var bekymret for borgerens arm.



Indikator 07.b

Udgået fra d. 1 januar 2017.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><i>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.</i></p>

Vurdering af tema

Det er Socialtilsynets vurdering, at ledelsesteamet på Sundbyhus er fagligt kvalificeret til at drive tilbuddet og sikre målgruppens behov. Det bemærkes, at det stadig er en forholdsvis ny ledelse, men det er Socialtilsynets vurdering, at det er den nye ledelses fortjeneste, at der trods alt er sket en positiv udvikling i tilbuddet, under svære ledelsesmæssige vilkår. Socialtilsynet hæfter sig særligt ved, at ledelsen har arbejdet på at reducere både personalegennemstrømning og sygefraværet, og at ledelsen har en klar strategi for rekruttering af nye medarbejdere.

Socialtilsynet vurderer ligeledes, at ledelsen har formået at sikre en anerkendende kultur i tilbuddet, som af borgerne bemærkes og opleves positivt.

Der er et godt samarbejde i ledelsesteamet samt mellem ledelse og medarbejdere. Borgerne giver udtryk for tillid til ledelsen.

Gennemsnitlig vurdering

2,2

Udviklingspunkter

Socialtilsynet understøtter, at såvel ledelse og medarbejdere tilbydes supervision, og anbefaler derfor, at afdelingsleder også tilbydes eller inkluderes i ledelsessupervisionen.

Socialtilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer faglig refleksion i supervision set i forhold til de valgte faglige tilgange og metoder.

Socialtilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter arbejdet med at rekruttere rette medarbejdere med erfaring med målgruppen, samt fastholder det nuværende fokus på at nedbringe såvel personalegennemstrømningen som sygefraværet i tilbuddet.

Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet overvejer ansættelse af sygeplejersker og ergoterapeuter henset målgruppens udfordringer og behov.

Kriterium 08

Tilbuddet har en kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium

Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i middel grad har en kompetent ledelse.

Ledelsen giver udtryk for, at der er et godt samarbejde i ledelsesteamet. Tilbudsleder og afdelingsleder har kendskab til hinanden fra tidligere, og har fungeret som ledelsesteam siden september 2016.

Adspurgt, oplyser Tilbudsleder, at de ikke får faglig sparring og supervision lige pt., men at der er noget under udvikling, og at hun er indkaldt til supervision som botilbudsleder. Afdelingsleder modtager ikke supervision. Ledelsesteamet sparrer løbende med hinanden.

Medarbejderne får supervision hver 6. uge. Ledelsen deltager i supervisionen sammen med medarbejderne. Der er tale om sagssupervision.

Indikator 08.a

Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Bedømmelse

3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 08.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.



Ledelsesteamet har fungeret sammen siden september 2016, og Tilbudsleder har været i stillingen i et år. Både Tilbudsleder og afdelingsleder synes at besidde de faglige kompetencer, der skal til for at lede tilbuddet. Socialtilsynet hæfter sig dog ved, at ledelsen ikke har formået at tage hånd om borgernes sikkerhed og trivsel i den tid, der er gået. Ligeledes har ledelsen ikke taget nogen synlige initiativer i perioden fra tilsynsbesøget i maj 2017 til besøget i juli 2017 i forhold til at skabe ro og tryghed for borgerne.

Socialtilsynet anerkender, at en lav personalenormering, og flere vakante stillinger, sammen med målgruppens aktuelle misbrugsproblemstillinger har udfordret ledelsen med at holde fokus på at dæmme op for personalegennemstrømningen og det høje sygefravær, fremfor andre udfordringer omkring borgernes tryghed og trivsel. Det centrale må dog til enhver tid være at sikre borgernes sikkerhed, trivsel og udvikling i et botilbud særligt i forhold til borgere, der er så udfordret, som tilbuddets målgruppe er.

