

MAGTANVENDELSE

OPFØLGNINGSRAPPORT



MAGTANVENDELSE

OPFØLGNINGSRAPPORT

KØBENHAVNS KOMMUNE
12. JUNI 2008

INDHOLDSFORTEGNELSE

I. INDLEDNING	8
AD 5. DEN GENERELLE UNDERSØGELSE	10
AD SIKRING AF REGLERNES OVERHOLDELSE	10
AD MANGLENDE OVERHOLDELSE OG MULIGHEDER FOR AT STYRKE OVERHOLDELSSESGRAD	13
AD 6. UNDERSØGELSENS KONKRETE DEL	20
AD 6.1 26 SAGER FRA SOCIALFORVALTNINGEN	20
AD 6.1.2 FORVALTNINGENS PRØVELSE OG BEMÆRKNINGER TIL BOSTEDERNE	20
AD 6.1.3 SAMLET VURDERING PÅ BAGGRUND AF DE KONKRETE SAGER	21
AD 6.2 26 SAGER FRA SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN	24
AD 6.2.4 FORVALTNINGENS PRØVELSE OG BEMÆRKNINGER TIL INSTITUTIONERNE	24
BILAG	26
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	26

I. INDLEDNING

Den 4. februar 2008 afgav jeg min endelige rapport i anledning af Borgerrådgiverens undersøgelse af de formelle regler for magtanvendelse i Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

I rapporten bad jeg i nogle tilfælde Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om udtalelser og bemærkninger til nogle problemstillinger.

Jeg modtog Sundheds- og Omsorgsforvaltningen udtalelser og bemærkninger ved brev af 3. april 2008 med bilag.

Jeg modtog Socialforvaltningens udtalelser og bemærkninger ved brev af 29. maj 2008 med bilag.

Denne opfølgingsrapport indeholder de nævnte udtalelser og bemærkninger samt mine bemærkninger hertil. Rapporten skal læses i sammenhæng med den endelige rapport.

Jeg betragter inspektionen som afsluttet med denne rapport.

Borgerrådgiveren den 12. juni 2008



Johan Busse
borgerrådgiver

AD 5. DEN GENERELLE UNDERSØGELSE

AD SIKRING AF REGLERNES OVERHOLDELSE

I min endelige rapport af 4. februar 2008 anførte jeg blandt andet følgende:

”Jeg bad ved breve af 3. august 2007 Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om en række nærmere oplysninger. Jeg bad herunder de to forvaltninger om at oplyse, hvorledes det i forvaltningerne sikres, at reglerne om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten og de bagvedliggende hensyn bliver anvendt og varetaget i praksis.

Socialforvaltningen

Socialforvaltningen oplyste ved brev af 24. oktober 2007 blandt andet følgende om sikring af reglernes overholdelse:

’Indledningsvis bemærkes, at der er et generelt ledelsesmæssigt fokus på området.

Om de specifikke tiltag på handicapområdet henvises, til vedlagte notat af 4.9.2007 fra MR-Handicap, jf. vedlagte bilag.

På det socialpsykiatriske område for voksne kommer magtanvendelse primært på tale på bocentrene. Det drejer sig om bocentrene Hedelund, Lindegården, Ringbo, Stubberupgård, Sundbygård og Thorupgården, der totalt rummer ca. 900 boliger, jf. vedlagte bilag.

Fastholdelse efter lov om social service § 126, udgør langt hovedparten af tilfælde af magtanvendelserne. Sammenholdt med handicapområdet med ca. 300 tilfælde af magtanvendelse årligt, er der tale om forholdsvis få tilfælde, ca. 40 årligt. De forholdsvis få tilfælde har imidlertid ofte et rimeligt dramatisk præg, som påvirker de involverede ansatte meget, og som også kollegaer på andre af bocentrets boafsnit informeres om og engageres i.

Det er lederne på bocentrene, som har ansvaret for, at de ansatte har kendskab til reglerne om magtanvendelse, og at der følges op på de enkelte tilfælde af magtanvendelse på en korrekt måde. Det er forvaltningens indtryk, at lederne på bocentrene tager dette ansvar meget alvorligt, og at de følger de retningslinjer, som forvaltningen har udmeldt på området.

I forbindelse med, at den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning i december 2005 udsendte en pjece med forvaltningens reviderede retningslinjer for magtanvendelse, udmeldte forvaltningen samtidig en handleplan indeholdende en række procedurer vedrørende den videre formidling og opfølgning af retningslinjerne, som skulle følges fremover af bocentrene og forvaltningens øvrige tilbud for personer med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne.

