



# Tilsynsrapport Herfra og Videre Beboerrådgivning



**Dato for tilsynsbesøg:**

7. oktober 2021

**Rapporten er udarbejdet af:**

Socialtilsyn Hovedstaden  
Smallegade 1  
2000 Frederiksberg

**Aftale om tilsyn indgået med:**

Københavns Kommune

**Navn(e) på tilsynskonsulenter:**

Dorthe Perlt og Laura Nørskov Juul



## 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;

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Sundhed og trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- 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 København K
Kontaktoplysninger	Tlf.: 32575000 E-mail: hov@herfraogvidere.dk Hjemmeside: <a href="https://herfraogvidere.dk/">https://herfraogvidere.dk/</a>
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	Det er vores hensigt at møde alle i en tillidsfuld, åben relation, hvor den enkelte føler sig set, hørt og forstået.
Faglig metode og tilgang	
Andet?	

Fakta om tilsynets gennemførelse	
Tilsynet er gennemført:	7. oktober 2021
Faktuel høring:	12. november 2021
Dato for endelig rapport:	2. december 2021

Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	
Dokumenter	Årsberetning 2020 CV på Lisbeth Olsen Organisationsdiagram Samlet liste med bilag Oversigt over medarbejdere (herunder til- og fratrådte)
Observation	Der observeres gennem dagen. Medarbejdernes og ledelsens samspil under interview samt medarbejdernes og ledelsens samspil med borgere under rundvisningen på Christiania og af de faciliteter, de bruger.
Interview og samtale	Leder Lisbeth Olsen Seks medarbejdere fra den socialfaglige indsats samt en medarbejder fra Sundhedsklinikken. Af de seks medarbejdere har tre af dem også ledelsesansvar. To borgere



Andet	
-------	--



## Konklusion fra tilsynsbesøget

### Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet:

Det er socialtilsynets samlede konklusion, at Herfra og Videre yder en bred indsats på tværs af aldersgrupper til en målgruppe, som rummer mange forskellige funktionsniveauer, problematikker og behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med indsatsen, og hæfter sig især ved de gode relationer til medarbejderne. Disse relationer har socialtilsynet ligeledes observeret eksempler på.

Det er socialtilsynets konklusion, at medarbejdere og ledelse har et indgående kendskab til borgerne i målgruppen og deres behov. De redegør gennem praksiseksempler for, hvordan de arbejder med borgernes behov og problemstillinger. Der er særligt fokus på den brobyggende og rådgivende funktion, som ligger i tilbuddets overordnede formål, og socialtilsynet vurderer, at både ledelse og medarbejdere er meget kompetente til at understøtte samarbejdet med eksterne aktører indenfor beskæftigelse, uddannelse, foreningsliv, sundhedstilbud og psykiatri for blot at nævne nogle typer samarbejdspartnere.

Socialtilsynet konkluderer på baggrund af tilsynsbesøget, at Herfra og Videre har et gennemgående humanistisk værdigrundlag, som ligger til grund for indsatsen og interaktionerne med borgerne. Dette ses bl.a. i en høj grad af medinddragelse af borgerne i indsatsen og i det daglige liv i de respektive projekter og tilbud, som drives. Det vurderes, at medinddragelse, indflydelse og de gode relationer mellem borgere og medarbejdere er en stor del af forklaringen på, at der ikke forekommer magtanvendelser i tilbuddet, ligesom det er yderst sjældent, at der forekommer vold og overgreb. Socialtilsynet anbefaler dog alligevel, at tilbuddets medarbejdere og ledelse bliver opdateret på reglerne for magtanvendelser, da der er kommet nye regler pr. 1. januar 2020.

Herfra og Videre vurderes at være organiseret hensigtsmæssigt med øje for tilbuddets formål og målgruppen, så den borgerrettede indsats i høj grad understøttes. Socialtilsynet finder dog, at der med fordel kan komme mere fokus på den formelle kompetenceudvikling, således at tilbuddet hele tiden er på forkant med de samfundsmæssige bevægelser, der sker indenfor de pædagogiske og sundhedsfaglige indsatser og målgruppernes udvikling samt de krav, som udviklingen stiller.

Medarbejderne i HoV er ildsjæle, som kender miljøet og målgruppen. De arbejder pt. med vilkår, hvor de er til rådighed døgnet rundt, men er meget bevidst om balancen mellem at arbejde professionelt og leve/bo på Christiania.