Samtidigt anerkender Socialtilsynet, at ledelsens vedvarende fokus på at dæmme op for sygefravær og personalegennemstrømningen har virket, og forventeligt er nået det kritiske punkt, hvor det forventes at gå fremad herefter. Forventeligt giver det både ledelse og medarbejdere bedre mulighed for at sikre, at der kan iværksættes øvrige tiltag for at sikre borgernes tryghed og trivsel samt udvikling i øvrigt.

Socialtilsynet har læst leders CV, og finder, hun har såvel uddannelse- og erfaring til at lede tilbuddet.

Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 08.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.

Socialtilsynet hæfter sig ved, at Tilbudsleder skal i gang med supervision. Medarbejderne får sagssupervision sammen med ledelsen, men ikke organisatorisk supervision.

Afdelingsleder får aktuelt ikke supervision.

Socialtilsynet finder det relevant, at afdelingsleder får mulighed for supervision – evt. sammen med Tilbudsleder. Ligeledes kan ledelsen med fordel overveje, om medarbejdernes supervision skal have fokus på det organisatoriske qua den omvæltning tilbuddet har været igennem, og til dels stadig står i. I den forbindelse synes det også relevant at overveje, om medarbejderne skal have supervision for sig selv.

Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
---------------------	---

Bedømmelse af kriterium

Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets daglige drift i middel grad varetages kompetent, hvilket skal ses på baggrund af et forholdsvis højt sygefravær, en meget høj personalegennemstrømning og det faktum, at tilbuddet har svært ved at rekruttere fagligt kompetent personale. Det vurderes samtidig, at der er en ubalance mellem dokumentationsarbejde, andet arbejde og borgerkontakt.

Det er leders vurdering, at borgerne har kontakt til medarbejdere med relevante uddannelsesmæssige kompetencer, men at de er udfordret i forhold til at tiltrække medarbejdere med relevante erfaringer i forhold til tilbuddets målgruppe. På tidspunktet for tilsynsbesøget opererer man med sommerferie og nødnormering, som ifølge medarbejderne har levet op til tilbuddets sikkerhedsbemanding i en længere periode.

Som udgangspunkt ser Socialtilsynet en målgruppe, hvis behov og forudsætninger kræver medarbejdere med relevante uddannelse og/eller erfaring for at kunne understøtte borgernes udvikling og trivsel. Dette ses kun til en vis grad, og samtidig finder Socialtilsynet, at selvom alle stillinger er besat, så er der ikke tilstrækkelig ressourcer i tilbuddet.

Det er medarbejderens oplevelse, at de har en stor grad af frihed til planlægningen af dagens aktiviteter. Koordineringen sker ved morgenmødet. Ledelsen hjælper gerne med at planlægge f.eks. udarbejdelse af pædagogiske sundhedsplaner.

Medarbejderen oplever, at der er mange retningslinjer, men oplever, at de ofte giver god mening. Det nævnes dog, at det kan virke meget tungt, når et simpelt vedligeholdelsesarbejde, som fx udskiftning af en elpære, skal afvente en servicemedarbejder.

Sygefraværet er på et lidt højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser og personalegennemstrømningen er meget høj.



Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	2 (i lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.a	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i lav grad opfylder indikatoren. Socialtilsynet lægger vægt på samstemmende oplysninger mellem ledelse, medarbejdere og borgere om, at der kontinuerligt er vakante stillinger i tilbuddet og at der i tilbuddet er dårlige forudsætninger for at kunne imødekomme borgernes behov for kontakt og opfølgning.</p> <p>Ledelse og medarbejdere tilkendegiver, at der aktuelt mangler seks til syv medarbejdere for, at tilbuddet er fuldt bemannet. Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne er gode, men at de ser dem for lidt. Dog bemærker en borger, at medarbejdernes synes at have mere mentalt overskud, idet de møder dem med et smil og er tilgængelige. Borgerne er alle enige om, at de mangler en nattevagt til at sikre ro om natten. Medarbejdere og ledelse bakker op om borgernes ønske om nattevagt.</p> <p>Socialtilsynet bemærker, at indikator 9a også ved tilsynet i 2016 scorede lavt, og at tilbuddet i tiden siden sidste tilsyn ikke har formået at sikre højere grad af tilstedeværelse af kompetente medarbejdere til at imødekomme borgernes behov, hvilket i sig selv er kritisabelt.</p>	
Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	1 (i meget lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.b	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i meget lav grad opfylder indikatoren.</p> <p>Ifølge Årsrapport 2016 på Tilbudsportalen er personalegennemstrømningen på 57,89%. Ledelse og medarbejdere bekræfter, at der har været stor udskiftning i personalegruppen. Det er dog ledelsen oplevelse, at man er nået et vendepunkt nu i forhold til sygefravær og personalegennemstrømning.</p>	
Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	1 (i meget lav grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 09.c	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i meget lav grad opfylder indikatoren.</p> <p>Ifølge Årsrapport 2016 på Tilbudsportalen er sygefraværet på 26,52 dage i gennemsnit pr. medarbejder, hvilket er meget højt sammenlignet med lignende tilbud. Ledelse og medarbejdere bekræfter, at der har været en del sygefravær i form af langtidssygemeldinger. Det er dog ledelsen oplevelse, at man er nået et vendepunkt nu i forhold til sygefravær og personalegennemstrømning.</p>	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Kompetencer</h2> <p><i>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.</i></p> <p><i>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 specialkompetencer kan tilvejebringes.</i></p> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at de eksisterende medarbejdere på Sundbyhus er fagligt kvalificeret til at løfte opgaven. Socialtilsynet vurderer, at ledelsens rekrutteringsstrategi er velovervejet og matcher tilbuddet, om end rekrutteringen i forhold til vakante stillinger bør intensiveres. Der henvises til påbuddet under tema "Organisation og Ledelse". Det er imidlertid samtidig Socialtilsynets vurdering, at lav personaledekning, herunder om natten inden iværksættelse af nattevagtsordningen, har en nær sammenhæng til borgernes lave grad af trivsel og oplevelse af manglende tryk.</p> <p>Socialtilsynet vurderer videre, at medarbejderne som udgangspunkt kan beskrive, hvorledes tilbuddets udmeldte faglige og metodiske tilgang skal forstås og operationaliseres, men at der er tale om individuelle og ikke en fælles forståelsesramme. Dette skyldes i høj grad, at der er tale om en temmelig ny medarbejdergruppe med begrænsede muligheder for faglige drøftelser om, hvorledes overordnede faglige begreber og principper skal kunne ses og forstås i hverdagen.</p> <p>Dette til trods er det også Socialtilsynets vurdering, at borgerne finder, at medarbejderne har faglige kompetencer og er i stand til at sætte sig ind i borgernes situation, behov og forudsætninger.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at der, med udgangspunkt i ovenstående, til dels er tilfredsstillende fokus på faglige temadage, og der er relevante planer om en kontaktpersonuddannelse i 2018. Socialtilsynet vurderer, at Sundbyhus kan hæve kvaliteten af den faglige indsats yderligere ved at fokusere på sammenhængen mellem tilbuddets formål, målgruppen, de valgte tilgange og metoder og den daglige praksis. Herunder kan det anbefales at holde skærpet fokus på distinktionen i indsatsen mellem §§ 107 og 108 i målgruppen.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Sundbyhus kan hæve kvaliteten af den faglige indsats yderligere ved at fokusere på sammenhængen mellem tilbuddets formål, målgruppen, de valgte tilgange og metoder og den daglige praksis. Der henvises til vurderingen under temaet "Målgruppe, metoder og resultater. Herunder kan det anbefales at holde skærpet fokus på distinktionen i indsatsen mellem §§ 107 og 108 i målgruppen.</p>	

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	



Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets medarbejdere i høj grad besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.

Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne er blevet mere tilgængelige, udviser større overskud og smiler mere i hverdagen. En borger fortæller konkret, at medarbejderne aldrig bærer nag, selvom man måske er kommet til at opføre sig dumt overfor dem.

Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne er søde og rare, og de udviser overskud. Borgerne kan godt lide, at de bliver mødt med et smil og en hilsen. Socialtilsynet observerer under flere samtaler med borgere i Multirummet, hvordan medarbejderne kommer ind i rumme med et smil. Socialtilsynet observerer ligeledes en borger i Multirummet, som gentagende gange banker på døren til medarbejdernes lokaler. Hver gang åbner medarbejderne med en imødekommende holdning og spørger, hvad de kan gøre for borgeren.

Socialtilsynet forholder ledelse og medarbejdere borgernes udsagn, og ledelsen forklarer, at de bruger tid på at italesætte, at borgerne skal mødes med anerkendelse. Ligeledes har de sat fokus på færre regler, idet målgruppen ikke kan rumme for mange regler. Eksempelvis har måltidet tidligere været konfliktfyldt, fordi borgerne skulle være til måltidet til tiden for at kunne få mad. Det er ændret, således at borgeren kan få mad, selvom vedkommende ikke dukker på til spisetid. Generelt er der "meget få regler, og alt er til forhandling." Medarbejderne bekræfter ledelsens forklaring.

To elever fortæller, hvordan de oplevede at starte i tilbuddet. Begge roser medarbejdergruppen, som er dygtige, og begge fortæller, at det har været et kulturchock at starte i tilbuddet. Kulturchocket relaterer sig mest til målgruppens kaotiske liv. De to elever oplever, at der er en god sikkerhed for medarbejderne, og er således ikke utrygge ved deres job.

Ledelsen tilkendegiver, at medarbejderne skal have så meget kompetenceudvikling som muligt. Den undervisning, der er tilrettelagt gennem "månedens tema," som handler om opsamling på praksis, har vist sig effektiv. De nye medarbejdere skal gennem kompetenceudviklingsforløb i Center Amager.

I 2018 kommer der kontaktpersonuddannelsen på 8 dage i psykosocial rehabilitering som alle i Socialforvaltningen skal uddannes i. Der er pt. fem medarbejdere, der kan give NADA, og tanken er, at flere skal uddannes i takt med, at der kommer nye medarbejdere.

Der er desuden udbudt et kursus til overdosis, Naloxon, hvor ledelsen er uddannet instruktører, og derfor forventer at kunne uddanne personalet.

Medarbejderne giver udtryk for, at de gerne vil have ansat nogle flere socialrådgivere, der kender "systemet" og gerne en fremskudt medarbejder målrettet beskæftigelsesindsatsen. Medarbejderne oplever at bruge meget tid på at skulle finde ud af, hvor man skal henvende sig, og fungerer meget som socialrådgiver i forhold til borgerne, og det tager meget tid fra det pædagogiske arbejde. Ledelsen anerkender medarbejdernes oplevelse (se mere under kriterium 9).

Generelt føler medarbejderne klædt på til opgaven, og oplever en styrke i en stabil medarbejdergruppe, som samarbejder om borgerne.

Socialtilsynet er dog samtidigt opmærksom på, at der er tale om en ny personalegruppe, som kun til en vis grad har haft mulighed for relevante faglige drøftelser. Dermed er der stor risiko for, at den faglige og metodiske indsats ikke udføres ud fra en fælles og italesat forståelsesramme, men mere i forhold til individuelle opfattelser. Dette kan efter socialtilsynets vurdering udfordre tilbuddets faglige identitet og strukturerede og systematiske tilgang til indsatsen i forhold til målgruppens behov og forudsætninger.

Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 10.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i høj grad opfylder indikatoren.

Personalegruppen er sammensat af såvel pædagogiske som sundhedsfaglige kompetencer. Medarbejderne har alle kendskab til, erfaring eller særlig interesse i målgruppen.

Såvel ledelse, medarbejdere og borgere giver udtryk for, at der er behov for flere medarbejdere med erfaring og/eller interesse for målgruppen. Derudover er der ønske om en socialrådgiver, gerne som en fremskudt koordinerende rådgivningsfunktion med kendskab til målgruppens problemstillinger, og ikke mindst kendskab til kommunens interne organisation.

