



# Tilsynsrapport



**Tilbuddets navn:** Pulsen

**Tilsynet er gennemført:**

**Status for godkendelse:**

**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	6
Vurdering af temaet Selvstændighed og relationer	7
Vurdering af temaet Målgruppe, metoder og resultater	8
Vurdering af temaet Sundhed og Trivsel	9
Vurdering af temaet Organisation og ledelse	10
Vurdering af temaet Kompetencer	11
Vurdering af temaet Fysiske rammer	12
Økonomisk Tilsyn	13
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	14

Rapporten er udskrevet

09-10-2017



## 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	
<b>Tilbuddets navn</b>	Pulsen
<b>Hovedadresse</b>	Blytækkerporten 1 2650 Hvidovre
<b>Kontaktoplysninger</b>	Tlf: 50775066 E-mail: hlz@hvidovre.dk Hjemmeside: www.ungekontakten.hvidovre.dk
<b>Tilbudsleder</b>	Heidi Larsen
<b>CVR nr.</b>	
<b>Virksomhedstype</b>	Offentlig
<b>Tilbudstyper</b>	§ 101 (ambulant behandlingstilbud til børn og unge)
	§ 101 (ambulant behandlingstilbud til voksne)
	SUL § 141 (ambulant behandlingstilbud til voksne)
<b>Pladser i alt</b>	32
<b>Målgrupper</b>	18 til 30 år (alkoholmisbrug, misbrug af centralstimulerende rusmidler, misbrug af cannabis, dømt til strafferetslig foranstaltning, flygtning, krigsveteran, stofmisbrug) 12 til 18 år (alkoholmisbrug, misbrug af centralstimulerende rusmidler, misbrug af cannabis, stofmisbrug) 12 til 30 år (alkoholmisbrug)



Resultat af tilsynet	
Status for godkendelse	
Tilsynet er gennemført	


Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Charlotte Valkonen Akrim (Tilsynskonsulent)
	Laura Nørskov Juul (Tilsynskonsulent)
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	23-08-17: Blytækkerporten 1, 2650 Hvidovre (Anmeldt)

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Pulsen er godkendt i henhold til Lov om Socialtilsyn. Tilbuddet er godkendt til misbrugsbehandling til voksne, børn og unge i henhold til SEL § 101 samt til alkoholbehandling i henhold til SUL §141.</p> <p>Denne rapport er skrevet på baggrund af et tilsynsbesøg den 23. august 2017.</p> <p>Tilbuddet er godkendt til misbrugsbehandling til følgende målgruppe: Borgere mellem 12 og 30 år, præget af alkoholmisbrug, stofmisbrug, misbrug af centralstimulerende rusmidler, misbrug af cannabis.</p> <p>Der er i 32 pladser i tilbuddet.</p> <p>Tilbuddets faglige tilgange oplyses som narrativ, systemisk løsningsfokuseret, kognitiv og anerkendende tilgang.</p> <p>Tilbuddets metoder defineres som motiverende samtale (MI) og Jeg-støttende samtale. Derudover er der tilbud om NADA.</p> <p>Der er metodefrihed i tilbuddet. En behandler i tilbuddet er uddannet mindfulnessinstruktør, og det er tanken, at der på et tidspunkt skal laves gruppeforløb med mindfulness.</p> <p>Ovennævnte metoder og tilgange stemmer overens med den praksis, socialtilsynet vurderer, udøves i tilbuddet.</p> <p>Borgerne i tilbuddet udtrykker stor tilfredshed med den hjælp og støtte, de modtager.</p> <p>For yderligere beskrivelse se venligst temavurderingerne andet sted i rapporten.</p>

Særligt fokus i tilsynet
<p>Under tilsynet den 23. august 2017 har der primært været fokus på temaerne omhandlende målgruppe, metoder og resultater, organisation og ledelse samt kompetencer. Temaerne er belyst gennem samtaler med borgere, medarbejdere og ledelse samt gennem dokumentgennemgang.</p>

Opmærksomhedspunkter



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>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder målrettet på at understøtte de unges/borgernes fastholdelse af undervisning/beskæftigelses tilbud. Som en del af misbrugsbehandlingen er et mål, at den unge/borgeren formår at få et stabilt undervisnings- eller beskæftigelsesforløb i takt med, at misbruget bliver mindre.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at der anvendes relevante faglige tilgange og metoder til at understøtte processen og der tages afsæt i borgernes parathed og mulighed for undervisning/beskæftigelse.</p> <p>Videre vurderes det, at tilbuddet samarbejder med relevante samarbejdspartnere i henhold til emnet.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,5

Udviklingspunkter

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



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med dets målrettede faglige tilgang og metode i høj grad støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Socialtilsynet konstaterer, at emnet uddannelse og beskæftigelse indgår som en del af målopsætningen i misbrugsbehandlingen, hvilket også tydeligt fremgår af samtale med såvel borgere, medarbejdere og ledelse.

Socialtilsynet noterer sig, at tilbuddet kan deltage i møder med skole/uddannelsessteder, hjælper med indhentning af informationer og ansøgninger relateret til emnet.

Socialtilsynet bemærker, at tilbuddet har gavn af, at dele lokaler med Ungekontakten, gademedarbejdere, samt generelt at være en del af Hvidovre Ungecenter, herunder de tilbud og aktiviteter, der tilbydes her.

Socialtilsynet bemærker, at der samarbejdes med PPR via de informationsmedarbejdere, der er placeret på de enkelte skoler i kommunen.