Det bemærkes desuden, at tilbuddets ledelse italesætter at stå overfor et generationsskifte, og socialtilsynet vurderer, at det kan være hensigtsmæssigt allerede nu at få udarbejdet en plan for, hvordan dette kan ske bedst muligt, så borgerne ikke oplever meget store og bratte forandringer i indsatsen og personkredsen.

Endelig vurderes de fysiske rammer som værende hensigtsmæssige og understøttende målgrupperne og indsatserne. Det bemærkes, at adgangen til Angakok sker via en stejl vindeltrappe, hvorfor dette tilbud ikke har adgang for kørestolsbrugere og gangbesværede.

### Særlige forhold eller opmærksomhedspunkter



Tema 1



## 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 socialtilsynets vurdering, at Herfra og Videre arbejder med afsæt i borgernes drømme og ønsker i forhold til job, beskæftigelse, uddannelse og/eller aktiviteter. For en del af målgruppen af voksne borgere er der tale om en stabiliserende indsats, som understøtter en døgnrytme og indhold i hverdagen. For en anden del af målgruppen af voksne borgere arbejdes der understøttende med at skabe kontakt til f.eks. Kofoeds Skole med henblik på praktik, ligesom tilbuddets medarbejdere gerne bistår kontakten til jobcentret. For målgruppen af børn og unge er der konkrete tilbud, som er motivationsskabende og understøtter skoleparathed og fritidsliv, som en del af det sociale liv udenfor skolen.

### 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

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har et bredt fokus på uddannelse, beskæftigelse og arbejde. Tilbuddets formål beskrives af ledelse og medarbejdere som "fra vugge til grav", og dette afspejler da også de mange forskellige indsatser i tilbuddet, som rummer tilbud til børn og unge med formålet at skabe gode interesser, så børnene og de unge ikke rekrutteres til at arbejde for pusherne, optages i bander eller gentager uhensigtsmæssige mønstre fra forældrene. Dette sker eksempelvis i projektet "Igen igen", hvor man præsenterer de unge for forskellige aktiviteter med henblik på at vække deres interesser.

Det konkrete arbejde med at få folk i beskæftigelse foregår hos kommunen/jobcentret, og tilbuddets primære opgave ligger således i at understøtte en interesse og motivere til, at den enkelte borger får indhold i hverdagen. Det er socialtilsynets vurdering, at det især er i forhold til målgruppen af børn og unge, at tilbuddets indsats er målrettet uddannelse og beskæftigelse, mens den øvrige målgruppe er præget af psykisk sygdom og misbrug, som kan gøre det svært at arbejde med temaet. Dog beskrives det, at borgerne har mulighed for at komme i praktik på Kofoeds Skole, og dette arbejder tilbuddet naturligvis for, hvis borgeren ønsker det.

Socialtilsynet anerkender, at tilbuddet prioriterer indsatsen for børn og unge højt i form af konkrete tilbud til denne målgruppe, mens der for den voksne del af målgruppe er tale om en anden type indsats, som i højere grad tager afsæt i den enkelte borgers ønsker og ikke nødvendigvis har fokus på beskæftigelse, men stabilitet i hverdagen. På den baggrund bedømmes med scoren 4.

#### Score

4

#### Kriterium 2

*Tilbuddet samarbejder med relevante eksterne aktører med henblik på at understøtte, at målene for borgernes skole, uddannelse og/eller beskæftigelse opnås*

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet samarbejder med eksterne aktører om beskæftigelse og leverer en understøttende indsats ift. de unges skolegang. Der er eksempler på borgere, som er i praktik på Kofoeds Skole.

I Bøjlen kommer der fremskudte medarbejdere fra myndighed, som også bistår borgerne med kontakt til jobcentret. Tilbuddets socialrådgiver kan ligeledes være behjælpelig med kontakt til eksterne aktører. Tilbuddet arbejder ikke med decideret målsætning for de tilknyttede borgere, og der kan således ikke identificeres en stringent, systematisk indsats i sammenhæng med målene. Arbejdet tager nærmere afsæt i de voksne borgeres konkrete ønsker her-og-nu, og ud fra det arbejder medarbejderne som brobyggere til relevante aktører.

