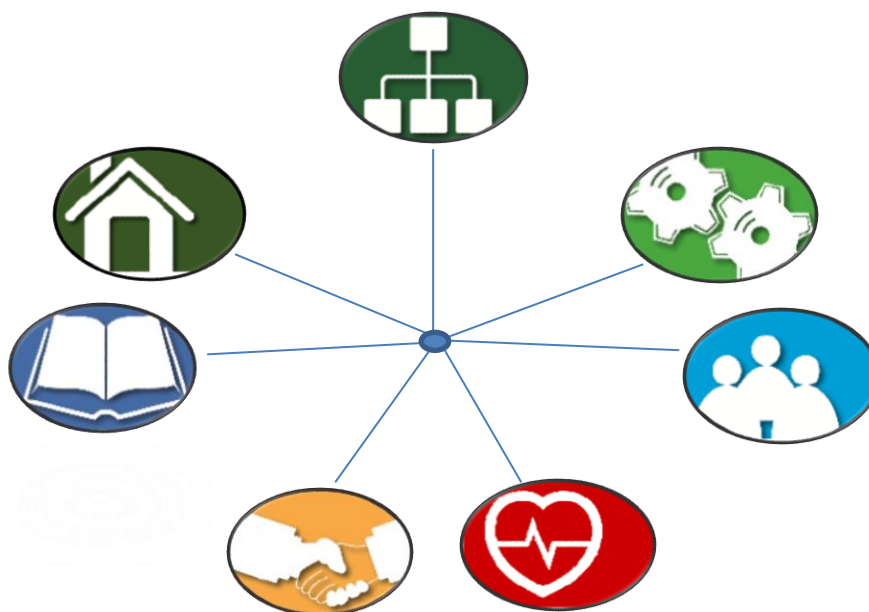




# Tilsynsrapport Herfra og videre



**Dato for tilsynsbesøg:**

04. juli 2019

**Rapporten er udarbejdet af:**

Socialtilsyn Hovedstaden  
Smallegade 1  
2000 Frederiksberg

**Aftale om tilsyn indgået med:**

Københavns Kommune

**Navne på tilsynskonsulenter:**

Bodil Tøndborg og Astrid Lenskjold





## Læsevejledning

### Tilsynsrapportens indhold

Socialtilsynet bedømmer den generelle kvalitet af udvalgte dagtilbud, væresteder og aktivitets- og samværstilbud omfattet af den kontrakt, som Københavns Kommune og Socialtilsyn Hovedstaden har indgået. Bedømmelsen sker på baggrund af opstillede kriterier og temaer for tilbud omfattet af tilsynet. Kvaliteten af dette tilbud er derfor blevet vurderet ud fra følgende temaer;

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

Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddet.

Vurderingen af tilbuddets kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe.

Bedømmelsen af kriteriernes opfyldelse er udtrykt i en score (talværdi) 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.

Derudover ledsages bedømmelsen af kriterierne af en tekst, hvor begrundelsen for scoren er angivet.



Stamoplysninger om tilbuddet	
Tilbuddets navn	Herfra og Videre
Hovedadresse	Fredens ark 40 B, 1440 Kbh. K
Kontaktoplysninger	Tlf.: 32575000 E-mail: hov@herfraogvidere.dk.
Tilbudsleder	Lisbeth Olsen
CVR nr.	12074131
Virksomhedstype	Beboerrådgivning
Pladser i alt	
Målgrupper	Alle borgere - familier, voksne, ældre og unge, der bor eller opholder sig på Christiania, hvor der er særlig fokus på de udsatte borgere.
Ansatte i alt	11 (5,33 årsværk)

Øvrige oplysninger om tilbuddet	
Værdigrundlag	Se under tema fire og de underliggende kriterier.
Faglig metode og tilgang	Se under tema tre og seks samt de underliggende kriterier.
Andet?	Der henvises til tilbuddets årsberetning 2018. den findes på: <a href="https://issuu.com/herfraogvidere.christianasbeboerra/docs/_rsberetning_hov_2018_optimeret">https://issuu.com/herfraogvidere.christianasbeboerra/docs/_rsberetning_hov_2018_optimeret</a>

Fakta om tilsynets gennemførelse	
Tilsynet er gennemført:	4. juli 2019
Faktuel høring:	11. juli 2019
Dato for endelig rapport:	

Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	
Dokumenter	Årsberetning for 2018
Observation	Der observeres gennem dagen. Medarbejdernes og leders samspil under den indledende dialog og medarbejdernes samspil med borgere under rundvisningen på Christiania og af de faciliteter, de bruger.



<b>Interview og samtale</b>	Interview med leder og to medarbejdere. Interview med to samarbejdspartnere og kort samtale med tre samarbejdspartnere. Samtale med to borgere under rundvisningen og besøg i projekterne.
<b>Andet</b>	Socialtilsynets bedømmelser og vurderinger er foretaget på baggrund af dette års tilsynsbesøg og tilsynsbesøget i 2017, årsberetningen for 2018 samt yderligere informationer i en telefonsamtale efter tilsynsbesøget.

## Konklusion fra tilsynsbesøget

### Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet:

Den 4. juni 2019 har Socialtilsyn Hovedstaden været på tilsynsbesøg hos Christianias beboerrådgivning "Herfra og Videre" ("HoV"). HoV har lokaler på Fredens Ark, som ligger ved en af indgangen til Christiania. HoVs fysiske placering, vurderes at være yderst velvalgt i forhold til HoVs målgruppe, som er alle borgere - familier, voksne, ældre og unge, der bor eller opholder sig på Christiania. HoV har særlig fokus på de udsatte borgere, der ofte har ringe tillid til det mere traditionelle sociale hjælpesystem. Det vurderes at være tryghedsskabende, at tilbuddet ligger på Christianias matrikel, da matriklen er velkendt for målgruppen.

De aktiviteter tilbuddet iværksætter fx spiseklub for enlige, er nøje udvalgte på baggrund af, hvad der giver mening for borgeren, og hvor det vurderes at være mest økonomisk rentabelt. For socialtilsynet anses det som hensigtsmæssigt, at ledelse og medarbejdere gør sig de overvejelser for at sikre, at tilbuddet får brugt de midler, de har mest relevant.