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

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

### Bedømmelse af Indikator 01.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

Borgere i tilbuddet oplyser, at de har konkrete mål for deres uddannelse og/eller beskæftigelse.

Af de fremviste behandlingsplaner og statusrapporter fremgår, at det for hovedparten af borgerne gælder, at der opstilles mål for borgernes skolegang, uddannelse og/eller beskæftigelse.

Videre er det vægtet, at medarbejder og de unge/borgere under tidligere tilsyn gennem praksiseksempler redegør for, at der opstilles konkrete mål i forhold til skole, uddannelse eller beskæftigelse og hvordan der følges op på indsatsen. En ung fortæller, at behandlere ved behov deltager på møder med skolen.

Socialtilsynet noterer sig, at der samarbejdes med med UU vejledere, sundhedsplejerske, PPR, samt SSB, jobcenter m.fl.

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

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

### Bedømmelse af Indikator 01.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Af samtale med borgere fremgår, at en går i skole, medens en anden indenfor nærmeste fremtid skal i gang med beskyttet beskæftigelse.

Til grund for bedømmelsen er vægtet, at et primært formål med behandlingen er, at den unge/borgeren gennem misbrugsbehandlingen kan fastholde deres skole- uddannelsesforløb.

Jf. indikator 01.a. fremgår det af den fremviste dokumentation, at skole/uddannelse/beskæftigelse indgår som en del af målopsætningen.

<b>Indikator 01.c</b>	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>
-----------------------	-------------------------------------



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">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 tilbuddet i deres anvendte faglige tilgang og metoder medvirker til at understøtte den unge/borgerens udvikling af selvstændighed og sociale kompetencer i behandlingsforløbet. Tilbuddet har fokus på forhold, som har betydning for misbruget og stor opmærksomhed på relationernes betydning for de unges/borgernes muligheder for at stoppe misbruget.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets initiativ med at give familie og netværk mulighed for inddragelse i behandlingen, der hvor det giver mening og borgeren har samtykket, styrker forståelsen for den unge/borgerens situation og behandlingen som helhed.</p> <p>Tilbuddet bruger FIT og ASI skema til at involvere de unge/borgerne i at forholde sig til effekten af behandlingen.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

Udviklingspunkter	

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





Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet i gennem behandlingen, herunder opsættelse af mål er med til at styrke de unges/borgernes muligheder for at øge deres selvstændighed og sociale kompetencer.

En ung giver dels eksempel på, hvordan vedkommende dels har haft både mål og delmål, som er blevet justeret undervejs i forhold til emnet, og dels har haft stor glæde og udbytte af samtaler med kontaktperson i forhold til de udfordringer, vedkommende oplevede med sine forældre.

Af borgerinterview fremgår, at tilbuddet arrangerer flere fælles arrangementer som fælles spisning ud fra givet tema, snobrødsbagning, fødselsdag mv. Dette fremgår ligeledes af interview med såvel ledelse som medarbejdere.

Socialtilsynet orienteres om, at tilbuddet har tilbud om en vejledningsfunktion i forhold til forældre, hvilket blandt andet fremgår af en pjeces samt af tilbuddets hjemmeside. Forældre har tilbud om at deltage i et gruppesamtaleforløb over 4 sessions. Tilbuddet har fået positive tilbagemeldinger på metoden, herunder på hvordan forældre efter deltagelse i forløbet har fået en større forståelse for deres barns situation, og en optimisme og håndtering i forhold til et ophør med misbruget.

Socialtilsynet noterer sig, at brugen af FIT- og ASI skemaer er med til at styrke og målrette indsatsen samt synligøre progression for den unge/borgeren.

Videre bemærker socialtilsynet, at tilbuddet har positive tilbagemelding med inddragelse af forældrene i form af gruppesamtaler.

Ved tidligere tilsyn er det oplyst, at én af tilbuddets ydelser er at melde tilbage til myndighedsafsnit, hvis en borger har behov for yderligere støtte til opbyggelse af relationer og/eller netværk. Typisk forventer tilbuddet at pege på yderligere støtte i form af mentor, støtte-kontakt-person eller lignende i andet regi.

<b>Indikator 02.a</b>	<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>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 02.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Det er vægtet, at der i de fremviste dokumentation opstilles individuelle mål i samarbejde med de unge/borgerne.

Videre er det vægtet, at den unge/borger beretter om målopsættelse med henblik på styrkelse af selvstændighed og sociale kompetencer. Medarbejderne redegør for, hvordan de følger op her på og næver, at der er så mange andre problemer end misbruget, som kan stå i vejen for at misbruget kan ophøre. Det kan eksempelvis være elementer af social karakter, som de unge/borgerne skal arbejde med før de kan stoppe deres misbrug.

Det er vægtet, at der er en procedure for, hvordan der følges op på målopsættelse, herunder behandlingsplan. Opfølgningen på målopsættelse sker i forhold til målenes karakter og den unges/borgerens konkrete situation. Der udarbejdes altid FIT (Feedback Informed Treatment), efter hver samtale med den unge/borgeren, og en statusrapport hver 3 måned.

<b>Indikator 02.b</b>	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 02.b


Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i meget høj grad.

Til grund for bedømmelsen er vægtet, at tilbuddet som en del af indsatsen har målinger for, hvordan indsatsen styrker borgernes sociale relationer og netværk i form af FIT og ASI evalueringer.

Videre er det vægtet, at de unge/borgere beretter om deres netværk, kæreste og familie. Behandlingstilbuddet ligger i et hus, hvor der er netværksskabende aktiviteter, hvilket giver mulighed for at de unge kan indgå i sociale relationer og fællesskaber med andre unge. Leder fortæller, at de unge ofte kommer før og bliver lidt længere end selve behandlingstilbuddet.