Handleplanen var forinden godkendt af det daværende Familie- og Arbejdsmarkedsudvalg på et møde den 9. november 2005, hvor udvalget drøftede en analyse af stigningen i antallet af magtanvendelser.

Det indgik i handleplanen, at den skulle udleveres på et personalemøde, hvor det skulle understreges overfor medarbejderne, at de er forpligtede til at sætte sig ind i retningslinjerne.

Endvidere skulle der efterfølgende afholdes et temamøde om retningslinjerne, hvor lederen skulle gennemgå de vigtigste dele, og det var forudsat, at alle medarbejdere havde læst retningslinjerne.

Handleplanen lagde op til, at der årligt skulle ske opfølgning på personalemøde/temamøde. Endelig indgik det i handleplanen, at i botilbud med særligt mange magtanvendelser skulle den pædagogiske indsats i forhold til den enkelte beboer løbende drøftes med henblik på at nedbringe antallet af magtanvendelser.

Det er opfattelsen, at der blev taget godt imod pjecen med de reviderede retningslinjer, og at pjecen blev og bliver læst af medarbejderne, ligesom det er opfattelsen, at bocentrene siden udsendelsen af pjecen i 2005 har fulgt op på retningslinjerne.

En aktuel stikprøveundersøgelse tyder på, at bocentrene f.eks. afholder det årlige opfølgingsmøde, der var lagt op til i ovennævnte handleplan. Endvidere at nye medarbejdere får udleveret pjecen og bliver indprentet, at de har pligt til at læse denne. Herudover indgår reglerne om magtanvendelse i bocentrenes introduktionskurser for nye medarbejdere, og emnet indgår fast i de konflikthåndteringskurser, der jævnligt afholdes på bocentrene.

Stikprøver tyder endvidere på, at de forholdsvis få tilfælde af fastholdelse på bocentrene som altovervejende hovedregel følges op med en pædagogisk refleksion om, hvad der evt. gik galt, om fastholdelsen kunne have været undgået, og hvordan lignende situationer undgås i fremtiden osv., naturligvis i særlig grad i de tilfælde, hvor det vurderes at fastholdelsen har været ulovlig.

På børneområdet er der ikke på nuværende tidspunkt specifikke ledelsesmæssige tiltag på dette område. Der eksisterer et løbende samarbejde og dialog mellem Mål- og rammekontor for Børn og unge med Særlige behov (MR-Børn) og Kvalitets- og Tilsynskontoret. Der lægges således vægt på, at eventuelle konkrete sager, som mere generelle tendenser kommunikerer videre fra Kvalitets- og Tilsynskontoret til MR-Børn, og således at MR-Børn har mulighed for at bruge disse informationer i den daglige drift af institutionerne.'

Socialforvaltningen har i pressemeddelelse af 16. december 2007 blandt andet oplyst følgende som supplerer ovenstående:

' ...

Også fremover vil der være øget fokus på spørgsmålet om magtanvendelse, ikke kun på Tokanten men på alle botilbud for fysisk og psykisk udviklingshæmmede i København.

(...)

Magtanvendelser er ofte forbundet med en lang række dilemmaer og svære valg i hverdagen på byens institutioner - og kan være både lovlige og ulovlige. Men det kan altid kun begrundes med behovet for at beskytte brugeren selv, eller med ønsket om at forebygge eller afværge at konflikterne udvikler sig til noget værre. Det må aldrig ske ud fra medarbejdernes afmagt eller frustrationer. Det er derfor helt afgørende for det sociale arbejde og beboernes retssikkerhed og integritet, at alle magtanvendelser indberettes. Socialforvaltningen udarbejder ud fra indberetninger en årlig statistik over magtanvendelser på alle institutioner.

(...)

Følgende tiltag er allerede iværksat for at sikre, at spørgsmålet om magtanvendelser er i fokus på alle botilbud for fysisk og psykisk udviklingshæmmede i København:

1. Tilsynet i Socialforvaltningen vil fremover i forbindelse med tilsyn på institutioner, der ikke har indsendt indberetninger om magtanvendelser eller som kun har indsendt få

indberetninger i løbet af et år, aktivt spørge lederen og de ansatte om det er korrekt, at der slet ikke er foretaget magtanvendelser.

2. ...

3. ...'

I Socialforvaltningens bemærkninger af 1. februar 2008 til den foreløbige udgave af denne rapport har forvaltningen supplerende oplyst følgende:

'Socialforvaltningen, Kvalitets- og Tilsynskontoret har udarbejdet en pjece om tilsyn og klageadgang, der er udsendt til døgninstitutioner, bo- og dagtilbud m.fl.

Forvaltningen er opmærksom på, at pjecen ikke indeholder oplysninger om magtanvendelse (...).'