I bedømmelsen lægger socialtilsynet vægt på, at tilbuddet arbejder brobyggende til eksterne aktører på baggrund af borgernes ønsker. Det vægtes desuden, at der ikke ses et systematisk og stringent arbejde ud fra nedskrevne mål. På den baggrund bedømmes med scoren 4.

<b>Score</b>	4
--------------	---

Tema 2



## 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 socialtilsynets vurdering, at Herfra og Videre leverer en relevant indsats i forhold til at understøtte og udvikle målgruppernes forskelligartede behov. Socialtilsynet bemærker, at der er en særlig indsats i forhold til børn og unge, som understøtter udviklingen af deres sociale kompetencer og netværksdannelse gennem introduktion til forskellige fritidsaktiviteter udenfor Christiania. Tilbuddet har en tydelig målsætning om at forebygge, at de unge bliver "hyret" af pusherne til forskellige opgaver, hvormed der er øget risiko for deroute.

Herfra og Videre har etableret eksempelvis Angakok og Bøjlen, hvor borgerne kan mødes til socialt samvær omkring forskellige aktiviteter, ligesom indsatsen sigter på at styrke borgernes netværk og relationer, samtidig med at borgernes selvstændighed understøttes.

### Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

#### Kriterium 1

*Tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer, selvstændighed og selvhjulpenhed*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets indsats understøtter udviklingen af borgernes sociale kompetencer, selvstændighed og selvhjulpenhed. Det bemærkes, at den brede målgruppe – fra vugge til grav – fordrer en palette af indsatser, som tager afsæt i forhold som alder, funktionsniveau og individuelle behov.

For gruppen af børn og unge er der fokus på at tilbyde sociale aktiviteter, som understøtter den alderssvarende udvikling, ligesom der er mål om, at de unge får fritidsinteresser, som afholder dem fra at begynde at arbejde for pusherne i miljøet.

For målgruppen af voksne borgere, som har sociale udfordringer er der tilbud som Angakok og Bøjlen, hvor borgerne kan mødes til socialt samvær eller få samtaler med en medarbejder.

Derudover er der en gruppe af ældre borgere med mangeårigt misbrug og psykisk sygdom, som har behov for en mere vedligeholdende indsats i forhold til at bevare selvstændighed, selvhjulpenhed og fortsat menneskelig værdighed.

HoV tilbyder endvidere hjælp ved akut opståede skader og har blandt andet ansat en social vicevært, der hjælper plejkrævende, syge, misbrugende og/eller psykisk syge borgere med håndværksmæssige opgaver i borgerens bolig. Den enkelte borger inddrages så vidt det er muligt.

Score

5

#### Kriterium 2

*Tilbuddets indsatser understøtter og styrker borgerne i at etablere og opretholde netværk og i at deltage i sociale aktiviteter i det omgivende samfund*

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere og ledelse indgår i og understøtter netværk og sociale aktiviteter. Dels bemærkes det, at der er et særligt socialt netværk på Christiania, hvor borgerne synes at have





bredt kendskab til hinanden og medarbejderne. Dels har tilbuddet konkrete fokus på indsatser for især børn og unge, som handler om at skabe fritidsinteresser og kendskab til sociale aktiviteter udenfor Christiania.

**Score**

5

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 Herfra og Videre har et klart formål med indsatsen, som bygger på en relationspædagogisk tilgang samt motivationsarbejde og harm reduction. Formålet er rådgivning og brobygning, hvor tillidsfuld relation mellem borger og medarbejder vurderes afgørende for at kunne arbejde med borgerens udfordringer og ønsker.

Målgruppen er bred og rummer et aldersspænd fra "vugge til grav," og dermed forskellige funktionsniveauer, problemstillinger og behov.

I kraft af den brobyggende og rådgivende funktion samarbejdes der med eksterne aktører som bl.a. Christiania teamet, Hjemløseenheden og gadeplansteamet. Det vurderes, at tilbuddets ledelse og medarbejdere har et godt overblik over, hvor og hvem de skal henvende sig til, når der er behov for hjælp.

### Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

#### Kriterium 1

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

#### Bedømmelse af kriterium

Idet tilbuddets målgruppe formuleres som "fra vugge til grav" er det socialtilsynets vurdering, at målgruppen er bred og rummer mange forskellige funktionsniveauer og udfordringer. Tilbuddets formål som beboerrådgivning betyder, at medarbejderne støtter borgerne i at løse de problemer de måtte have, og at støtte op om - især i unge-arbejdet – at realisere den enkeltes potentiale ved at fungere som rådgivere, bisiddere og brobyggere, ligesom der kan være situationer, hvor de agerer behandlere.

Idet målgruppen og formålet er så bredt defineret, vurderes indsatsen også funderet i et bredere perspektiv indenfor anerkendelse og medmenneskelighed. Fælles for indsatserne er, at de tager udgangspunkt i den enkelte borgers individuelle behov, og der arbejdes med respekt herfor. I forhold til den ældre del af målgruppen er der øje for borgernes somatiske tilstand, og der samarbejdes gerne med hjemmeplejen, således at der drages omsorg for borgerne i et helhedsorienteret perspektiv. Generelt kan den relationspædagogiske tilgang identificeres som tværgående tilgang i tilbuddet.

Socialtilsynet bemærker, at der generelt er stort fokus på indsatsen for børn og unge set som både generelt understøttende for deres udvikling og som forebyggende potentiel deroute.

I bedømmelsen vægtes det, at tilbuddet har et klart formål, vision og mission, som kobles gennem en individuelt tilrettelagt indsats. Socialtilsynet vurderer og vægter, at tilbuddet ikke har specifikke faglige tilgange og metoder, som danner afsæt for indsatsen, men i højere grad bygger indsatsen op ud fra et værdigrundlag. Set i forhold til kriterieteksten bedømmes således med scoren 4.

#### Score

4

<b>Kriterium 2</b>	<i>Tilbuddet opnår positive resultater for borgerne i forhold til tilbuddets formål</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets indsatser muliggør positive resultater for borgerne. Det beskrives af såvel medarbejdere som ledelse, at indsatser for eksempelvis børn og unge først viser sig som konkrete resultater efter mange år. På den måde er det også vigtigt at have øje for, at mange faktorer spiller ind i det enkelte menneskes liv. Socialtilsynet vurderer, at medarbejdere og borgere i flere eksempler kan beskrive positive resultater i form af en øget selvstændighed og mere stabilitet i hverdagen for borgerne. I tilbuddene til børn og unge peges der ligeledes på positive resultater i form af deltagelse i de sociale aktiviteter og øget interesse for fritidsaktiviteter.</p>	
<b>Score</b>	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 er socialtilsynets vurdering, Herfra og Videre gennem en relationsbåren indsats understøtter borgernes trivsel og tryghed. Det bemærkes indledningsvist, at der er et relevant fokus på borgernes somatiske tilstand, hvor der bl.a. er tilbud om Sundhedsklinik. Der samarbejdes med forskellige eksterne aktører med henblik på at sikre borgerne den hjælp, de har brug for. Det fremgår ligeledes at tilbuddet har en udbredt viden om, hvem de skal gå til i deres netværk ved diverse problemstillinger.

Socialtilsynet vurderer, at borgerne inddrages og har indflydelse på forskellige forhold i tilbuddet. Der ses eksempler på, at borgerne i Angakok har været med til at udarbejde den gældende husorden, som understøtter et trygt og rart miljø for de borgere, som bruger stedet. Børnene og de unge bringes ligeledes i spil, når der tilrettelægges aktiviteter for dem.

Det vurderes, at medinddragelse, indflydelse samt den generelle omsorg, som medarbejderne demonstrerer, medvirker til at skabe trivsel hos den enkelte borger, som benytter tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet ikke oplever, at der er behov for at lave magtanvendelser, hvilket især tilskrives deres mangeårige virke på Christiania og relationer til borgerne. I den sammenhæng vurderes relationen ligeledes essentiel i forhold til at undgå magtanvendelser på demente borgere. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet ikke har orienteret sig i de nye regler om magtanvendelse, og anbefaler, at der tages initiativ til undervisning heri.

#### Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

Tilbuddet bør orientere sig i de nye regler om magtanvendelse, og det anbefales, at der tages initiativ til undervisning heri.