Temavurdering	
	<h2>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>Pulsen er et behandlings- og rådgivningstilbud for børn og unge fra 12 år op til 30 år med forbrug af rusmidler, herunder alkohol, hash og feststoffer. Tilbuddet gælder også rådgivning til forældre og andre pårørende.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet tager afsæt i en defineret målgruppe, herunder afgræsning i forhold til de unge/borgernes misbrug. Videre vurderes det, at tilbuddet har tydelige mål med indsatsen og anvender faglige tilgange og metoder, der dokumenteres og bidrager til positive resultater for de unge/borgerne.</p> <p>Misbrugsbehandlingen foregår altid i samarbejde med de unge/borgerne og FIT og ASI skemaer benyttes med henblik på at forbedre indsatsen.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,7

Udviklingspunkter	

<b>Kriterium 03</b>	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	



Socialtilsynet vurderer, at målgruppen er bred både i alder og behov. Det vurderes endvidere, at medarbejderne har faglige kompetencer, der dækker målgruppen. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets beskrevne faglige tilgange og metoder er relevante for målgruppen og at tilbuddet arbejder systematisk med disse.

Medarbejderne redegøre for, hvordan der i behandlingen tages højde for at tilpasse behandlingen til den enkelte borger.

Tilbagemeldingerne fra FIT anvendes direkte i behandlingsforløbet og er medvirkende til ændringer i behandlingsstrategierne, herunder indsatsen. Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne tilsammen har kompetencer, der generelt er dækkende for den brede målgruppe. Socialtilsynet er orienteret om, at såfremt tilbuddets kompetencer ikke er dækkende indhentes ekspertise. Medarbejderne italesætter den professionelle relation som et vigtigt omdrejnings punkt for behandlingen. Især for de unge under 18 år der ikke altid selv har valgt tilbuddet, er en tillidsfuld relation afgørende for indsatsen.

Socialtilsynet har set eksempler på FIT og ASI skema/grafer og evaluering af et NADA-forløb, og tilbuddet orienterer om, at visualisering er en brugbar metode til at synliggøre progression for borgerne.

Anvendelse af effektdokumentation, hvor de unge selv scorer betydningen af indsatsen, sker i høj grad som grundlag for at bruge de unges/borgerens refleksion og vurdering til forbedring af indsatsen. Socialtilsynet er orienteret om, at man i tilbuddet i forhold til resultat og effektmåling ikke er nået til at kunne samle resultater fra FIT.

Socialtilsynet vurderer, at der dokumenteres positive resultater for borgerne.

<b>Indikator 03.a</b>	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

#### **Bedømmelse af Indikator 03.a**

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Medarbejdere beskriver, at de anvender faglige tilgange som anerkendende og narrativ, samt løsningsfokuseret og kognitiv tilgang. Af metoder arbejdes ud fra Jeg-støttende og/eller motiverende samtale. Dertil anvendes forskellige metodiske redskaber, bl.a. FIT og ASI.

Det er vægtet, at medarbejderne redegør relevant gennem praksis eksempler for de anvendte faglige tilgange og metoder.

Videre er det vægtet, at visualisering nævnes som en brugbar metode til at synliggøre progression for borgerne. Socialtilsynet har set eksempler på FIT og ASI skema/grafer og evaluering af et NADA-forløb.

<b>Indikator 03.b</b>	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

#### **Bedømmelse af Indikator 03.b**

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

Borgerne fortæller socialtilsynet om de mål, de har for behandlingen.

Ved dokumentgennemgang ses en tydelig forskel i dokumentationsniveau blandt medarbejderne. En stikprøve viser, at der i ét tilfælde ikke er en behandlingsplan, men at der er en behandlingsplan i to andre tilfælde, hvori mål og delmål fremgår. Medarbejder orienterer socialtilsynet om, at der ikke skrives journalnotater fra samtaler, men at der samles op i FIT i stedet for journalnotater. Der ses eksempler på nedfældede noter, der sammen med eksempelvis kognitive skemaer opbevares i en fysisk mappe, som laves for hver enkelt borger. Medarbejderne opbevarer disse notater i aflåste skabe.

Leder fortæller, at behandlingsplan altid skal udarbejdes som noget af det første.

Medarbejdere orienterer ligeledes om, at der løbende er drøftelse af borgernes status på behandlermøderne og at der ikke skrives referat fra disse møder.



Til grund for bedømmelsen er lægges, at der i behandlingsplanerne er opsat mål og at der i status rapporten er beskrivelse af faglig tilgang og metode, og hvilken forandring der er sket for borgeren, herunder også andre udfordringer, der kan dukke op.

Videre er der ugentlige evaluering af den konkrete behandlingssamtale gennem FIT og AIS, der også kan være medvirkende til en ændret indsats. FIT-evalueringen benyttes også på den ugentlige behandlings konference. Det er oplyst, at status rapport udarbejdes hver 3 måned for de unge under 18 år og hver 6 måned for borgere over 18 år. Oplysningerne er sammenstemmende med oplysningerne på Tilbudsportalen. Det er vægtet, at NADA behandlingen ligeledes kan evalueres efter hver behandling og følges op efter 12 behandlinger.

Af en behandlingsplan fremgår kropsterapi, som metode, hvilket hverken er beskrevet på Tilbudsporten, ligesom leder ikke var vidende om dette.