Socialtilsynet finder det relevant, at tilbuddets tilgange og metoder drøftes i relation til tilbuddets formål, målgruppe



og praksis - med henblik på at skærpe den faglige profil på tilbuddet. Se særligt vurderingerne under temaet "Målgruppe, metoder og resultater."

Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 10.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i høj grad opfylder indikatoren.

Borgerne oplyser at blive mødt med en anerkendende tilgang, og at de nænsomt bliver "skubbet til" når medarbejderne oplever, at der er et "åbent vindue" i forhold til borgernes ønske om forandring.

Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne er søde og rare, og de udviser overskud. Borgerne kan godt lide, at de bliver mødt med et smil og en hilsen. Socialtilsynet observerer under flere samtaler med borgere i Multirummet, hvordan medarbejderne kommer ind i rumme med et smil. Socialtilsynet observerer ligeledes en borger i Multirummet, som gentagende gange banker på døren til medarbejdernes lokaler. Hver gang åbner medarbejderne med en imødekommende holdning og spørger, hvad de kan gøre for borgeren.

Socialtilsynet forholder ledelse og medarbejdere borgernes udsagn, og ledelsen forklarer, at de bruger tid på at italesætte, at borgerne skal mødes med anerkendelse. Ligeledes har de sat fokus på færre regler, idet målgruppen ikke kan rumme for mange regler. Eksempelvis har måltidet tidligere været konfliktfyldt, fordi borgerne skulle være til måltidet til tiden for at kunne få mad. Det er ændret, således at borgeren kan få mad, selvom vedkommende ikke dukker på til spisetid. Generelt er der "meget få regler, og alt er til forhandling." Medarbejderne bekræfter ledelsens forklaring.


Medarbejderne kan redegøre for dilemmaer, og kommer med fine praksiseksempler fra hverdagen. Socialtilsynet observerer tillige, hvordan medarbejdere reagerer på borgernes henvendelser.

Kriterium 11	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	---

Kriterium 12	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	---

Kriterium 13	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
---------------------	---



	Temavurdering
	<h2>Fysiske rammer</h2> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema

Det er Socialtilsynets vurdering, at de fysiske rammer på Sundbyhus er af middel standard i forhold til målgruppens behov. Især på 3. salen er der synlige mærker efter slag på flere døre, og særligt én dør er meget medtaget af slag og spark m.v. Ligeledes er der flere døre, som bærer præg af at være forsøgt brudt op. Fællesrummene på hhv. 1. og 2. sal skal indrettes til borgerrettede aktiviteter, og Socialtilsynet finder, at disse rum er indbydende til formålene. Generelt bærer indretning præg af manglende møbler som følge af en gennemgribende behandling mod væggelus. Socialtilsynet er oplyst om, at borgerne inddrages i indretningen af tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at Sundbyhus på nuværende tidspunkt bærer tydeligt præg af at være en institution grundet de mange gange og manglende udsmykning. Socialtilsynet bemærker, at der forefindes aflåste personalekontorer i stuen. Personalekontorerne er aflåste af sikkerhedsmæssige årsager, og borgerne har af samme årsag ikke adgang til disse.

Sundbyhus er ikke egnet til fysiske handicappede eller gangbesværede borgere, da der er trapper op til elevatoren. Ligeledes er rammerne heller ikke egnet til borgere med demensproblematikker grundet de mange gange og ens døre.

Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet ikke i optimalt omfang udnytter de samlede fysiske rammer aktivt nok i hverdagen. Tilbuddet kunne i langt højere grad inddrage fællesarealerne i forhold til aktiviteter/beskæftigelsesrettede tiltag inde i huset, og i det nære miljø i og omkring huset.

Tilbuddet har som følge af en større oprydning i forbindelse med bekæmpelse af væggelusene, måtte skille sig af med langt de fleste møbler i fælleslokalerne, hvorfor de p.t. fremstår mere eller mindre tomme. Der arbejdes på en løsning for at reetableret disse med nye møbler, og som sagt tematiserede tiltag i forhold til at sikre flere muligheder for borgerrettede aktivitets- og beskæftigelsestiltag.