Jeg går ud fra, at Socialforvaltningen også som led i sin tilsynspligt efter servicelovens § 151 systematisk påser, at bostederne har fornøden opmærksomhed mod reglerne om magtanvendelse.

Folketingets Ombudsmand har af egen drift ved brev af 30. november 2007 rejst en sag vedrørende et af Socialforvaltningens bosteder, Tokanten. Sagen udspringer af oplysninger om magtanvendelser som igennem en årrække ikke er blevet indberettet. Ombudsmanden har orienteret mig om sagen, og jeg har bedt ombudsmanden om at holde mig underrettet om sagens udvikling og afslutning. Sagen har også været omtalt i pressen.

Indtil ombudsmandens konklusioner foreligger, er mine muligheder for at udtalte mig konkret om sagen til dels begrænsede. Jeg har modtaget kopi af forvaltningens svar til Folketingets Ombudsmand af 11. december 2007. Det ligger herefter fast som uomtvistet, at Bostedet Tokanten igennem en årrække systematisk har undladt at indberette stedfunden magtanvendelse til forvaltningen, og at der er tale om et stort antal indberetninger, som er forsømt indberettet.

Sagen om Tokanten viser, at forvaltningens almindelige tilsyn efter servicelovens § 151 ikke i praksis har været i stand til at afdække tilfælde af skjulte systematiske forsømmelser i forbindelse med indberetning af magtanvendelse.

Jeg henviser til mine bemærkninger til Socialforvaltningen nedenfor i afsnittet nedenfor om manglende overholdelse og muligheder for at styrke overholdelsesgrad.

Som nævnt ovenfor tilsiger de berørte borgeres specielle situation og tilstand, at der træffes særlige foranstaltninger for at sikre deres rettigheder og herunder, at de kan have nytte af klagesystemet. Dette er der taget højde for i reguleringen på området på forskellig vis. F.eks. ved reglerne om pårørendes klageadgang.

I § 35 i bekendtgørelse nr. 893 om magtanvendelse over for børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet, af 9. juli 2007 er fastsat, at tilbuddets leder skal sikre sig, at såvel anbragte børn og unge som forældremyndighedens indehaver bliver gjort bekendt med reglerne i bekendtgørelsen, herunder adgangen til at klage til henholdsvis Ankestyrelsen og kommunalbestyrelsen i opholdskommunen.

Der er ikke i bekendtgørelse nr. 789 om magtanvendelse på voksenområdet fastsat tilsvarende bestemmelser om forhåndsorientering om regelsættet og klageadgangen, men områdets særlige karakter gør det efter min opfattelse påkrævet, at de enkelte institutioner påtager sig et ansvar i denne henseende.

Socialforvaltningen har ikke givet nærmere oplysninger om, hvordan forvaltningen inddrager og aktiverer borgerne i bestræbelserne på at sikre reglernes overholdelse ud over den nævnte pjece om tilsyn og

klageadgang. Jeg tænker her på generel forhåndsorientering af beboere og deres pårørende om reglerne og klageadgang mv.

Jeg beder forvaltningen om at oplyse nærmere herom.”

Socialforvaltningen har ved brev af 29. maj 2008 blandt andet anført følgende:

”Sikring af reglernes overholdelse og generelle retningslinjer og vejledninger:

Borgerrådgiveren anfører, at Socialforvaltningen ikke har givet nærmere oplysninger om, hvordan forvaltningen inddrager og aktiverer borgerne i bestræbelserne på at sikre reglernes overholdelse, udover den nævnte pjece om tilsyn og klageadgang. Borgerrådgiveren anfører, at der her tænkes på generel forhåndsorientering af beboere og deres pårørende om reglerne og klageadgang m.v.

Socialforvaltningen skal bemærke, at den i det foreløbige svar omtalte pjece om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten for voksne, der er revideret med konsekvensrettelser som følge af diverse lovændringer i forbindelse med kommunalreformen er udsendt til bo- og dagtilbud, socialcentre m.fl. i februar 2008.

Ved udsendelse af pjecen har tilsynskontoret vedlagt en følgeskrivelse, bl.a. indeholdende en indskærpelse af formalitetskravene i forhold til de gældende magtanvendelsesregler.

Denne skrivelse vil blive fulgt op af en supplerende skrivelse med henblik på, at bo- og dagtilbudene er opmærksomme på, at pjecen om magtanvendelse, der i hvert kapitel indeholder et afsnit om klageadgang, skal gøres tilgængelige for brugere og deres pårørende.

Samtidig vil ledelsen på bo- og dagtilbudene blive bedt om, med passende mellemrum i forbindelse med beboermøder eller lignende, at orientere generelt om reglerne, udover den vejledning om klageadgang, der gives i forbindelse med konkret foreliggende tilfælde af magtanvendelse efter gældende regler.”