<b>Indikator 03.d</b>	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
-----------------------	--

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

### Bedømmelse af Indikator 03.d

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Til grund for dette lægges, at der i tilbuddet samarbejdes med mange eksterne aktører for at understøtte, at borgernes mål opnås. Eksempelvis samarbejdes med UU-vejledere, PPR medarbejdere, skoler, TUBA, sundhedsplejersker, Jobcenteret etc.



Temavurdering	
	<h2>Sundhed og Trivsel</h2> <p><i>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.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på at respektere de unges/borgernes med- og selvbestemmelse vedrørende beslutninger omkring dem selv og behandlingsforløbet. Det vurderes endvidere, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og har fokus på oplysning til borgerne om de somatiske risici ved misbrug af alkohol og/eller euforiserende stoffer. Socialtilsynet noterer sig, at tilbuddet fremadrettet vil afprøve misbrugsbehandling i gruppe for de unge/borgere, hvor det kunne være relevant.</p> <p>Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddets målgruppe ikke er omfattet af personkredsen, der omfatter magtanvendelse og indbegreb i selvbestemmelsesretten. Med afsæt i tilbuddets definerede målgruppe, vil borgerne i al væsentlighed, jf. Servicelovens § 124A, ikke tilhører personkredsen, der er omfattet af, Bekendtgørelse om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger for voksne. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på og anvender metoder, der forebygger overgreb i tilbuddet.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,6

Udviklingspunkter

<b>Kriterium 04</b>	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	



Socialtilsynet vurderer, at borgerne oplever sig hørt, respekteret og anerkendt.

Det er socialtilsynet vurdering, ud fra samtale med de unge/borgerne, at borgerne inddrages i deres behandling og har indflydelse på målsætning omkring dem selv. Til eksempel fortæller en ung, at vedkommendes eget ønske om urinprøvekontrol for fastholdelse af stoffrihed blev efterkommet.

FIT-evaluering er med til at understøtte, at borgerne føler sig hørt, respekteret og anerkendt, da behandlingen kan ændres og tilrettelægges efter den unges/borgerens oplevelse og evaluering af behandlingen.

Socialtilsynet bemærker, at det til tider kan være dilemma fyldt for tilbuddet, at myndighed eller kriminalforsorgen besluttet behandlingsforløbet imod den unge/borgerens ønske.

<b>Indikator 04.a</b>	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 04.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Det er vægtet, at de unge/borgere tilkendegiver, at de i høj grad oplever sig hørt, respekteret og anerkendt - medarbejderne lytter til deres behov.

De unge/borgerne er medinddraget i målopsættelsen for behandlingen og deres stemme igennem FIT har betydning for, hvordan indsatsen tilrettelægges.

Det er vægtet, at medarbejderne er opsøgende og imødekommende for borgernes behov. Der gives praksiseksempler på, hvordan samtalen kan foregå på andre måder end ved at sidde i de indrettede samtalerum. Dette støttes af borger, der til eksempel nævner at have haft samtaler med kontaktperson i forbindelse med træning i træningscenter og ved walk and talk, hvilket vedkommende satte stor pris på.

<b>Indikator 04.b</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>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 04.b

Indikatoren er bedømt til at være opfyldt i høj grad.

Til grund for bedømmelsen er ligger, at medarbejdere og leder redegør for samarbejdet med den unge/borgeren, herunder de vilkår deres behandlingsarbejde er bygget op omkring. De unge borgerne er altid inddraget i de beslutninger, der træffes i henhold til målopsættelse og målene har altid afsæt i deres ønsker og behov. Det er vægtet, at ovennævnte fremgår af behandlingsplan og status beskrivelse, og det blev desuden bekræftet ved borgerinterview.

For de unge under 18 år er det myndigheden, der bestemmer, om de skal være indskrevet. Det samme er gældende for borgere, der dømte til behandling.

Medarbejderne tilkendegiver, at det kan være dilemma fyldt at skulle indgå et samarbejde med en ung/borger, der ikke ønsker tilbuddet. Der indberettes og dokumenteres til myndighed og kriminalforsorgen, når den unge/borgeren ikke kommer eller er motiveret for behandling.

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

### Bedømmelse af kriterium



Socialtilsynet vurderer, at især borgernes mentale sundhed er en inkluderende del af misbrugsbehandlingen, herunder den faglige målsætning. Af borgerinterview vurderer socialtilsynet, at tilbuddet har fokus på borgernes fysiske sundhed ved blandt andet at tilbyde træning i træningscenter placeret i et af kommunens andre tilbud, Porten.

Medarbejderne vurderer, at NADA er et vigtigt tilbud for at understøtte misbrugsbehandlingen. Socialtilsynet noterer sig, at leder italesætter, at de fremadrettet også vil have mere aktiv fokus på den fysiske sundhed. Socialtilsynet vurderer ud fra de unges/borgernes udtalelser, at tilbuddet har fokus på, at borgerne skal trives i tilbuddet.

<b>Indikator 05.a</b>	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 05.a

Indikatoren er bedømt opfyldt i høj grad.

Det er vægtet, at de unge/borgere socialtilsynet samtaler med giver udtryk for at føle sig tilpas i tilbuddet. De unge/borgere har lyst til at komme i tilbuddet og medarbejderne italesættes som tillidsfulde og lyttende på deres behov og ønsker. En borger giver udtryk for, at vedkommende i meget høj grad føler sig hørt og at vedkommende har modtaget langt større hjælp, end vedkommende havde turde håbe på. Endvidere fremhæves, at tilbuddets indretning og tilbud om sociale aktiviteter, som en medvirkende faktor til trivsel.

Videre er det vægtet, at medarbejderne og leder også giver udtryk for at de unge/borgere generelt trives i tilbuddet.