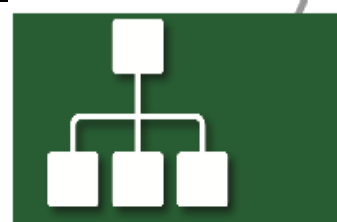
HoV drives af årlige budgetmidler fra Københavns Kommune samt årlige §18 bevillinger. Derudover søger tilbuddets leder og medarbejdere jævnligt Satspuljemidler. "Angakok", som er et værested for grønlændere, der bor eller opholder sig på Christiania drives af § 18 midler, mens projekt "Igen-igen", drives af en 4 årig bevilling fra Københavns kommune (2016-2019). Tilbuddets medarbejdere og leder vurderer, at de må lukke Igen- igen, hvis der ikke findes midler ved årets udgang. I forhold til Angakok, er det tidligere drevet billigere, end HoV vil kunne fremadrettet. Dette kombineret med, at der over en længere periode har været udfordringer med overholdelse af husordenen i Angakoks fysiske ramme, Stjerneskipet, gør, at HoVs medarbejdere og leder pt. overvejer Angakoks fremtiden rent økonomisk og socialfagligt.

HoV er drevet af ildsjæle, som står til rådighed døgnet rundt og som kender til miljøet, og hvad der rør sig på Christiania. Fx ved de, at der i sommerferien er borgere fra udlandet, der ikke tager hjem efter endt ferie. De borgere ender ofte på Christiania og får brug for hjælp til at komme ud af fx en hashpsykose eller til at tage hjem. Medarbejderne og leder ved, hvor de skal henvende sig, hvis der er behov for hjælp af læge eller sundhedsfaglige medarbejdere, gadeplansteamet fra Region Hovedstaden eller Københavns kommunes Christiania Team. Den indsigt, viden og tilgængelighed, vurderes at være alfa og omega for, at HoV kan varetage sociale opgaver for nogle af de mest udsatte borgere i Danmark. Tilbuddets konstruktivt og positivt blik for brobygning til relevante offentlige og private tilbud, sikre desuden, at borgerne får den nødvendige helhedsorienterede støtte.

Medarbejderne og leder mestrer balancen mellem at arbejde professionelt og leve på Christiania, det vil sige balancen mellem at være professionel og privat og det ses, hvordan metoderne Empowerment og Low Arousal anvendes i praksis.

Tilbuddets kvalitet er vurderet, på baggrund af socialtilsynets kvalitetsmodel tilpasset København Kommunes ønsker.

Særlige forhold eller opmærksomhedspunkter



Tema 1

Organisation og ledelse

*Det er en væsentlig forudsætning for kvaliteten i sociale tilbud, at der er en organisering fra en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, og som både sætter rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetager den daglige ledelse.*

Vurdering af tema

Tilbuddets leder har både socialfaglige kompetencer, en omfattende erfaring med målgruppen og tilbuddets indsatser. Socialtilsynet vurderer, at leder i samarbejde med tilbuddets øvrige 10 medarbejdere varetager den daglige drift fagligt og økonomisk forsvarligt. Der er en tydelig opgave- og ansvarsfordeling mellem leder og medarbejderne. I dialogen med to medarbejdere og leder fremgår det også, at de kender hinandens svage og stærke sider, hvilket de er i stand til at anvende konstruktivt i samarbejdet med borgerne.

Det vurderes, at ledelsen og den samlede personalegruppe i meget høj grad har fingeren på pulsen i forhold til udviklingen af Christiania. Dette gælder både i forhold til beboersammensætning og borgernes problemstillinger og behov. Medarbejdere og leder er blandt andet opmærksomme på de ældre christianitter har et stort plejebehov, men de modtager ikke kontinuerlig hjemmehjælp. Tilbuddet har i den sammenhæng et godt samarbejde med den kommunale hjemmepleje og visitator. Tilbuddet har også siden tilsynet i 2017 etableret et værested, Bøjlen, hvor enlige borgere spiser sammen en gang om måneden. Bøjlen fungerer også som værested for psykisk sårbare eller sindslidende, hvor psykiatrisk gadeplansteamet fra Region Hovedstaden afholder samtaler med borgere de tre drage om uge, hvor Bøjlen har åben. HoVs lokaler på Fredens Ark benyttes også af opsøgende medarbejdere, som er udegående medarbejdere fra Københavns kommune under hjemløseenheden. Medarbejderne varetager sagsbehandler opgaver, og er nogle af HoVs tætte samarbejdspartnere.

Ovenfor er der nævnt nogle af tilbuddets samarbejdspartnere, tilbuddet samarbejder med et stort og veludbygget netværk af relevante aktører. I tema 4, Sundhed og trives, beskrives væsentlige sundhedsfaglige samarbejdspartnere.

En del af leders opgave består i, at sætter rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetager den daglige ledelse. Selv om der formelt set er en leder i tilbuddet træffes beslutningerne i fællesskab. Det være sig fx beslutningen om at lukke Angakok i tre uger, da tilbuddet vil udarbejde en ny strategi for, hvordan Angakok drives fremadrettet både ressourcemæssigt og i forhold til de sociale indsatser.

Den samlede medarbejdergruppe plus leder modtager kontinuerlig faglig ekstern supervision. Både leder og medarbejdere beskriver supervisionen som givende og vurderer, at det er hensigtsmæssigt at drøfte dilemmaer med en ekstern fagprofessionel. HoV er også begyndt at afholde temapersonalemøder fx med tema om psykisksyge, grønlændere, børn og unge, syge og plejkrævende, hvor de inviterer

samarbejdspartnere med afhængigt af, hvilket tema der er fokus på. Begge dele vurderes at være yderst centrale for at sikre et højt fagligt niveau og et konstruktivt samarbejde, der kan understøtte at målgruppen, får den helhedsorienterede hjælp, som de ofte har behov for.