Det anførte giver mig ikke anledning til bemærkninger.

AD MANGLENDE OVERHOLDELSE OG MULIGHEDER FOR AT STYRKE OVERHOLDELSSESGRAD

I min endelige rapport af 4. februar 2008 anførte jeg blandt andet følgende:

”Jeg bad ved breve af 3. august 2007 Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om en række nærmere oplysninger. Jeg bad herunder de to forvaltninger om at oplyse, hvorvidt der i forvaltningerne er en antagelse om, at ikke alle magtanvendelser og indgreb i selvbestemmelsesretten bliver registreret og indberettet. I bekræftende fald bad jeg forvaltningerne oplyse, hvad der kan gøres for at sikre, at alle tilfælde af magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten bliver registreret og indberettet.

Socialforvaltningen

Socialforvaltningen oplyste ved brev af 24. oktober 2007 blandt andet følgende om manglende indberetning og forvaltningens imødegåelse heraf:

’Det er forvaltningens indtryk, baseret på tilsynsvirksomheden, at der både på voksen- og børneområdet generelt råder en høj ’registreringsmoral’ vedrørende de forekomne fysiske magtanvendelseshandlinger. Der findes områder, der ingen fysiske magtanvendelser har - eller kun meget få, og tilsynet drøfter ved tilsynsbesøg, hvad der er grunden til dette. Generelt er det opfattelsen, at de i magtbekendtgørelsen fastsatte krav om registrering og indberetning af fysiske magtanvendelser bliver overholdt. Enkelte steder har det imidlertid

været nødvendigt konkret at fokusere på bostedernes administration af magtanvendelsesområdet.

På børneområdet er der endvidere konstateret visse problemer i forhold til de pågældende områders administration af registrering og indberetning af fysiske magtanvendelseshandlinger. Ved tilsynsbesøg i 2007 er der konstateret eksempler på, at bestemmelsen i magtbekendtgørelsen om, at barnet eller den voksne skal se/læse den konkrete beskrivelse af en magtanvendelseshandling og kommentere denne, ikke er blevet efterlevet. Det er tilsynets vurdering, at der fortsat bør være fokus på informationen om magtbekendtgørelsens regelsæt - herunder klagereglerne.

Kvalitets- og Tilsynskontoret har et vedvarende tilbud om undervisning i efteråret 2007 med henblik på at sikre, at ledere og medarbejdere på kommunens bosteder for voksne og døgninstitutioner for børn har den fornødne viden om magtbekendtgørelsens regelsæt.

I Socialforvaltningens bemærkninger af 1. februar 2008 til den foreløbige udgave af denne rapport har forvaltningen supplerende oplyst følgende:

“... ”

Siden afgivelse af forvaltningens udtalelse i oktober 2007 har der som bekendt været fokus på hele tilsynsområdet foranlediget af nogle konkrete problemstillinger, og der pågår aktuelt en række overvejelser både på politisk niveau og på forvaltnings niveau om, hvorledes opgaven fremadrettet bedst muligt kan varetages. Socialudvalget har således besluttet den 23. januar 2008, at Socialforvaltningen til udvalgsrådet den 13. august 2008 skal fremlægge et konkret forslag til tilsynsmodel, der sikrer uafhængighed af Københavns Kommune. Tilsynsopgaven forventes overdraget til en privat leverandør ultimo 2008.

Det kan oplyses, at forvaltningen grundlæggende har haft og stadig har den opfattelse, at der mellem en organisations enkelte led må være en tillid til, at den enkelte medarbejder – være sig leder eller personale – udfører deres arbejde i overensstemmelse med de retningslinier, der er udmeldt fra organisationen og de ansættelsesmæssige forpligtelser, der følger af den enkeltes stilling. Kvalitets- og Tilsynskontoret har på baggrund af sagen om Tokanten – og lederens helt klare tillidssvigt – dog foretaget følgende opstramning af praksis, som også er oplyst i redegørelsen til Folketingets Ombudsmand i december 2007:

- Kvalitets- og Tilsynskontoret vil fremadrettet i forbindelse med tilsyn på bosteder, der ikke har indsendt indberetninger om magtanvendelse i det aktuelle år eller kun har indsendt et ringe antal indberetninger om magtanvendelse, direkte adspørge både bostedets leder og de medarbejdere, der er samtale med i forbindelse med tilsynet, om der er foretaget magtanvendelser, og om disse er indberettet til Kvalitets- og Tilsynskontoret.

På den måde suppleres det grundlæggende tillidsforhold fremadrettet med kontrol i den nævnte type sager.