<b>Indikator 05.b</b>	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 05.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

Som beskrevet i indikator 5.c fortæller borger, at det er vedkommendes oplevelse, at medarbejderne i tilbuddet støtter de unge - også i forhold til adgang til sundhedsydelser, hvis den unge skulle have behov herfor. Støtte til relevante sundhedsydelser indgår som en kerneydelse i misbrugsbehandlingen.

<b>Indikator 05.c</b>	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

#### Bedømmelse af Indikator 05.c

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Det er vægtet at en del af behandlingen er at oplyse de unge/borgere omkring de somatiske sundhedsmæssige risici ved misbrug af alkohol og/eller euforiserende stoffer.

NADA behandling, som kan gives af alle behandlere er en væsentlig metode til at styrke borgernes fysiske og mentale sundhed. Behandlingen gives dagligt som tilbud, hvis det er nødvendigt.

Videre er det vægtet, at misbrugsbehandlingen generelt understøtter de unges/borgernes mentale sundhed.

Det er vægtet, at Ungekontakten, som Pulsen deler lokaliteter med, har forskellige tilbud, der henvender sig til de unges/borgernes fysiske og mentale sund og de unge/borgere fra Pulsen kan introduceres til disse muligheder.

Jf. tilbuddets oplysninger på Tilbudsportalen, indgår styrkelse af brugernes fysiske og mentale sundhed i tilbuddets faglige målsætning. Både ledelse og medarbejdere beskriver, uafhængig af hinanden, også, hvordan styrkelse af brugernes sundhed vil indgå i tilbuddets faglige målsætning.

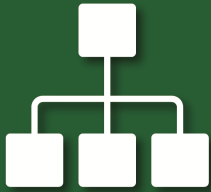
Socialtilsynet orienteres om, at medarbejderne i tilbuddet følger de unge til TUBA's åbne drop ind aftengruppemøder, hvis det giver mening. Endelig fortæller en ung, at der tales med borgerne om de ting ift. sundhed, som er relevant for den enkelte og giver eksempler på, at en kontaktperson har givet kostvejledning i en periode, hvor vedkommende havde svært ved at spise, ligesom nogle samtale med kontaktperson kan foregå i forbindelse med træning i træningscenter, som ligger i kommunens tilbud, Porten.





<b>Kriterium 07</b>	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet konstaterer, at der ikke har fundet overgreb sted på tilbuddet, hverken mellem de unge/borgerne eller mod medarbejdere. Videre skal det bemærkes at behandlingen indtil videre er individuel.</p> <p>Medarbejderne bliver informeret om overgreb udenfor tilbuddet mellem unge/borgere tilknyttet tilbuddet via gademedarbejderne. Medarbejderne oplyser, at i behandlingsarbejdet indgår samtale omkring grænsesætning og det gælder både grænser i forhold til hvad den enkelte unge/borger ønsker selv at deltage i og i forhold til at acceptere andres grænser.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante kompetencer til at anvende konfliktnedtrappende metoder.</p>	
<b>Indikator 07.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 07.a</b>	
<p>Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Det er vægtet, at der ikke forekommer overgreb mellem de unge / borgerne i tilbuddet, idet tilbuddet er baseret på individuel behandling. Ligesom der heller ikke har været overgreb mod medarbejdere. Medarbejderne redegør for, hvordan de ved anvendelse af konfliktnedtrappende metode kan tale en konflikt ned.</p> <p>Det er vægtet, at hvis der foregår overgreb mellem de unge / borgerne uden for tilbuddets matrikel går informationen gennem gademedarbejderne.</p> <p>Ansatte i Ungekontakten har været på Anger Replacement Training, ART kursus ift. at nedbringe/undgå konflikter og affektudbrud blandt brugerne. Ved tidligere tilsyn bekræfter medarbejdere i Pulsen, at de har hørt om kurset.</p>	
<b>Indikator 07.b</b>	<i>Udgået fra d. 1 januar 2017.</i>



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	
<p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejdere og leder er kompetent til at varetage målgruppens behov og den daglige drift.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at leder på relevant vis har fokus på tilbuddets faglighed og bemærker det strategiske og visionære udviklings fokus, som tilbuddet har.</p> <p>Leder orienterer socialtilsynet om, at der indenfor nærmeste fremtid ansættes en ny tilbudsleder.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,3

Udviklingspunkter

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har en faglig kompetent leder.</p> <p>En borger fortæller socialtilsynet, at vedkommende ikke kender tilbudsleder, da han kun har kontakt til sin behandler.</p> <p>Medarbejdere giver udtryk for, at de oplever at have en synlig og tilgængelig ledelse. En medarbejder giver udtryk for, at den seneste tid har været udfordrende, da tre kolleger er stoppet og nye er begyndt, så vedkommende ser frem til samarbejdet med dem, der er kommet til.</p> <p>Af tidligere interview af leder fremgår, hvordan vedkommendes ledelseskompetencer og -metodikker bidrager til tilbuddets udvikling.</p> <p>Socialtilsynet er orienteret om, at medarbejderne i tilbuddet modtager supervision med ekstern supervisor og supervisionen er fælles med medarbejderne i Gadeplan og Ungekontakten.</p>	
<b>Indikator 08.a</b>	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 08.a</b>	
<p>Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Det er socialtilsynets bedømmelse, at daglige leder af tilbuddet har relevante kompetencer til at lede tilbuddet.</p>	



Leder oplyser, at hun pt. er i gang med diplomuddannelse i ledelse. Det vægtes, at leder redegør for, hvordan hendes ledelsesuddannelse har bidraget med metodikker i forhold til samarbejde og det videre arbejde med visioner og mål for tilbuddet.