#### Kriterium 1

*Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse i tilbuddet*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at borgerne er medinddraget og har indflydelse på mange forhold i tilbuddet og samarbejdet med medarbejderne. Det vægtes, at tilbuddet praktiserer en individuel tilgang, hvor borgeren selv bestemmer, hvad der skal sættes fokus på. Medarbejderne kan godt være opsøgende, men respekterer, hvis borgeren ikke ønsker hjælp.

Der er eksempler på, hvordan borgerne i Angakok har været inddraget i udarbejdelse af husorden, og derigennem har besluttet, at man ikke må drikke og ryge i tilbuddet. Det understøtter et trygt og rart miljø.

I forhold til indsatserne til børn og unge beskrives det, at man også gerne inddrager dem i planlægning af aktiviteterne. Dette kan foregå ved at spørge direkte eller ved at lytte til, hvad børnene og de unge taler om, og på baggrund af det lave aktiviteter.

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

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

<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at der er fokus på at sikre borgerne anerkendelse og respekt. Dette bekræftes af de borgere, som socialtilsynet taler med under tilsynsbesøget.</p> <p>Generelt beskrives tilbuddene Angakok og Bøjlen som gode og trygge steder at komme for borgerne. I Bøjlen nævnes det, at det er rart at kunne få et måltid varm mad, læse avisen og få en snak med medarbejderen eller andre.</p> <p>Det vurderes, at borgerne generelt inddrages, når der skal sættes husregler i de enkelte tilbud, og at dette medvirker til at skabe et miljø, hvor trivsel er i fokus.</p>	
<b>Score</b>	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>
--------------------	---

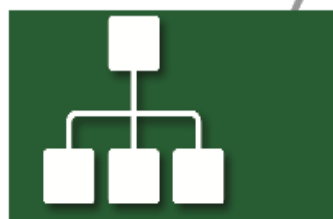
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på borgernes fysiske og mentale sundhed. Der er beskrevet et tæt samarbejde med det psykiatriske gadeplansteam, som kommer to gange ugentligt i Bøjlen. Derudover beskrives samarbejde med hjemmeplejen omkring individuelle borgere med behov herfor, samt Sundhedsteamet og Sociolancen.</p> <p>Den pædagogiske indsats tager afsæt i et humanistisk menneskesyn, hvor ligeværdighed er helt centralt. Der er fokus på at motivere borgerne til at drage omsorg for sig selv, men der eksisterer ligeledes en erkendelse af, at misbruget eller mange års psykisk sygdom kan betyde, at borgeren kan have andre prioriteringer. Medarbejderne er i disse situationer opmærksomme på at være understøttende og motivere til f.eks. at komme i bad eller besøge sundhedsklinikken.</p>	
<b>Score</b>	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>
--------------------	---

<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet har fokus på magt, omsorgspligt og omsorgssvigt samt grænseoverskridende adfærd. Der er en bevidsthed om, hvordan man kommunikerer med borgerne, så den enkelte borger bevarer sin ret til selvbestemmelse, mens medarbejderne og ledelsen stadig drager omsorg for borgeren. Der er fokus på omsorgspligten, og der beskrives eksempler på, hvordan denne kan udfordres af borgere, som rammes af demens, og qua deres sygdom og livssituation kan det være svært at få lov til at hjælpe. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets udgangspunkt i relationerne til borgerne giver muligheden for at arbejde motiverende, således at magtanvendelser undgås.</p> <p>Af fremsendt materiale fremgår det, hvordan tilbuddet arbejder med sikkerhed for medarbejderne. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet bør sætte sig ind i reglerne for magtanvendelser.</p> <p>I bedømmelsen lægger socialtilsynet vægt på, at tilbuddet kan redegøre for den indsats, som sikrer, at der ikke foretages magtanvendelser. Der savnes dog kendskab til de gældende regler, og derfor bedømmes med scoren 4.</p>	
<b>Score</b>	4