Både sygefraværet og personalegennemstrømning vurderes forsat at være lavere end på sammenlignelige tilbud.

#### Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

<b>Kriterium 1</b>	<i>Tilbuddets ledelse har relevante og faglige kompetencer i forhold til at lede tilbuddet</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Det er forsat socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddets leder har relevante faglige kompetencer i forhold til at lede tilbuddet. Tilbuddets leder er uddannet socialpædagog og misbrugskonsulent. Leder har arbejdet i tilbuddet siden 1993 og har i de sidste 14 år været formel leder af tilbuddet. Leders særlige fokus er på de mange forskellige interne samarbejdsrelationer HoV har og på kontakten til eksterne samarbejdspartnere bl.a. Regionen og Københavns Kommune (Sundhedsteamet, Christiania teamet). Herudover varetages den daglige ledelse af to medarbejdere, der har fokus på bl.a. tilbuddets regnskab, projekter, it og den skriftlige dokumentation. Den ene medarbejder er uddannet journalist den anden medarbejder har kompetencer inden for regnskab og relevante socialfaglige kompetencer.</p> <p>På den baggrund bedømmes kriteriet til at være opfyldt i meget høj grad.</p>	
<b>Score 5</b>	

<b>Kriterium 2</b>	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision, og ledelsen sikrer opdateret viden og uddannelse til medarbejderne i forhold til målgruppen og tilbuddets metoder</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet bedømmer, at kriteriet er opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på, at medarbejdere og leder i HoV deltager i kontinuerlig ekstern faglig supervision. Dette bedømmes at være særlig vigtig på grund af medarbejdernes dobbeltrolle som både beboere og socialarbejdere på Christiania. Der er også lagt til grund, at medarbejdere og leder reflekterer relevant over dilemmaerne mellem at være professionel og private, og det ses, hvordan de griber det an og forholder sig til det under rundvisningen på Christiania.</p>	



Score 5	
---------	--

<b>Kriterium 3</b>	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale i relation til tilbuddets formål</i>
--------------------	--

<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
--------------------------------	--

På baggrund af interview med både medarbejdere og leder samt observationer under tilsynsbesøget bedømmes kriteriet forsat til at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på, at leder og medarbejdere i HoV kender hinandens styrker og svagheder og har en klar og tydelig opgave- og ansvarsfordeling på baggrund af kompetencer. Derudover er der lagt vægt på, at tilbuddets formål med at komme "Herfra og Videre", forudsætter at alle i HoV er gode til at trække på netværk i og uden for Christiania for at sikre, at borgerne har mulighed for at komme videre. Det fremgår af organisationsgennemgangen under tilsynsbesøget, at netværkssamarbejdet er en vigtig og naturlig del af HoVs arbejde, og det er tydeligt, at medarbejderne samt leder, ved hvem de skal samarbejde med og hvornår.

Der ses en spirende forandring i organisationen, da tilbuddet har fået afslag på en pulje bevilling, som skulle anvendes til at videre føre lgen-igen, og da Angakoks medarbejder gennem mange år, er stoppet. De lønmidler der er til rådighed i Angakok er på 60.000 kr. i 2019. Det gør det vanskeligt at ansætte en ny for samme lønmidler. Som Angakok fungerer pt., er det nødvendigt med en medarbejder i åbningstiden, da der over en længere periode har været udfordringer med hashrygning i tidsrummet 12-16 og manglende overholdelse af den husorden, som brugerne selv har vedtaget. Af den grund er der usikkerhed om, hvad fremtiden vil bringe Angakok. Situationen påvirker personalegruppen, og ikke mindst den ret store brugergruppe, da de ikke har et samlingssted.

Tilbuddet har løntimer svarende til 5.33 årsværk, som er fordelt på 11 ansatte medarbejderne. Medarbejderne er nogle ildsjæle, som brænder for deres arbejde og typisk står til rådighed hele døgnet. Det bedømmes, at en del af grunden til, at tilbuddet kan fungere med den normering skyldes, at medarbejderne er drevet af deres værdier, derfor hænger medarbejderne og leder sig ikke så meget i tid, men søger at hjælpe, når borgerne viser, at de er klar til at modtage hjælpen.

Score 5	
---------	--

<b>Kriterium 4</b>	<i>Personalegennemstrømningen og sygefraværet på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser</i>
--------------------	--

<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
--------------------------------	--

Der har været en medarbejder, der er stoppet siden sidste tilsyn i 2017, mens de andre medarbejdere har været i tilbuddet i mange år. En del medarbejdere har været ansat tidligere og er kommet tilbage. En medarbejder har været langtidssygemeldt grundet ikke arbejdsrelateret sygdom. Det bedømmes dog forsat at sygefraværet er lavere end på sammenlignelige arbejdspladser. Af den grund er kriteriet forsat bedømt til i meget høj grad at være opfyldt.

Score 5	
---------	--

	<b>Tema 2</b>
	<p><b>Kompetencer</b></p> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de rette kompetencer, og det vil sige uddannelse, erfaring eller viden, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender samt borgernes aktuelle behov.</i></p> <p><i>Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har et</i></p>





*strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes. Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne på en etisk måde forholder sig til og handler i forhold til borgerne. Herunder at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.*

### Vurdering af tema

Socialtilsynet vurderer forsat, at tilbuddets medarbejdere samlet set har relevante kompetencer herunder uddannelser, erfaringer og viden om målgruppen. Medarbejderne er uddannede socialpædagoger, social- og sundhedsassistenter, socialrådgivere, misbrugskonsulenter/terapeuter, (social) håndværker og journalist. Tilbuddets tværfaglige medarbejdergruppe formår at realisere og organisere de individuelle forløb og tilbuddets forskellige projekter. Ud over de socialfaglige opgaver som tilbuddet varetager, vurderes der også at være behov for at kunne søge fondsmidler og kunne formidle, hvad det er HoV gør, og hvad de lykkes med. Under tilsynsbesøget fortæller medarbejderne samt leder, hvordan de understøtter de enkelte borgere ud fra den enkeltes ståsted med fokus på, hvor den enkelte borger gerne vil hen i livet. De samarbejder med borgere fra vugge til grav, som leder fortæller, og det vidner for socialtilsynet om, hvor dygtige medarbejderne i HoV skal være til at tune ind på den enkelte borgers behov, forudsætninger og ikke mindst ønsker for at kunne understøtte så mangfoldig en målgruppe.