Leder nævner eksempelvis behandling i grupper og et øget fokus på motion, som emner de vil arbejde med.

Socialtilsynet noterer sig, at der er fokus på tidlig opsporing i et tværfagligt samarbejde med andre instanser i kommunen og inddragelse af forældre eller andre pårørende.

<b>Indikator 08.b</b>	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
-----------------------	--

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------

### Bedømmelse af Indikator 08.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Til grund for bedømmelsen ligger, at der afholdes behandlingskonferencer hver uge og tilbuddet har fokus på strukturen, herunder hvordan tilbuddet får brugt behandlingskonferencen på behandling.

Det vægtes endvidere, at tilbuddet benytter ekstern supervision. Denne er fælles med Gadeplan og Ungekontakten.

Fra tidligere tilsyn er socialtilsynet orienteret om, at der afholdes medarbejder internat.

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

### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynets vurdering er, at tilbuddets medarbejderkompetencer og normering er dækkende til at kunne varetage tilbuddets daglige drift på kompetent vis. Dertil vurderer socialtilsynet på baggrund af interview med de unge og medarbejderne i tilbuddet, at de unge/borgerne har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer.

Leder fortæller, at de i opstarten har haft fokus på grundforløbet og på dokumentationen. Det oplyses, at det har været udfordrende med de helt unge under 18 år, da de fleste ikke selv har været medbestemmende i forhold til at indgå i et behandlingsforløb. Mange af de unge oplever ikke, at de har et problem med misbrug. Socialtilsynet har vægtet, at medarbejderne deltager i behandlingskonferencer for unge i botilbuddet, Porten. Medarbejderne italesætter, at de gerne vil være med tidligt i forløbet, med henblik på tidlig indsats.

Socialtilsynet vurderer, at sygefravær og personalegennemstrømning er høj. Leder og medarbejdere har orienteret tilsynet om, hvad der ligger til grund for disse høje tal.

<b>Indikator 09.a</b>	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
-----------------------	--

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

### Bedømmelse af Indikator 09.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Borgerne giver udtryk for, at de har tilstrækkelig kontakt til personalet. Behandlingskadencen aftales med den enkelte borger, og borgerne fortæller, at de ikke oplever aflysninger. Borgerne giver udtryk for, de oplever, medarbejderne er dygtige.

Til grund for bedømmelsen ligger endvidere, at medarbejderne har relevante kompetencer til at varetage målgruppens behov. Hver ung/borger tilknyttes en medarbejder i sit behandlingsforløb. På de ugentlige behandlingskonferencer videndeles og evalueres medarbejdernes indsats.

<b>Indikator 09.b</b>	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------



## Bedømmelse af Indikator 09.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i middel grad.

Borger fortæller, at der har været lidt personaleskifte, som vedkommende har bemærket ved, at det har været svært at få tider udenfor skoletiden, men igen fremhæves det, at borgerne ikke oplever aflysninger.

Af oplysninger indtastet på TilbudsPortalen fremgår, at der er en personalegennemstrømning på 33 % i tilbuddet. To medarbejdere har opsagt deres stillinger, og to nye er kommet til. Interview af medarbejder og ledelse bekræfter dette. Tallet vurderes højere end på sammenlignelige institutioner, men socialtilsynet anerkender, at tallet hurtigt bliver højt i tilbud med relativt få medarbejdere.

En medarbejder giver udtryk for, at vedkommende godt kunne have tænkt sig at have haft mulighed for at "være ny" i lidt længere tid end tilfældet var, da to medarbejdere valgte at stoppe.

<b>Indikator 09.c</b>	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------


## Bedømmelse af Indikator 09.c

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

Af indberetninger på TilbudsPortalen fremgår, at tilbuddet har et sygefravær på 37,75 dage, hvilket er højere end på sammenlignelige arbejdspladser. Ledelse oplyser om baggrunden for det relativt høje tal.

Borgere giver udtryk for, at de ikke oplever aflysninger.



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 specialistkompetencer 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>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne på Pulsen har relevante kompetencer, herunder kendskab til faglige tilgange og metoder til at varetage de unge/ borgernes behov. Socialtilsynet bemærker, at borgerne enstemmigt giver udtryk for, at medarbejderne har de rette kompetencer og møder dem med ligeværd.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har strategisk fokus på, at medarbejderne besidder de kompetencer de unge/borgerne har brug for.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fint over forskel i tilgange til målgrupper.</p> <p>Socialtilsynet anerkender, at det generelt er en ung personalegruppe, som skal lære hinanden at kende og have en forventningsafstemning om opfattelse af koncepter.</p> <p>Socialtilsynet noterer sig og vurderer fortsat, at leder med fokus på kommunikationsmetoder vil bidrage til en øget forståelse for forskellighederne og dermed skabes fælles sprog som vil højne indsatsen for borgerne.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,5

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet anbefaler, at leder understøtter personalegruppens forventningsafstemning og drøftelser af faglige tilgange og metoder, så der sikres en fælles forståelse for tilbuddets faglige ramme og udfoldelsen heraf.</p>	

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



Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne besidder relevante kompetencer til at kunne anvende tilbuddets faglige tilgange og metoder, samt at kunne varetage borgernes behov.