...

Socialforvaltningen skal i den anledning oplyse, at på det tidspunkt, hvor forvaltningen sendte sin redegørelse til borgerrådgiveren den 24. oktober 2007, havde Tokanten siden juli måned 2007 løbende indberettet magtanvendelser efter de gældende regler herom.

Forstanderen var i april måned 2007 blevet bedt om en redegørelse i sagen samt om at indsende samtlige indberetninger om magtanvendelse, som bostedets personale havde udfyldt. Indberetningerne - 143 skemaer - blev modtaget i begyndelsen af maj måned 2007 og gennemgået i Kvalitets- og Tilsynskontoret. Gennemgangen viste, at 139 af de 143 indberetninger vedrørte samme person og at de 100 af indberetningerne var koncentreret

om ikke tilladte magtanvendelser, der hovedsagelig stod i forbindelse med, at den pågældende beboer blev låst ude i haven eller på værelset.

Kvalitets- og Tilsynskontoret gennemførte på baggrund heraf den 24. juli 2007 undervisning af reglerne om magtanvendelse for personalet på Bostedet Tokanten.

Da Socialforvaltningen sendte sin redegørelse til borgerrådgiveren den 24. oktober 2007 var det ikke afgjort, i hvilket omfang forstanderens manglende indsendelse af indberetninger om magtanvendelse ville medføre en tjenstlig reaktion. Den 17. november 2007 blev forstanderen tildelt en tjenstlig advarsel for den manglende indberetning af magtanvendelser, men der var ikke på det tidspunkt tale om en personaleretlig reaktion i form af suspension eller efterfølgende indledning af en afskedigelsessag.

Først da forvaltningen i midten af december måned 2007 blev bekendt med, at forstanderen havde undladt at udlevere samtlige indberetninger om magtanvendelser – på trods af, at hun i april måned 2007 var blevet bedt om at indsende samtlige indberetninger om magtanvendelse – fik sagen en så alvorlig karakter, at forvaltningen tog skridt til yderligere disciplinær forfølgning i forhold til forstanderen. Denne sag er endnu ikke afsluttet.

Socialforvaltningen finder på baggrund af ovenstående ikke i oktober måned 2007 at have undladt at opfylde sin oplysningspligt i forhold til borgerrådgiverens undersøgelse om magtanvendelse, da forholdet omkring magtanvendelse allerede var bragt i orden på Tokanten i juli måned 2007, og de modtagne indberetninger om magtanvendelse ligeledes var gennemgået og kategoriseret som henholdsvis tilladte og ikke tilladte magtanvendelser for hovedsagelig en bestemt person på bostedet. Den personaleretlige sag i forhold til forstanderen var endnu ikke afsluttet, og der forelå således ikke en afgørelse om, hvorvidt forstanderen havde udvist pligtforsømmelse, som kunne medføre en tjenstlig reaktion.

Socialforvaltningen ser naturligvis med yderste alvor på det efterfølgende forløb i sagen, hvor det har vist sig, at forstanderen har undladt at indsende alle indberetninger om magtanvendelse til forvaltningen – 431 skemaer – og på den måde helt uforståeligt har svigtet den tillid, der grundlæggende skal kunne være til en leder i forvaltningen og til de ansættelsesmæssige forpligtelser, der er knyttet til den pågældendes stilling. Socialforvaltningen mener imidlertid ikke, at det efterfølgende forløb af sagen – det vil sige perioden efter forvaltningens redegørelse den 24. oktober 2007 – kan indgå i borgerrådgiverens vurdering af forvaltningens redegørelse den 24. oktober 2007 (...).

Da sagen om Tokanten siden den 24. oktober 2007 har udviklet sig til en helt anderledes og meget alvorlig sag om manglende indberetninger om magtanvendelse, ville Socialforvaltningen naturligvis have omtalt sagen om Tokanten i forbindelse med Borgerrådgiverens fremsendelse af den foreløbige rapport om magtanvendelse.

...'

Som nævnt ligger det i den ovennævnte sag om Bostedet Tokanten fast, at bostedet igennem en årrække systematisk har undladt at indberette stedfunden magtanvendelse til forvaltningen, og at der er tale om et stort antal indberetninger, som er forsømt indberettet. Sagen har været kendt af forvaltningen i hvert fald siden foråret 2007. Jeg har noteret mig det oplyste om, at det fulde omfang af sagen ikke var kendt af Socialforvaltningen, da forvaltningen afgav sin første udtalelse til brug for denne undersøgelse den 24. oktober 2007.