Det vurderes på baggrund af observationer og i dialogen med medarbejderne og leder samt årsberetningen for 2018, at medarbejderne og leder i deres ageren og sprogbrug har en ligeværdig og respektfuld tilgang til borgerne samt praktiserer Low Arousal under rundvisningen på Christiania.

I dialogen og attituden fremgår det også tydeligt, at borgerne ved, hvor de har medarbejderne. Der er ingen tvivl om medarbejdernes grænser. Medarbejderne og leder er selv optagede af dilemmaerne, der kan være forbundet med at bo og arbejde på samme matrikel og er optagede af, hvordan de kan agere professionelt i dette. Refleksionerne vurderes at være væsentlige og relevante.

Samtidig vurderer socialtilsynet, at tilbuddet med fordel kan arbejde på i højere grad at beskrive og italesætte, hvad de lykkes med. Da tilbuddet er et anonymt rådgivningstilbud, kan tilbuddet ikke registrere borgere på samme måde, som i en kommunalpraksis. Det vurderes imidlertid, at medarbejdere og leder via cases eller narrativer kan fortælle historier, om, hvad de lykkes med. Dette vurderes dels at kunne styrke tilbuddets interne strategier i forhold til, hvad de skal arbejde med af indsatser fremadrettet. Det kan også skærpe omverdenens opmærksomhed på, hvad det præcist er, de kan i Beboerrådgivningen Herfra og Videre på Christiania. Socialtilsynet kommer med en konkret anbefaling i tema 3.

### Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger



<b>Kriterium 1</b>	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante og faglige kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet bedømmer forsat, at kriteriet er opfyldt i meget høj grad. Der er ved bedømmelsen lagt vægt på, at den samlede tværfaglige personalegruppe har uddannelser og/eller erfaringer, der er relevante i forhold til målgruppens forskelligartede behov. Endvidere er der lagt til grund, at medarbejderne har et indgående kendskab til målgruppen, dels fordi medarbejderne bor på Christiania, og fordi de har mange års erfaring med målgruppen. Borgerne har af samme grund en umiddelbar tillid/tryghed ved at henvende sig i medarbejderne og leder samt modtage hjælp og støtte. Dette bekræftes af borgernes udsagn om, at de føler sig trygge i forhold til medarbejderne, og at de oplever at få god og brugbar støtte fra tilbuddet. Under tilsynsbesøget observeres det, hvordan borgerne hilser på den medarbejder og leder, der viser rundt. Flere borgere kommer hen og nogle har noget de gerne vil drøfte med medarbejderen. Der opstår lidt tumult i forbindelse med, at en cyklist er ved at køre nogle forbi passerende ned. Medarbejder og leder anvender Low Arousal for at nedtrappe en potentiel konflikt.</p>	
<b>Score 5</b>	

<b>Kriterium 2</b>	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante og faglige kompetencer</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Kriteriet vurderes forsat at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på, observationer der foretaget under tilsynsbesøget, hvor det observeres, hvordan borgere, leder og medarbejder interagerer. Der er endvidere lagt til grund, at medarbejder og leder, under lidt tumult i forbindelse med at en cyklist er ved at køre nogle forbi passerende ned, håndterer situationen respektfuldt og relevant. Under besøgene i projekterne, Angakok og Bøjlen, observeres det, hvordan medarbejdere og leder udviser respekt og naturligt går ind i et andet rum, så borgerne og socialtilsynet kan tale sammen alene. Det fremgår også tydeligt, at medarbejder og leder har et stort netværk og er meget vellidte af både tilbuddets brugere og andre beboere på Christiania. Der er ligeledes lagt til grund, at de borgere socialtilsynet talte med giver udtryk for, at de får eller har fået uvurderlig hjælp fra tilbuddet. De oplyser, at medarbejderne er dygtige, søde og engagerede. Borgerne er dog meget ked af, at Angakok lukker i sommerferien, men de kender bevæggrundene for det og er enige i, at det er nødvendigt at re-tænke værestedet i forhold, hvad det skal være for et sted, og hvem der skal arbejde der.</p>	
<b>Score 5</b>	



## Tema 3



## Målgruppe, metoder og resultater

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

### Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at der forsat et klart formål med tilbuddet: borgerne skal "herfra og videre". Derfor arbejder tilbuddet med afsæt i den enkelte borgers ståsted, formåen og muligheder for hjælp til selvhjælp samt trækker i vid udstrækning på interne og eksterne samarbejdspartnere. Medarbejdere og leder redegøre for målgruppens forskellige problemstillinger og behov og beskriver, hvordan et typisk år ser ud i forhold til, hvad der rør sig på Christiania. Medarbejderne og ledelsen kommer med flere konkrete eksempler på borgere, som de hjælper.

HoV henvender sig til alle borgere; voksne, familier, unge og ældre, der bor eller opholder sig på Christiania. Fælles for borgerne er, at de ingen eller kun ringe tiltro har til det mere etablerede system, og derfor har svært ved selv at henvende sig og bede om den nødvendige hjælp og støtte. Borgerne kan have behov for råd og vejledning i et kortere eller længerevarende forløb og hjælp til fx at søge om boligstøtte, tandbehandling mv. Målgruppen kan også være udfordret af andre og større problemstillinger som fx manglende indkomst, hjemløshed, misbrug, psykisk sygdom og særligt de unge kan være bande- og/eller kriminalitetstruede. Tilbuddet oplever en stigning af plejkrævende, syge, ældre og ofte demente borgere. En del borgere får hjælp af den kommunale hjemmepleje, hvilket kan være en udfordring bl.a. på grund af borgerens boligforhold, men også ofte på grund af borgeres sindelag og opførsel. Tilbuddet har derfor skaffet projektmidler til at ansætte en social- og sundhedsassistent, der besøger og støtter borgerne i deres hjem, og som er bindeled til hjemmeplejen.