<b>Kriterium 5</b>	<i>Tilbuddets viden og pædagogiske indsatser understøtter, at der ikke forekommer fysiske eller psykiske overgreb i tilbuddet</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejdere/ledelse qua deres relationer til borgerne og forankringen på Christiania sjældent udsættes for vold og trusler. Det kan dog forekomme, og socialtilsynet er oplyst om, at en medarbejder har været udsat for vold fra en af borgerne. Det beskrives, at episoden kom "som lyn fra en klar himmel" og der tilsyneladende ikke var noget særligt fra medarbejderens side, der udløste den voldsomme handling. Borgeren er en psykisk syg misbruger, som havde det rigtig skidt. Det oplyses, at tilbuddets faste procedure blev fulgt, og episoden således blev meldt til politiet og arbejdsskadestyrelsen.</p> <p>Det er socialtilsynets vurdering, at der foregår et relevant samarbejde med politiet, sociolansen samt psykiatrisk gadeplansteam. De forskellige samarbejdsflader har således både et forebyggende og et reaktivt perspektiv. Der inviteres til samarbejds møder, hvis der er behov.</p> <p>Socialtilsynet er orienteret om tilbuddets arbejde med sikkerhed for medarbejderne.</p> <p>I bedømmelsen lægger socialtilsynet vægt på, at tilbuddet har en relevant viden om de forhold, som bidrager til, at vold og overgreb ikke forekommer. Samtidig vægtes det, at en medarbejder har været udsat for vold. Derfor bedømmes med scoren 4.</p>	
<b>Score</b>	4



## Tema 5

### 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

Det er socialtilsynets vurdering, at Herfra og Videre har en faglig relevant ledelse og organisering, som generelt set understøtter den faglige indsats og udviklingen af tilbuddet. Både medarbejdere og ledelse har flere års anciennitet og erfaring i tilbuddet, med målgruppen og indsatsen. Der er gode muligheder for borgerne for at komme i kontakt med medarbejdere og ledelse.

Tilbuddet er organiseret med en flad ledelsesstruktur og med en ledelse, som deltager i praksis. Der er på den måde meget indgående viden omkring målgruppen og indsatsen hele vejen rundt i tilbuddet. Omvendt vurderer socialtilsynet, at der er et potentiale for at sætte fokus på, hvordan tilbuddet sikrer den videre faglige udvikling af tilbuddet med fokus på de faglige metoder.

Socialtilsynet vurderer, at der anvendes regelmæssig ekstern supervision, som både kan foregå i gruppe og individuelt.

Socialtilsynet er oplyst om, at ledelsen står overfor et generationsskifte indenfor en kortere årrække, og i den sammenhæng er socialtilsynet opmærksomme på, at det kan være en udfordring for nye medarbejdere at komme til, da relationerne mellem borgere og medarbejdere samt det indgående kendskab til lokalmiljøet på Christiania er vigtigt. Derfor ser socialtilsynet, at der med fordel allerede nu kan udarbejdes en plan, som sikrer en god overlevering i skiftet.

#### Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

Tilbuddet kan med fordel allerede nu kan udarbejde en plan, som sikrer en god overlevering i det forestående generationsskifte i ledelsen.

Tilbuddet kan med fordel sætte fokus på, hvordan der sikres opdateret viden og uddannelse til medarbejderne i forhold til tilbuddets metoder.

#### Kriterium 1

*Tilbuddets ledelse har relevante og faglige kompetencer i forhold til at lede tilbuddet*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet fungerer gennem en kollektiv ledelse anført af Lisbeth Olsen. Der er mange relevante kompetencer i ledelsesgruppen, som anvendes i de forskellige grene af indsatsen.

Ledelsen er organiseret med en flad ledelsesstruktur, som har den fordel, at den enkelte har meget indflydelse på arbejdet, og at man er en del af fællesskab med mulighed for både sparring og at udvikle sig. Det højner desuden den enkeltes ansvar og lighed. Hvis én får idéen til noget, så har man mandat til at handle uden at skulle igennem en leder først. Omvendt er det op til den enkelte, om en arbejdsopgave er relevant eller ej, og det kan betyde, at nogle tiltag "falder mellem to stole," fordi der ikke er nogen, der tager fat i den. Adspurgt, tilkendegiver ledelsen, at de ikke oplever at have tabt nogle borgere på den måde.

I bedømmelsen af kriteriet lægger socialtilsynet vægt på tilbudsleders CV, hvoraf der fremgår mange efteruddannelser og kurser som set i forhold til målgruppen og tilbudsformål vurderes relevante. Tilbudsleder har været i tilbuddet siden 1994, og vurderes på den baggrund at have stor erfaring med indsatsen.