Som det fremgår ovenfor bad jeg forvaltningen om at oplyse, hvorvidt der er en antagelse om, at ikke alle magtanvendelser og indgreb i selvbestemmelsesretten bliver registreret og indberettet. Forvaltningen begrænsede sig i sin udtalelse til mig af 24. oktober 2007, til at oplyse, at det enkelte steder har været nødvendigt konkret at fokusere på bostedernes administration af magtanvendelsesområdet.'

Jeg må lægge forvaltningens oplysninger om kronologien i forvaltningens kendskab til sagens omfang til grund. Det ligger herefter fast, at forvaltningen afgav sin udtalelse til mig i anledning af denne undersøgelse den 24. oktober 2007, var forvaltningen bekendt med at Bostedet Tokanten i mindst 143 tilfælde, heraf de 100 vedrørende ikke tilladte magtanvendelser, havde undladt at indberette i overensstemmelse med bestemmelserne i servicelovens kapitel 24. Det ligger også fast, at de pågældende tilfælde af magtanvendelse var registreret (nedskrevet) af personalet, men altså ikke indsendt til forvaltningen.

Jeg er naturligvis enig i at sagen på tidspunktet for forvaltningens redegørelse til mig af 24. oktober 2007 var mindre omfattende end den viste sig at være siden hen. Det er imidlertid min opfattelse, at sagen allerede på dette tidspunkt var så alvorlig, at det var åbenbart relevant at nævne den i forbindelse med forvaltningens besvarelse af mit spørgsmål om, hvorvidt der i forvaltningen er en antagelse om, at ikke alle magtanvendelser og indgreb i selvbestemmelsesretten bliver registreret og indberettet. Det er efter min opfattelse ikke afgørende, hvorvidt forvaltningen havde opfattelse af, at forholdet omkring magtanvendelse på bostedet allerede var bragt i orden på dette tidspunkt, da min undersøgelse på dette punkt har en generel karakter, jf. spørgsmålets formulering.

Jeg finder det derfor meget kritisabelt, at Socialforvaltningen ikke i sin første udtalelse til brug for nærværende undersøgelse fandt anledning til at nævne sagen om Bostedet Tokanten eller de overvejelser, som sagen må have givet anledning til. Det er min opfattelse, at forvaltningen på dette punkt har undladt at opfylde den oplysningspligt, som påhviler forvaltningerne i kommunen i forbindelse med Borgerrådgiverens undersøgelser. Jeg henviser til styrelsesvedtægtens § 24, stk. 2, hvorefter Borgerrådgiveren skal bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger mv.

Jeg beder Socialforvaltningen om udtømmende at oplyse, hvilke midler forvaltningen generelt anvender for at afdække eventuelle tilfælde af manglende registrering og indberetning af magtanvendelse efter servicelovens kapitel 24.

Af Berlingske Tidende den 18. december 2007 fremgik, at Socialudvalget (heller) ikke blev informeret om sagen om Bostedet Tokanten.

Jeg beder om forvaltningens bemærkninger hertil. Jeg beder i tillæg hertil forvaltningen om at redegøre generelt for, hvornår kommunens politiske niveau efter forvaltningens opfattelse skal orienteres om særligt alvorlige sager på magtanvendelsesområdet. Jeg henviser her til retssikkerhedslovens § 16, hvorefter kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Jeg henviser i øvrigt til mine bemærkninger ovenfor i afsnittet om sikring af reglernes overholdelse.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyste ved brev af 3. oktober 2007 blandt andet følgende om manglende indberetning og forvaltningens imødegåelse heraf:

'Forvaltningen har ikke belæg for at påstå, at samtlige indgreb, der foretages i forvaltningens regi indberettes i overensstemmelse med gældende regelsæt. Reglerne indeholder fx momenter, der forudsætter et skøn, og der kan således ske fejlforklaringer i forhold til, hvornår situationer omfattes af indberetningsbestemmelserne.

(...)

Det er forvaltningens vurdering, at fokus på undervisning, pædagogisk støtte og vejledning til personalet i forbindelse med Demensteamets udgående funktion giver personalet nogle værktøjer til at undgå eller imødegå magtanvendelsessituationer.

Det er forvaltningens vurdering, at der herudover er et særligt behov for at understøtte og undervise i selve indberetningspligten. Demensteamet og Juridisk afdeling har derfor taget

initiativ til, at der sideløbende med de øvrige planlagte undervisningsforløb, gøres en særlig indsats i forhold til at udbrede kendskabet til servicelovens bestemmelser om indberetningspligt og dennes betydning for borgernes retssikkerhed.