Tilbuddets rådgivning, vejledning og støtte foregår i tilbuddets kontor og lokaler i Fredens Ark, hjemme hos borgeren eller på neutral grund. Der er endvidere fire projekter tilknyttet tilbuddet; Angakok for grønlandske borgere og det kriminalitetspræventive projekt, Igen-igen, som er for unge, der opholder sig på Christiania. Derudover der Bøjlen, som både fungerer som spiseklub for enlige med risiko for ensomhed og social isolation, og som forebyggelse og pusterum for sindslidende og psykisk sårbare. Projekterne har til huse i andre lokaliteter på Christiania.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med udgangspunkt i det opsøgende, rådgivende, brobyggende og netværksskabende arbejde i høj grad formår at skabe positive individuelle og kollektive forløb. På baggrund af observationer og dialog med medarbejderne og leder, vurderes det, at tilbuddets baserer sine indsatser på bl.a. relationsarbejde, motivationsarbejde, Harm Reduction, Low Arousal, og Empowerment, og at indsatserne tilrettelægges ud fra den enkelte borgers problemstillinger, ønsker og behov. Low Arousal og relationsarbejdet afspejler sig i medarbejdernes og leders færden på Christiania gennem dagen. Socialtilsynet finder, at metoderne er velegnede til målgruppen, og at den individuelle tilgang er en styrke, der samtidig stiller store krav til medarbejdernes fleksibilitet, samarbejde og tværfaglige kompetencer.



Det vurderes, at tilbuddet i højere grad kan beskrive, hvad de har succes med, dels for at skærpe tilbuddets eget fokus på, hvad de er rigtig gode til, men også for at skærpe omverdenens opmærksomhed på, hvad de kan i HoV. Der opstilles en anbefaling omkring dette.

**Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger**

Det anbefales, tilbuddets medarbejdere og leder i højere grad beskriver, hvad tilbuddet har succes med fx via cases eller historiefortælling omkring borgernes rejse- herfra og videre.

**Kriterium 1**

*Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målgruppe og formål*

**Bedømmelse af kriterium**

Kriteriet bedømmes forsat til, at være opfyldt i meget høj grad. Det vægtes, at tilbuddet arbejder ud fra en bred, men klar målgruppebeskrivelse, og at indsatser og metoder målrettes den enkelte borgers/families ønsker og behov. Indsatserne er derfor mangfoldige og spænder over rådgivning og støtte ift. uddannelse/beskæftigelse, misbrug, hjemmepleje, bostøtte, økonomi mv. samt henvendelser- og brobygning til offentlige myndigheder og andre samarbejdspartnere. Det vægtes ligeledes, at der i HoVs projekter arbejdes med grupper og fællesskaber omkring bl.a. fælles madlavning, istandsættelser af fællesrum, Unge aktivitetsdag, musik- og sangundervisning, grønlandsundervisning, mv. Borgernes udtalelser om, at de oplever at få den rette hjælp fra tilbuddet og, at de ikke mener, der er noget medarbejderne kan gøre bedre eller anderledes er yderligere lagt til grund for bedømmelsen.

**Score 5**

**Kriterium 2**

*Tilbuddet opnår positive resultater for borgerne i forhold til tilbuddets formål*

**Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet bedømmer forsat, at kriteriet i forhold til kvalitetsmodellens ordlyd er opfyldt i middel grad. Det er vægtet, at tilbuddet dokumenterer gennem årsberetning, årlige evalueringsskemaer for tilbuddets projekter og evalueringsskemaer for de forskellige aktiviteter. Her beskrives målgruppe og formål med de enkelte projekter/aktiviteter. Ligeledes redegøres der for indsatsen og borgernes samlede udbytte af- og tilfredshed med denne. Der er endvidere lagt vægt på, at tilbuddet er et anonymt rådgivningstilbud og at registrering og skriftlig dokumentation på den enkelte borger vil være kontraproduktiv i forhold til målgruppen og formålet med tilbuddet. Samtidig bedømmer socialtilsynet, at tilbuddet gennem en form for anonym dokumentation fx via cases eller historiefortælling kan tydeliggøre, hvilke effekt tilbuddets indsatser har. Af den grund opstiller socialtilsynet en anbefaling, se gerne tema 3.

**Score 5**



## Tema 4

### 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 vurderes, at tilbuddet i meget høj grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel både igennem rådgivningsarbejdet i HoV og de fire projekter.

I Bøjlen er der både spiseklub for enlige med henblik på at skabe netværk og forebygge ensomhed og socialisolation samt safespace for sindslidende og psykisk sårbare. I safespace kan der opbygges relationer i et trygt og roligt miljø. Relationerne kan være med til at forebygge forværring og overtid understøtte brugerne at få den rette hjælp.

I projekt Igen- igen igangsættes forskellige aktiviteter fx adventure Club, og medarbejderne møder de unge på Christiania, unge som vurderes at kunne tiltrækkes af stofferne og det kriminelle miljø. Formålet er, at hjælpe de unge, inden de kommer i kriminalitet, ved at de unge opbygger større trivsel og tro på dem selv. Altså en forebyggende indsats.

Angakok tilbyder et alternativt til misbrusmiljøet. Brugere deltager fx i fælles maddage, spille og hygge aftener, fisketure, og flere af brugerne fortæller i 2017, at de har fået et helt andet liv, efter de er begyndt at komme i tilbuddet.