#### Score

5

#### Kriterium 2

*Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision, og ledelsen sikrer opdateret viden og uddannelse til medarbejderne i forhold til målgruppen og tilbuddets metoder*

#### Bedømmelse af kriterium



<p>Socialtilsynet vurderer, at der anvendes supervision ad hoc, når der er behov for det. Der er mulighed for fælles supervision og individuel afhængig af problemstillingen. Typisk er der supervision 4-5 gange om året. Supervisionen foregår ved eksterne supervisor.</p> <p>Derudover der er personalemøder en gang om ugen, hvor der er forskellige temaer oppe. Det kan f.eks. være temaer om plejkrævende borgere, børn og unge, grønlandere osv. Til disse møder kan der inviteres samarbejdspartnere med, hvis det giver mening.</p> <p>Der er generelt fokus på at sikre en grundig dialog om indsatsen og de ting, der foregår i tilbuddet. Dette sker altid med udgangspunkt i den enkelte borgers bedste.</p> <p>I bedømmelsen lægger socialtilsynet vægt på, at tilbuddet har indgående viden om målgruppen, og at der sker relevant sparring blandt ledelse og medarbejdere med inddragelse af eksterne aktører. Socialtilsynet finder dog, at tilbuddet med fordel kan sætte fokus på, hvordan der sikres opdateret viden og uddannelse til medarbejderne i forhold til tilbuddets metoder, da disse ikke fremstår tydelige i dialogen med socialtilsynet. På den baggrund bedømmes med scoren 3.</p>	
<b>Score</b>	3

<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>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at borgerne har mulighed for at kontakte medarbejdere og ledelse døgnet rundt. Det beskrives af såvel ledelse som medarbejdere, at borgerne er insisterende på kontakten, og gerne opsøger medarbejderne for at få hjælp. Det handler mere om, hvordan medarbejderne sikrer, at de også kan holde fri. Ledelsen oplyser, at de er meget bevidst om balancen mellem at arbejde professionelt og leve/bo på Christiania.</p>	
<b>Score</b>	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>	
<p>Socialtilsynet vurderer på baggrund af fremsendt materiale, at der har været meget lidt personalegennemstrømning. Generelt har medarbejderne flere års anciennitet. Det vurderes, at dette ligger på niveau med andre lignende tilbud.</p> <p>Der er generelt ikke sygefravær i tilbuddet, og det beskrives, at medarbejderne har svært ved at melde sig syge. Der har dog været tre langtidssyge medarbejdere. Det bemærkes, at enkelte sygedage/børns 1. sygedag ikke bliver opgjort. På den baggrund kan det være svært at foretage en sammenligning med andre tilbud, som netop opgør disse.</p> <p>Det vægtes i bedømmelsen af indikatoren, at der er lav personalegennemstrømning, mens sygefraværet vurderes at ligge lidt højt i kraft af de langtidssygemeldinger, som tilbuddet har og har haft. På den baggrund bedømmes med scoren 4.</p>	
<b>Score</b>	4





Tema 6



## Kompetencer

*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.*

*Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har et 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

Det er socialtilsynets vurdering, at medarbejderne i Herfra og Videre generelt set har relevante kompetencer, som understøtter målgruppens behov. Socialtilsynet hæfter sig ved, at de faglige metoder ikke italesættes naturligt i interviews. I stedet er der fokus på relationerne mellem borgere og medarbejdere og en indirekte forståelse af, hvad indsatsen og opgaverne går ud på. Medarbejderne kan redegøre for indsatsens specifikke formål indenfor forebyggelse, udvikling og vedligehold og med afsæt i tilbuddets humanistiske værdigrundlag. Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne er dygtige i relationerne med borgerne, og der opnås generelt gode resultater med borgerne.

### Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

#### Kriterium 1

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

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere besidder relevante, faglige og relationelle kompetencer, som understøtter tilbuddets formål og matcher målgruppens behov.

Det beskrives, at medarbejderne har forskellige faglige baggrunde. Af fremsendte medarbejderoversigt ses, at to medarbejdere har en grunduddannelse som socialpædagog samt en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent samt en socialrådgiver. Derudover er der flere autodidakte socialarbejdere, som har taget kurser eller efteruddannelse indenfor psykoterapi, misbrugsbehandler, familierapeut og lign. Der er desuden medarbejdere med håndværksmæssig baggrund.

Det oplyses, at medarbejderne anvendes i indsatsen, hvor deres kompetencer kan bringes i spil. Derudover vælger borgerne selv ud fra, hvem de oplever at have en god relation til.