Borgerne, socialtilsynet taler med, giver enstemmigt udtryk for, at medarbejderne har de kompetencer, det kræves. Særligt fremhæves, at medarbejderne er gode til at tilpasse situationen, og borgerne oplever ligeværd i den verbale kommunikation, hvor medarbejderen ikke dømmes det, borgeren siger og også med sit kropssprog sørger for at skabe ligeværd - f.eks. placering i lokalet - at de sidder overfor hinanden.

Medarbejdere fortæller, at de alle har fået tilbudt Hvidovre Kommunes systemisk uddannelse, og det opleves, at der generelt er en god dialog med leder om uddannelsesmuligheder.

En medarbejder giver udtryk for, at til trods for det er en ny medarbejdergruppe, har alle som udgangspunkt de kompetencer, der kræves. Det opleves imidlertid af en medarbejder, at der er forskel på, hvordan tilgangene/metoderne udfoldes af den enkelte medarbejder.

Under tidligere tilsyn har leder fortalt, at man i tilbuddet er optaget af domæner som er et nyt afsæt for kommunikation, herunder fælles sprog, hvor forskelligheder bliver tydeligere og dermed også forståelsen for hinanden. Der er blevet udarbejdet en analyse i MBTI, hvor det fremgår, hvordan medarbejderne har forskellige behov og kan være med til at fremme en forståelse for hinanden på en mere nysgerrig måde.

Socialtilsynet bemærker, at der blandt medarbejderne ikke er en ens definition af form/indhold/varighed af tilbuddet anonyme tilbud til borgerne.

Socialtilsynet vurderer, at man i tilbuddet tilpasser behandlingen til den enkelte unge - alder og modenhed taget i betragtning.

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

### Bedømmelse af Indikator 10.a

Indikatoren bedømmes opfyldt i høj grad.

Borgerne, socialtilsynet taler med giver udtryk for, at medarbejderne besidder de kompetencer, der er behov for, og de giver udtryk for at blive mødt med ligeværd.

Medarbejderne har hhv. følgende uddannelser:

To pædagoger

BA. Pæd. Cand.mag.psyc.pæd.

Socialrådgiver

Alle medarbejdere har den systemiske narrative grunduddannelse fra kommunen.

Medarbejderne har misbrugsuddannelse, NADA og FIT uddannelse m.m.

I 2016 var 2 medarbejdere på COK - alkoholbehandleruddannelse.

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

Af medarbejderinterview fremgår, at der i medarbejdergruppen ikke har en ens forforståelse af tilbuddets tilgange og metoder.

<b>Indikator 10.b</b>	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)

### Bedømmelse af Indikator 10.b

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Det er vægtet, at de unge/borgere tilsynet taler med, beretter om relevant støtte i forhold til deres misbrugsproblematikker, og at medarbejderne er tillidsvækkende og ligeværdige i deres tilgang.



<b>Kriterium 11</b>	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
<b>Kriterium 12</b>	<i>Udgået med underliggende indikatorer fra d. 1 januar 2017.</i>
<b>Kriterium 13</b>	<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>

<b>Vurdering af tema</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer og faciliteter er velegnede til formålet og understøtter borgernes misbrugsbehandling og generelle trivsel og udvikling. Der er mulighed for individuelle samtaler, behandling med NADA, samt mulighed for fællesaktiviteter.</p> <p>Videre noterer socialtilsynet sig, at i 2016 vil udearealet bliver indrettet med henblik på forskellige aktiviteter.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	5

<b>Udviklingspunkter</b>

<b>Kriterium 14</b>	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer og udearealer i meget høj grad understøtter de unge/borgernes udvikling og trivsel. For videre uddybning henvises til indikator 14.a. og 14.b.</p>	
<b>Indikator 14.a</b>	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
<b>Bedømmelse af Indikator 14.a</b>	
<p>Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.</p> <p>Til grund for bedømmelsen ligger, at borgere under tidligere og nuværende tilsyn tilkendegiver, at de trives med de fysiske rammer.</p> <p>Videre er det vægtet, at medarbejderne fortæller at de unge kommer ofte lidt før behandlingen og bliver tit efterfølgende, hvilket medarbejderne ser som udtryk for at de unge/borgerne trives med tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet observerer ved rundvisningen, at rammerne er i lyse relativ nyindrettede lokaler med nye møbler, der afspejler målgruppen.</p> <p>Det er vægtet, at de fysiske rammer giver mulighed for individuelle samtaler i de dertil indrettede samtalerum, samt at NADA behandling foregår i selvstændigt rum. Derudover er der et køkken alrum, samt tilhørende stuen med billard, tv mm.</p>	





Der er planer om at udearealet vil blive indrettet med boldbane og højbede.

<b>Indikator 14.b</b>	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
-----------------------	--

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

### **Bedømmelse af Indikator 14.b**

Indikatoren bedømmes opfyldt i meget høj grad.

Der er lagt vægt på, at de fysiske rammer herunder også tilbuddets udendørsarealer i særlig grad imødekommer borgernes behov sammenholdt med, at tilbuddet er et SEL §101 og SUL §141 dagtilbud. Her er mulighed for både individuelle samtaler, NADA-behandling, fællesaktiviteter og gruppesamtaler.



## Økonomisk Tilsyn

### Socialtilsynets vurdering af tilbuddets økonomi

Misbrugstilbuddet Pulsen og døgninstitutionen Porten er begge fysisk placeret i Avedøre Stationsby og organisatorisk henhørende Hvidovre Kommunes Ungecenter, hvilket afspejles i det fremsendte budget, da omkostningerne til tilbuddets øverste centerledelse er fordelt efter en fordelingsnøgle. Pulsen er beliggende på samme matrikel som Ungekontakten. Hvidovre Kommunes Ungecenter består foruden Pulsen og Porten af yderligere tre tilbud/afdelinger, som ligger udenfor Socialtilsynets tilsynskompetence.