Medarbejderen i Angakok har fungeret som bisidder, understøttet borgerne i at huske medicin og antabus ved at komme og give medicin eller ringe og huske borgeren på at tage medicinen. HoV sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse, så vidt det er muligt. Fx har medarbejderne og ledelsen truffet beslutning om at ferielukke Angakok i tre uger. Borgerne i Angakok har været inddraget i processen og er orienteret om, at den tidligere medarbejder skulle stoppe, og der har været talt om forskellige løsninger. Brugere har også været involveret i medarbejdernes og leders bekymringer omkring den tiltagende hashrygningen i tidsrummet 12-16. Ifølge husordenen er hashrygning ikke tilladt i det tidsrum. Husordenen har brugerne selv vedtaget. I dialog med brugerne af Angakok har medarbejderne forsøgt at møde borgerne ligeværdigt. Beslutningen er dog ikke populær, fortæller medarbejderne og leder. Under tilsynsbesøget er der få borgere i Angakok, de der er, har tydeligvis en god relation til medarbejdere og leder. Det vidner for socialtilsynet om, at medarbejderne og leder, trods den svære udmelding, formår at formidle svære ting ordentligt og have respekt for borgernes

følelser omkring situationen.

I tilbuddet er der endvidere ansat en social og sundhedshjælper, der dagligt kommer hos syge, ældre og alkoholmente borgere for at yde omsorg og hjælpe dem med bl.a. rengøring, indkøb, tøjvask og personlig pleje. Ved behov tager medarbejderne med til læge- og tandlægebesøg og er behjælpelig ift. medicin, økonomi mv.

Gennem dialogen og kortlægning af HoVs netværk fremgår det tydeligt, at tilbuddet har viden om sundhed og trivsel og stor viden om, hvem de skal kontakte i deres netværk ved diverse problemstillinger. Ligesom de har indgående kendskab til de ressourcer Christiania kan tilbyde og kan trække på dem, når det er relevant. Det vurderes på den baggrund, at HoVs viden modsvarer borgernes behov.

Det vurderes endvidere, at tilbuddets indsatser har fokus på at forebygge magtanvendelser og tilbuddet forebygger vold og overgreb.

#### Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

Kriterium 1	<i>Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse i tilbuddet</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Kriteriet bedømmes til at være opfyldt i høj grad. Der er særligt lagt vægt på udtalelser fra repræsentanter fra borgergruppen i 2017, hvor der samstemmigt blev oplyst, at de i høj grad oplevede medinddragelse og indflydelse på egne forløb og for projekternes aktiviteter og rammer. Der er ligeledes lagt til grund, at medarbejdere og leder oplyser, at det er afgørende for borgernes motivation og for et godt resultat af indsatserne, at borgerne oplever høj grad af medinddragelse og indflydelse. Medarbejderne oplyser, at de derfor aldrig beslutter eller gør noget uden, at borgerne er blevet spurgt og inddraget. Der er desuden lagt vægt på observationerne under tilsynsbesøget, hvor det fremgår, at medarbejderne og ledelsen fx i Angakok giver brugerne stor indflydelse og medinddrager brugerne, i hvad der skal ske. Der er dog borgere, der oplever, at der er taget beslutninger hen over hovedet på dem i forbindelse med tre ugers lukning af Angakok, derfor får kriteriet ikke den højeste bedømmelse.</p>	
<b>Score 4</b>	





<b>Kriterium 2</b>	<i>Borgerne oplever sig anerkendt og respekteret, og de trives i tilbuddet</i>
--------------------	--

**Bedømmelse af kriterium**

Socialtilsynet bedømmer, at borgerne i meget høj grad bliver hørt og anerkendte. Bedømmelsen beror på borgernes udtalelser i 2017, men også på observationer og udsagn fra borgere i 2019 om, at de føler sig mødt med ligeværd, anerkendelse og respekt. Endvidere vægtes det, at både medarbejdere og ledelse oplyser, at tilbuddets værdimæssige ståsted tager udgangspunkt i respekt og ligeværd. Det oplyses, at den tilgang til borgerne er forudsætningen for, at der skabes tillid. Tillid gør, at borgerne henvender sig og kommer igen. Medarbejderes og borgeres udtalelser understøttes af socialtilsynets observationer under tilsynsbesøget, hvor det observeres, hvordan borgerne mødes med respekt og oprigtig interesse.

**Score 5**

<b>Kriterium 3</b>	<i>Tilbuddet har i sin pædagogiske indsats fokus på forhold, der har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed</i>
--------------------	---

**Bedømmelse af kriterium**

Kriteriet bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. Under tilsynsbesøget observeres det, hvordan HoVs medarbejdere og ledelse præsenterer deres netværk fx de sundhedsfaglige samarbejdspartnere. HoVs medarbejdere og leder beskriver disse samarbejdspartnere, som meget væsentlige for at kunne understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed. Medarbejderne og leder viser, hvor sundhedshuset ligger, og socialtilsynet får lejlighed til at tale med flere sundhedsfaglige medarbejdere omkring deres indsats blandt vedrørende undersøgelse for hepatitis C og tuberkulose. Der tales også om samarbejdet med andre instanser fx Sundhedstemaet fra Sundholm Københavns kommune og Sociolancen. Sidste nævnte er en indsats målrettet udsatte borgere i Københavns Kommune, der har brug for basal sundhedsfaglig behandling og socialfaglig støtte til at afdække behov og blive henvist til det rette tilbud. Christianias sundhedspersonalet kommer med flere eksempler på, hvordan de ved fælles hjælp har hjulpet borgere på Christiania lige fra en borger med en om-vredet fod til borgere med hash-psykoser. Det fremgår tydeligt i dialogen mellem HoVs medarbejdere og de sundhedsfaglige medarbejdere, at de kender hinanden og samarbejder på kryds og tværs, og understøtter hinanden med fokus på at hjælpe den enkelte borger mest muligt.

**Score 5**

<b>Kriterium 4</b>	<i>Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser, nødværgehandlinger og utilsigtede hændelser samt dokumenterer og følger op på sådanne episoder med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen</i>
--------------------	---

**Bedømmelse af kriterium**

Tilbuddet er ikke omfattet af regler om magtanvendelse og gør ikke brug af magtanvendelser, men i forbindelse med utilsigtede hændelser eller ved meget voldsomme hændelser, er der klare retningslinjer og beredskabsprocedurer. Disse indeholder klare anvisninger om, at hændelser skal drøftes hurtigst muligt i den samlede personalegruppe med henblik på at udtrække læring og eventuelt justere indsatserne fremadrettet. Både ledelse og medarbejdere er dog bekendt med indholdet af lovgivningen, ligesom de er bekendt med reglerne for nødværge. Tilbuddets medarbejdere og ledelse oplyser, at de i

tilspidsede situationer arbejder konfliktnedtrappende, og at de om nødvendigt tilkalder politiet. Af den grund bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.