Det er forvaltningens vurdering, at den øgede undervisning og vejledning i magtanvendelsesområdet vil medføre et udvidet fokus hos personalet. Som anført indledningsvis forventer forvaltningen en stigning i indberetningerne m.m. som følge af den øgede fokus på området. Denne stigning har allerede vist sig, idet antallet af indberetninger og ansøgninger om magtanvendelse den 25. september 2007 er 63 imod 43 i hele 2006. Forvaltningen anser således ikke stigningen for betænkelig. Forvaltningen anser dette som et tegn på, at den udbredte undervisningsvirksomhed inden for området begynder at 'bære frugt' således, at kendskabet til området og dets regelsæt øges samt, at personalet eventuelt ikke længere opfatter magtanvendelse som værende i modstrid med omsorgspligten.'

Det oplyste giver mig ikke anledning til bemærkninger.

Jeg beder Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om at oplyse, hvilke midler forvaltningen generelt anvender for at afdække eventuelle tilfælde af manglende registrering og indberetning af magtanvendelse efter servicelovens kapitel 24."

Socialforvaltningen har ved brev af 29. maj 2008 blandt andet anført følgende:

"Manglende overholdelse og muligheder for at styrke overholdelsesgrad:

Borgerrådgiveren beder Socialforvaltningen om udtømmende at oplyse, hvilke midler forvaltningen generelt anvender for at afdække eventuelle tilfælde af manglende registrering og indberetning af magtanvendelse efter servicelovens kapitel 24.

Socialforvaltningen har foretaget en opstramning af proceduren for indsendelse af registrerede magtanvendelser på handicapområdet.

Det er præciseret til hvilken central adresse indberetningerne skal sendes elektronisk eller pr. papir og hvilke frister, der gælder for indsendelse af indberetninger om magtanvendelser.

Som følge af det store fokus, der er på magtanvendelser, herunder også Socialudvalgets beslutning om månedligt at få fremlagt en statistik over magtanvendelser, fremsender Kvalitets- og Tilsynskontoret fremover en gang om måneden en opgørelse til institutionerne over de indberetninger, der er modtaget. Herved kvalitetssikres og kontrolleres antallet af indberetninger inden forelæggelse for Socialudvalget.

I forbindelse med tilsynsbesøg, hvor der ikke i det aktuelle år er indberettet magtanvendelser eller kun et ringe antal magtanvendelser, adspørges endvidere såvel ledelse som medarbejdere nu også direkte, om der er foretaget magtanvendelser og om de er indberettet til Kvalitets- og Tilsynskontoret.

Det kan videre oplyses, at Socialforvaltningen har nedsat en intern gruppe, der skal undersøge mulighederne for en IT-understøttelse af indberetninger om magtanvendelse. Praksis i dag, hvor mange forskellige tilbud indberetter på hver deres måde, og hvor indberetningerne registreres både på de enkelte tilbud og i centralforvaltningen øger risikoen for fejlkilder. En systemløsning vil sikre en mere systematisk og dermed mere korrekt registrering.

Arbejdsgruppens foreløbige undersøgelser viser, at der ikke på kort sigt kan etableres en systemmæssig løsning. Dette vil kræve etablering af en udbudsproces, herunder omfattende kravspecifikationer og ikke mindst en samtænkning med de øvrige systemer, som Socialforvaltningen arbejder med. En systemmæssig løsning vil ligeledes have økonomiske konsekvenser.

Som det fremgår ovenfor, indeholder opstramningen af proceduren for indsendelse af registrerede magtanvendelser flere kontrolelementer. Dermed har Socialforvaltningen på kort sigt sikret en mere systematisk og korrekt registrering.

I forbindelse med udlicitering af tilsyn er der mulighed for at Socialudvalget kan træffe beslutning om ekstern registrering af indberettede magtanvendelser i tilknytning til udlicitering af tilsynet. Det bemærkes, at selve legalitetskontrollen fortsat vil ligge i Socialforvaltningen.

Styrkelse af overholdelsesgrad:

Borgerrådgiveren udtaler, at det på baggrund af forvaltningens udtalelser og fremlagte materiale er indtrykket, at forvaltningen generelt arbejder målrettet for, at de berørte medarbejdere er bekendt med reglerne og deres anvendelse samt har tilrettelagt rammer for tilsynet og konkrete procedurer, der kan sikre, at der følges op på konkrete sager og generelle tendenser.

Borgerrådgiveren anfører, at sagen om Tokanten illustrerer, at en forkert eller ulovlig lokal praksis, som der ikke er åbenhed om, kan undergrave forvaltningens bestræbelser for at sikre reglernes overholdelse. Borgerrådgiveren finder det kritisabelt, at forvaltningen ikke i den første udtalelse fandt anledning til at nævne sagen om Tokanten eller de overvejelser, som sagen måtte have givet anledning til.