I forhold til misbrugstilbuddet Pulsen er det Socialtilsynets vurdering, at tilbuddets økonomi i nogen grad er gennemslagskraftigt for Socialtilsynet og dermed de visiterende kommuner. På det foreliggende har Socialtilsynet ikke i fuldt tilstrækkelig grad mulighed for at bedømme, hvorvidt tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Socialtilsynet har efterfølgende afholdt et dialogmøde med Hvidovre Kommunes Ungecenter (HUC) og Hvidovre Kommunes centrale økonomiforvaltning. Socialtilsynet har fået tilsagn om, at forholdene bliver korrigeret, berigtiget og indarbejdet fra og med budget 2018.

### Økonomisk bæredygtig?

På det foreliggende har Socialtilsynet ikke i fuldt tilstrækkelig grad mulighed for at bedømme, hvorvidt tilbuddet er økonomisk bæredygtigt. Det drejer sig specifikt om følgende forhold som er blevet drøftet i forbindelse med dialogmødet.

Socialtilsynet (STH) har ikke modtaget nogle oplysninger der sår tvivl om tilbuddets fortsatte drift. Med baggrund i det afholde dialogmøde vil nedenstående forhold vil i forbindelse med budget 2018 blive berigtiget.

- 1) Personalfordelingen ml. Pulsen/Porten og evt. andre institutioner
- 2) Sammenhængen ml. Tilbudsportalen og budgetskeemaet  
HUC vil justere personaletræk fra andre institutioner som vil indgå i budgetskeemaet.  
HUC vil justere sammenhængen mellem Tilbudsportalens oplyste personalekategori og budgettet.  
Borgerrelaterede omkostninger vil blive specificeret.  
HUC vil justere sammenhængen mellem taksterne på Tilbudsportalen og specificere det på budgetskeemaet.
- 3) Renovering af Pulsen i 2014 og evt. indregning i budgettet.
- 4) Forventet renovering af Pulsens udendørs arealer

Afskrivninger og forrentning i forbindelse med renovering af lokaler skal fremgå i budgettet. Vil følge kommunens regnskabspraksis og samme afskrivningsprofil oplyst i anlægskartoteket.

Antallet af kvadratmeter for institutionerne fordeles, som nu, stadig efter fordelingsnøgle.

Forventet renovering p.t. udskudt på ubestemt tid grundet forskellige omstændigheder.

- 5) Bruttotakster for Pulsen og Porten.
- 6) Angivelse af indirekte administrationsomkostninger for Pulsen

STH vil kun se bruttotakster på budgettet, som er samstemmende med Tilbudsportalen. HUC vil angive de indirekte administrationsomkostninger på budgettet. STH oplyser, at samtlige udgifter tilknyttet tilbuddene skal medregnes i budgettet f.eks. centrale kompetencepuljer.

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

Det vurderes i forbindelse med gennemgang af budgettet for 2018.

### Er der gennemslagskraft med tilbuddets økonomi?

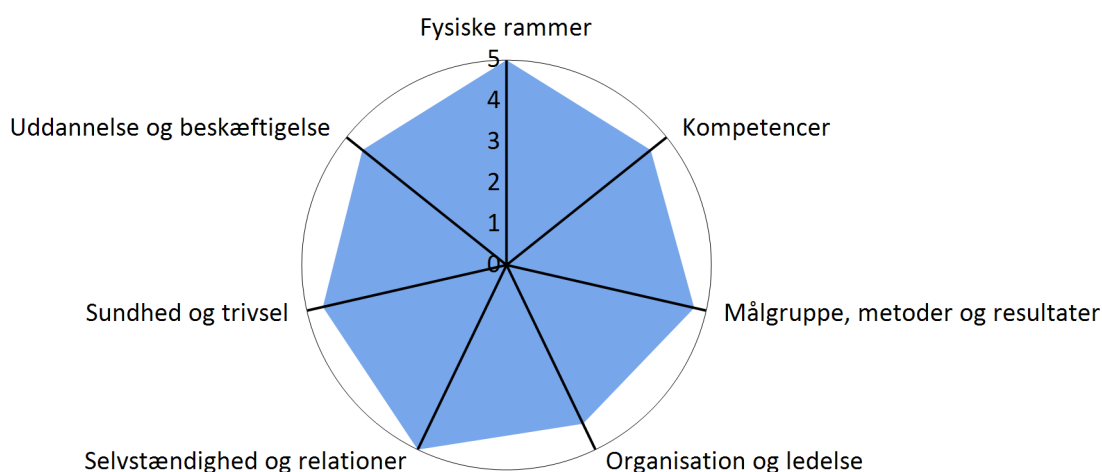
Der aflægges som udgangspunkt ikke et særskilt, revisorpåtegnet regnskab for kommunale tilbud. Socialtilsynet har derfor taget nøgletallene til efterretning



## Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

<b>Dokumenter</b>	Indberetninger på Tilbudsportalen. Tilbuddets hjemmeside. Tidligere tilsynsrapporter. Dokumentationsgennemgang under tilsynet af to tilfældigt udvalgte borgere.
<b>Observation</b>	Observation af kommunikation mellem medarbejdere og borgere, medarbejdere imellem og mellem ledelse og medarbejdere.
<b>Interview</b>	Semistruktureret interview af 2 borgere. Semistruktureret interview af 4 medarbejdere. Semistruktureret interview af leder.
<b>Interviewkilder</b>	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.