Score 5

### Kriterium 5

*Tilbuddets viden og pædagogiske indsatser understøtter, at der ikke forekommer fysiske eller psykiske overgreb i tilbuddet*

#### Bedømmelse af kriterium

Tilbuddets medarbejdere og ledelse oplyser, at der ikke forekommer overgreb mellem borgerne. En stor del af tilbuddets arbejde er baseret på individuel rådgivning og støtte, derfor opstår der sjældent konflikter mellem borgerne. I projektet Angakok arbejdes der med det selvstyrende fællesskab, og i samarbejde med borgerne aftales der rammer og regler for, hvordan man opfører sig i det store fællesrum i Stjerneskipet. En borger der også er frivillig i Angakok fortæller, at der aldrig er konflikter på stedet idet alle har respekt for de muligheder, som Angakok tilbyder. Det konstateres dog, at tonen i Angakok har ændret sig og HoVs medarbejdere og ledelse har fokus på at understøtte en forbedring i samarbejde med brugerne. Medarbejdere og ledelse fortæller, at der er et tæt samarbejde og daglig sparring mellem medarbejderne, der alle oplever, at de er godt klædt på ift. borgere, der kan have det svært og måske reagerer udadvendt. Socialtilsynet er ikke bekendt med et egentligt nedskrevet beredskab, men vurderer, at tilbuddet i situationer, hvor der er optrapning af konflikter, ved, hvordan de skal håndtere det. Læs eventuelt mere under tema 6. Af den grund bedømmes indikatoren til at være opfyldt i meget høj grad.

Score 5



### Tema 5

#### Selvstændighed og relationer

*Et mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de sociale kompetencer, som deltagelse i aktiviteter og sociale relationer. Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod dette mål, og at det afspejles i aktiviteter på tilbuddet, i personalets adfærd, i de metoder, der anvendes og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod og involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.*

#### Vurdering af tema

Det er forsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddet i meget høj grad understøtter, at borgerne deltager i sociale aktiviteter og lever et så selvstændigt liv som muligt. Et af målene i tilbuddets sociale indsats er, at være bindeled til fællesskaber uden for misbrugsmiljøet og miljøer uden kriminalitet. Trods de nuværende udfordringer i Angakok, vurderes det, at Angakok er et godt eksempel på, at HoV er lykkedes med at skabe selvstyrende fællesskaber som alternativ til misbrugsmiljøer. Her er indsatsen og aktiviteterne i meget høj rettet grad mod, at styrke borgernes sociale netværk og relationer og samtidig understøtte borgernes muligheder for at leve et selvstændigt liv uden misbrug og kriminalitet, hvis de ønsker det. I tilbuddets andre aktiviteter og projekter fokuseres der ligeledes både individuelt og kollektivt på at understøtte borgernes sociale kompetencer og selvstændighed ved at iværksætte forskellige aktiviteter, der er målrettet borgernes interesser fx Adventure og teater, dette foregår i samarbejde med projekt "Vilde Liv", som er en målrettet indsats for unge på Christiania.



I tilbuddets årsberetning fra 2018 fremgår det, at tilbuddet har et omfattende netværk af samarbejdspartnere, og der i 2018 er kommet nye til. Det ses også under tilsynsbesøget, at HoV har et godt og veletableret netværk, som medarbejderne og leder formår at trække på, som de giver mening i forhold til at understøtte den enkelte borger mest muligt og med respekt for borgernes retssikkerhed, læs eventuelt mere under tema 5 eller 6.

#### Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

<b>Kriterium 1</b>	<i>Tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer, selvstændighed og selvhjulpethed</i>
--------------------	--

#### Bedømmelse af kriterium

På baggrund af dialog med medarbejdere, borgere og samarbejdspartnere er det forsat socialtilsynets bedømmelse, at tilbuddet i meget høj grad styrker borgernes sociale kompetencer, selvstændighed og selvhjulpethed. Det ses også af årsberetningen fra 2018, hvordan tilbuddet i værksætter aktiviteter, der er målrettet de enkelte borgergrupper i den samlede målgruppe. Det være sig fx fælles madlavning i Angakok og Adventure og teater i Igen- igen, hvor det primære mål er, at styrke de unges evne til på sigt bedre at kunne håndtere en selvstændig tilværelse. Indsatserne kredser derfor om de unges sociale kompetencer og selvstændighed herunder aktiv brobygning til både arbejds- uddannelses- og fritidsmuligheder. Tilbuddet målretter dermed indsatsen i forhold til den enkelte borgeres/borgergruppes behov. Derudover tilbyder HoV også hjælp ved akut opståede skader. Tilbuddet har i den forbindelse ansat en social vicevært/håndværker, der hjælper syge, plejegrævende, misbrugende og/eller psykisk syge borgere med akut opståede skader eller andre håndværksmæssige opgaver i borgerens bolig. I så høj grad som muligt inddrages borgeren i opgaven. Indsatsen er med til at understøtte, at borgerne kan forblive i deres hjem og dermed opretholde en selvstændig tilværelse og de sociale netværk de er en del af på Christiania. Af den grund får kriteriet den højeste score.

<b>Score 5</b>	
----------------	--

<b>Kriterium 2</b>	<i>Tilbuddets indsatser understøtter og styrker borgerne i at etablere og opretholde netværk og i at deltage i sociale aktiviteter i det omgivende samfund</i>
--------------------	--

#### Bedømmelse af kriterium

Kriteriet bedømmes forsat til, at være opfyldt i høj grad. Der er ved bedømmelsen lagt vægt på, at der under samtaler med tilbuddets medarbejdere og leder gives konkrete eksempler på indsatser, der er etableret i samarbejde med borgerne fx fællesspisning for enlige i Bøjlen samt svømning og snorkling for unge i Igen- igen. Af årsberetningen for 2018 beskrives det, hvordan medarbejderne i Igen-igen arbejder med den subjektive kontakt, hvor den unge ved at løse specifikke opgaver får mulighed for at styrke selvværd og selvtilliden. I Angakok kan indsatserne være i form af bostøtte og motivation til at deltage som frivillig i Angakok. Af den grund får kriteriet den højeste score.