I bedømmelsen lægger socialtilsynet vægt på, at ganske få af tilbuddets medarbejdere har en relevant social- eller sundhedsfaglig grunduddannelse, og vægter samtidig, at ledelsen har øje for medarbejdernes kompetencer til at indgå i relationer med borgerne. På den baggrund bedømmes med scoren 3.

Score

3

#### Kriterium 2

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

#### Bedømmelse af kriterium

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddets medarbejdere og ledelsen har relevante kompetencer, som observeres i samspillet med borgerne. Socialtilsynet har observeret kontakten mellem borgere og medarbejdere

under rundvisningen, og kan konstatere, at borgerne helt naturligt henvender sig til medarbejderne og ledelsen. Medarbejdere og ledelse giver sig god tid til at tale med borgerne, og der observeres tilkendegivelser af forståelse, empati og i nogle tilfælde laves en aftale om samtale. På kontoret observeres en telefonsamtale mellem socialrådgiver, borger og en ekstern samarbejdspartner, som vurderes at foregå i en anerkendende og respektfuld tone og med respekt for borgerens selvbestemmelsesret.

I interviewene med såvel ledelse som medarbejdere kan medarbejdere og ledelse redegøre for, at de relationelle kompetencer er særdeles vigtige i forhold til at kunne indgå i et samarbejde med borgerne. Herefter kommer den faglige viden og ikke mindst viden om eksterne aktører, som kan sættes i spil ved behov.

**Score**

5



Tema 7



## Fysiske rammer

*De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, 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*

### Vurdering af tema

Det er socialtilsynets vurdering, at Herfra og Videre med sin placering på Fredens Ark på Christiania har et relevant udgangspunkt for at tilbyde indsatser til målgrupperne. En stor del af arbejdet er opsøgende, og medarbejderne har således både arbejdsplads i tilbuddets fysiske rammer på kontoret, Bøjlen, Angakok samt Sundhedsklinikken og i borgernes hjem. Socialtilsynet vurderer, at de fysiske rammer er præget af et autentisk Christiania-look, som står i modsætning til et institutionelt præg. Rammerne indbyder til ro, socialt samvær og hjemlighed, som vurderes som værende 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. Socialtilsynet vurderer, at borgere, medarbejdere og ledelse trives i de fysiske rammer.

### Særlige opmærksomhedspunkter eller anbefalinger

#### Kriterium 1

*Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer udgør en rolig ramme, som giver borgerne mulighed for at få en pause fra Christianias pulserende liv. Tilbuddet Angakok tilbyder en ramme for grønlandere at mødes til socialt samvær og med fokus på aktiviteter, som borgerne her ønsker. Udsmykningen i lokalerne vidner om en tæt tilknytning til Grønland, som vurderes at medvirke til, at borgerne kan fastholde og dyrke deres grønlandske identitet. I Bøjlen er der mulighed for at mødes om et varmt måltid mad, få en snak med en medarbejder eller blot være en del af det sociale fællesskab. Der er et samtalerum, som gør det muligt at tale fortroligt med en medarbejder. Tilbuddets kontor giver umiddelbart i mindre grad mulighed for at have fortrolige samtaler. Socialtilsynet oplyser dog om, hvordan de sikre rum for disse samtaler ved at gøre brug af mødelokalet. Det kan f.eks. være når eksterne samarbejdspartnere er på besøg for at tale med nogle borgere. Tilbuddet til børn og unge "Rosinen" har en have, hvor børnene kan lege. Indendørs er der gode rammer til leg, lektielæsning mv.

#### Score

5

#### Kriterium 3

*De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov og tilbuddets formål*

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer og faciliteterne generelt set imødekommer borgernes behov. Det bemærkes i den sammenhæng, at der er en stejl vindeltrappe op til Angakok, hvilket betyder, at immobile borgere og borgere der er gangbesværet, ikke kan komme der. I bygningen med tilbuddets kontor på 2. sal er der elevator, mens Bøjlen og Sundhedsklinikken er beliggende i stueplan.



Den rolige atmosfære og hjemligheden som præger de fysiske rammer, vurderes at matche målgruppens behov. Hver lokalitet er indrettet med henblik på den specifikke målgruppe.

**Score**

5