Gennemsnitlig vurdering

3

Udviklingspunkter

Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet indretter fællesområderne sammen med borgerne, så det i en vis udstrækning afspejler at være borgernes hjem.

Kriterium 14

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium



Det er Socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets fysiske rammer i middel grad understøtter borgernes udvikling og trivsel.

Borgerne fortæller, at der som er regel liv i Multirummet, og at borgerne oftest søger ned for at mødes eller for at få fred. Socialtilsynet observerer, at multirummet fremstår spartansk indrettet, og p.t. mest består af "pallémøbler," som borgerne selv har samlet og malet.

Socialtilsynet observerer, at der er smadret ruder flere steder, og en borger fortæller, at der har været nogle borgere, som er kommet op at slås, og har kastet med flasker. Det er borgernes erfaring, at den slags typisk sker om aftenen efter kl. 23:00, når der ikke er personale.

Det sker ligeledes, at der både bliver røget og drukket i Multirummet, når personalet ikke er her.

Samtidig er det dog borgerens oplevelse, at der blive passet på Multirummet. Dét at borgerne selv har været med til at indrette, gør, at de passer bedre på det. Socialtilsynet observerer, at der er kunstige blomster i Multirummet, og borgeren ytrer ønske om rigtige planter, men erkender også, at det kræver, at man kan blive enige om, hvem der skal vande dem.

Adspurgt, forklarer borgerne, at der bliver gjort rent i Multirummet hver dag. Generelt bliver der gjort meget ud af rengøringen – også i trappeopgangen.

Ledelse og medarbejdere fortæller, at de har brugt lang tid på at løse væggelusproblematikken, men at den nu er løst. Tilbuddet har som følge af en større oprydning i forbindelse med bekæmpelse af væggelusene, måtte skille sig af med langt de fleste møbler i fælleslokalerne, hvorfor de p.t. fremstår mere eller mindre tomme. Der arbejdes på en løsning for at rå reetableret disse med nye møbler, og som sagt tematiserede tiltag i forhold til at sikre flere muligheder for borgerrettede aktivitets- og beskæftigelsestiltag.

Ledelsen forklarer, at de er i overvejelse om, hvordan de kan bruge alle deres fællesrum til at inddrage borgerne mere. Det kunne f.eks. være gennem en tematisering i forhold til hvert fællesrum, hvor tiltag som undervisningslokale med projektor, andre aktiviteter som motionsrum eller lignende. Videre er der planer om at indrette et lokale til NADA på 1. sal.

Socialtilsynet besigtige de fysiske rammer og bemærker flere steder, hvor rammerne virker nedslidte som følge af forsøg på at bryde døre op og vold mod dørene. Ledelsen bekræfter også, at man løbende har besøg af låsesmed og snedker.

Socialtilsynet bemærker, at fællesarealerne på 1. og 2. sal er ganske pæne og indbydende, mens gangarealet og flere døre på 3. sal bærer præg af en del "trafik" og vold mod døre. Særligt en dør er medtaget af slag og spark.

Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 14.a

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad lever op til indikatoren.

Borgerne er glade for at have et sted at sove, men ytrer derudover ikke hverken glæde eller utilfredshed med de fysiske rammer. En borger fremviser sit værelse i § 107-afdelingen, og giver i den forbindelse udtryk for, at han har plads til det, han ønsker. Socialtilsynet bemærker, at rengøringsstandard på værelset er meget lav.

Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 14.b

Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad opfylder indikatoren.

Hver borger har enten et værelse eller en et-værelses lejlighed. I de største lejligheder har borgerne eget køkken, toilet og bad. På de mindre værelser deles borgerne om køkken, toilet og bedefaciliteter.