Score 5

## Tema 6



### Uddannelse og beskæftigelse

*Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Skole, uddannelse og 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 skole, uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne, herunder at tilbuddet i forhold til børn og unge understøtter, at de får en god skolegang socialt og fagligt.*

#### Vurdering af tema

Det er forsat socialtilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgernes parathed og muligheder for skole/uddannelse, beskæftigelse og/eller fritidsaktiviteter. Det ses særligt i projekt Igen- igen, hvor de unge tilbydes mulighed for at komme i fritidsjob. Der har gennem en årrække været afholdt en årlig Ungedag på Christiania, hvor forskellige uddannelses tilbud kommer og præsenterer uddannelses - muligheder og går i dialog med de unge om, hvad de kan tilbyde hinanden. For de unge, som ikke er uddannelsesparate, kan være motivationsskabende og vejen til at starte på uddannelse eller få et job. Dette foregår typisk som et samarbejde mellem ungeprojektet "Vilde liv" og projektet Igen- igen, fremgår det af årsberetningen 2018 og i dialogen med medarbejderne og leder. Det vurderes på den baggrund, at HoV, særligt i forhold de unge i projektet Igen-Igen, yder en både relevant, idérig og kvalificeret indsats, der bidrager til at styrke den unges motivation og muligheder for tilknytning til uddannelse og arbejdsmarkedet.

#### Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

#### Kriterium 1

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

#### Bedømmelse af kriterium

Kriteriet bedømmes forsat til at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på, at særligt projekt Igen- igen gør en stor indsats for at højde de unges selvtilid og selvværd gennem forskellige aktiviteter, der ofte giver mod til at tage en uddannelse, få et job eller få støtte eller hjælp til personlige problematikker. Tilbuddet har gennem de senere år valgt at fokusere på en mindre gruppe kriminalitetstruede unge for at kunne sætte ind tidligere. Det vil sige børn og unge mellem 12-18 år. Det skyldes, at tilbuddet har erfaret, at det er det forebyggende arbejde, de lykkes med, jævnfør årsberetningen fra 2018 samt udsagn fra medarbejdere og leder under tilsynsbesøget. Tilbuddet forsøger fortløbende at få et samarbejde med jobcentrene, men dette har vist sig at være svært grundet stor forskel i kultur, værdier og menneskesyn.



<b>Score 5</b>	

<b>Kriterium 2</b>	<i>Tilbuddet samarbejder med relevante eksterne aktører med henblik på at understøtte, at målene for borgernes skole, uddannelse og/eller beskæftigelse opnås</i>
--------------------	---

**Bedømmelse af kriterium**

Kriteriet bedømmes forsat til at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på, at tilbuddet har en bred samarbejdsflade og et veludbygget netværk, som medarbejderne og leder formår at benytte sig af. Det fremgår af årsberetningen fra 2018, at tilbuddet løbende etablerer samarbejde med nye samarbejdspartnere, fx har tilbuddet i 2018 etableret samarbejde med 3F's afdeling for Brygge-, jord, og Miljøarbejde.

<b>Score 5</b>	
----------------	--

	<p><b>Tema 7</b></p>
	<p><b>Fysiske rammer</b></p> <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, udformning, indretning, faciliteter og stand er velegnede samt hensigtsmæssige i forhold til tilbuddets målgruppe samt understøtter indsatsens formål og indhold. Det er vigtigt, at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes behov, interesser og rettigheder blandt andet i forhold til at sikre borgernes trivsel, ret til privatliv, udfoldelsesmuligheder og mulighed for at opretholde sociale netværk</i></p>

**Vurdering af tema**

Tilbuddet er beliggende på 2. sal i Fredens ark på Christiania. Projekterne Igen-igen, Bøjlen og Angakok, der organisatorisk hører under tilbuddet, er ligeledes beliggende centralt på Christiania. En stor del af medarbejdernes og leders opgaveløsning foregår opsøgende på Christianias område og hjemme hos borgerne. De fysiske rammer fremstår indbydende med mange planter, farverige billeder og puder samt kaffe og te på kanden. Den hjemlige og afslappede atmosfære, vurderes at være velegnede til målgruppen og fordrer til dialog og ro. Det vurderes at være en god kontrast til Christianias udenoms arealer, der til tider kan være kaotiske. Tilbuddet har haft den samme beliggenhed i mange år, rammerne er dermed velkendte og trygge for de borgere, der kommer i tilbuddet. Borgerne har selv været med til at indrette lokalerne i tilbuddets projekter, og det er tydeligt for Socialtilsynet, at borgerne trives med de fysiske rammer.

<b>Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger</b>

<b>Kriterium 1</b>	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Kriteriet bedømmes at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på: at mange borgere på Christiania kender tilbuddet, dets beliggenhed og, hvad tilbuddet kan hjælpe med. Det gør at "nye" borgere hurtigt kan få hjælp, når de har behov for det. Dette bedømmes, at være en væsentlig faktor i forhold til borgernes trivsel og udvikling, da borgerne ofte kommer med akutte problemstillinger, der skal handles på hurtigt.</p>	
<b>Score 5</b>	

<b>Kriterium 3</b>	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov og tilbuddets formål</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Kriteriet bedømmes til at være opfyldt i meget høj grad. Der er lagt vægt på borgernes oplysninger om, at de er glade for og i høj grad trives med de fysiske rammer i tilbuddets projekter. Det vægtes at tilbuddets kontor/møderum og projekter er beliggende centralt på Christiania og tæt på de miljøer, hvor borgerne færdes. Ligeledes er borgernes måde at agere på i tilbuddet lagt til grund. Borgere sætter sig fx naturligt i møblerne, og når de tager en kop kaffe, ved de, hvor kopperne er.</p>	
<b>Score 5</b>	