Tilbuddet er ikke egnet til borgere med fysiske handicaps på trods af elevator, da der er trapper op til elevatoren. Ligeledes er gangene smalle i forhold til kørestolsbrugere. Tilbuddet er ligeledes ikke egnet til borgere med demens (som følgevirkning af misbrug) grundet de mange gange og ens døre.

Medarbejder-rummene er placeret aflåst i stueetagen, så borgerne må henvende sig her, hvis de vil i kontakt med personalet udover deres løbende aftaler med egen kontaktperson.

Der er overvejelse om at indrette fællesrummene på hhv. 1. og 2. sal til borgerrettede aktiviteter. Generelt mangler tilbuddet møbler efter en større indsats med at fjerne væggelus.



Indikator 14.c	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.c	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad lever op til indikatoren.</p> <p>Fællesrummene er under tilsynsbesøget i juli 2017 meget sparsomt indrettet efter en gennemgribende indsats for at komme af med væggelus. Socialtilsynet er oplyst om, at fællesarealerne skal indrettes sammen med borgerne.</p> <p>Socialtilsynet har set af borgernes værelse det anmeldte tilsynsbesøg. Borgeren giver udtryk for tilfredshed med lejligheden. Værelset er indrettet, som borgeren ønsker det, men trænger til rengøring.</p>	



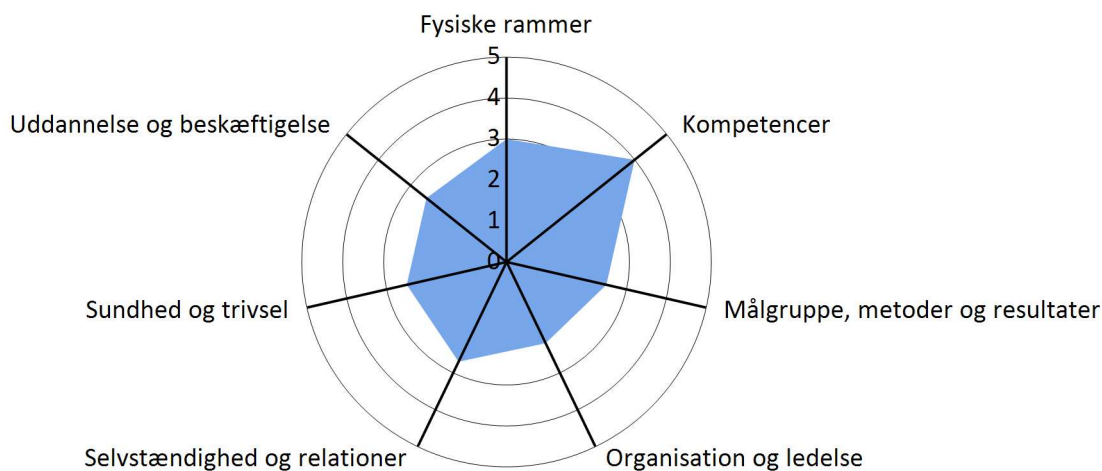
Økonomisk Tilsyn
Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi
Økonomisk bæredygtig?
Giver tilbuddets økonomi mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen?
Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi?



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Dokumenter	Tilsynsrapport 2015 Tilsynsrapport 2016 Dokumentation for fire borgere (to borgere fra hver afdeling §§107 og 108) Tilfredshedsundersøgelse 2017 Trivselsundersøgelse 2017
Observation	Socialtilsynet har observeret tilbuddets fysiske rammer. Under dialogen med borgerne i Multirummet, har Socialtilsynet ligeledes observeret samspillet mellem medarbejdere og borgere.
Interview	Tilbudsleder, ansat siden juli 2016 Afdelingsleder, ansat siden september 2016 En medarbejder ansat i 9 måneder En medarbejder ansat i 6 måneder To elever, som har været i tilbuddet hhv. en og to måneder Tre borgere har deltaget i dialog, mens tre borgere har hilst på og kommet med enkelte udtalelser
Interviewkilder	Beboere Ledelse Medarbejdere

Tilbuddets bedømmelse



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.