Borgerrådgiveren beder forvaltningen om at redegøre generelt for, hvornår kommunens politiske niveau efter forvaltningens opfattelse skal orienteres om særligt alvorlige sager på magtanvendelsesområdet, idet der henvises til retssikkerhedslovens § 16, hvorefter kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Socialforvaltningen tager Borgerrådgiverens kritik vedrørende Tokanten til efterretning.

Borgerrådgiveren har bedt forvaltningen om at redegøre generelt for, hvornår kommunens politiske niveau efter forvaltningens opfattelse skal orienteres om særligt alvorlige sager på magtanvendelsesområdet.

Socialforvaltningen skal i den anledning tilkendegive, at der ikke kan gives noget entydigt svar på dette spørgsmål, da det vil bero på en individuel og konkret vurdering af den enkelte sags særlige karakter. I denne vurdering indgår blandt andet overvejelser om sagen har principiel karakter, på hvilken måde brugere, personale eller pårørende er berørt af hændelsen/sagen, om der er sået væsentlig tvivl om forvaltningens optræden/handlinger i den konkrete sag og om politikere, medier m.fl. udviser en særlig interesse for sagen eller lignende. Det skal bemærkes, at Socialforvaltningen i nogle tilfælde vælger at orientere Socialudvalget mundtligt på et udvalgs møde, i andre tilfælde udarbejder et skriftlig redegørelse til udvalgets medlemmer eller udarbejder en egentlig indstilling til udvalget om den konkrete sag.”

Jeg har noteret mig det oplyste om forvaltningens overvejelser og tiltag for at sikre reglernes overholdelse og for at afdække eventuelle tilfælde af manglende registrering og indberetning af magtanvendelse efter servicelovens kapitel 24. Det anførte giver mig ikke anledning til bemærkninger.

Jeg har ligeledes noteret mig det anførte om, hvornår kommunens politiske niveau efter forvaltningens opfattelse skal orienteres om særligt alvorlige sager på magtanvendelsesområdet. Jeg går ud fra, at forvaltningen er enig med mig i, at der forekommer tilfælde, hvor lovgivningen, jf. ovenfor, tilsiger, at det politiske niveau skal orienteres. Jeg har på denne baggrund ikke bemærkninger til det anførte.

For så vidt angår det forhold, at Socialudvalget ikke blev orienteret om sagen om Bostedet Tokanten, foretager jeg ikke yderligere henset til, at Socialudvalget ses selv at have forholdt sig hertil over for forvaltningen.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har ved brev af 3. april 2008 med bilag blandt andet anført følgende:

"... Forvaltningen har den 11. januar 2008 afgivet faktuel høringsvar, der uddyber indsatsen på området, og som der generelt henvises til.

Sundheds- og Omsorgsforvaltning har som en del af opfølgningen på magtanvendelse i januar og februar 2008 foretaget en undersøgelse ved samtlige enheder (P/O-kontorer, Hjemmepleje og Plejehjem) om kendskabet til regelsættet omkring magtanvendelse samt om der er taget imod tilbud om undervisning el. lign. på området.

Enhederne blev bedt om at oplyse følgende:

- Har I indsendt ansøgninger/indberetninger i 2007?
- Hvis ja, hvad vedrørte sagen?
- Har I modtaget undervisning i magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten og af hvem?
- Har I (interne) retningslinjer i forbindelse med eventuelle magtanvendelsessager?

Efterfølgende er resultatet af rundspørgen videreformidlet til alle PIO og ældrechefer. Forvaltningen har i denne anledning bedt cheferne om at følge op, og vurdere, om der i deres område er enheder, som har særligt behov for undervisning i reglerne.

Undersøgelsen bekræfter forvaltningens tidligere udmeldte opfattelse af, at der fortsat – og formentligt til stadighed er stor efterspørgsel på undervisning i reglerne omkring magtanvendelse.

Demensteamet udbyder derfor kurser igen i foråret 2008 til alle enheder. Flere enheder har allerede modtaget undervisning i januar og februar 2008 og flere har tilmeldt sig de planlagte kurser i 2008.

Endvidere afholder Demensteamet ligeledes i foråret 2008 en særlig kursusdag for ledere om regelsættet for magtanvendelse, hvor Juridisk afdeling blandt andet deltager med undervisning i de præciseringer mm., som Borgerrådgiverens rapport har givet anledning til.

Det skal bemærkes, at Demensteamet primært har en udgående rådgivende funktion om faglige og socialpædagogiske tiltag, men vejleder også i forhold til det administrative regelsæt om magtanvendelse. I det omfang teamet støder på hændelser, som efter teamets opfattelse skulle have været indberettet, rådgiver Demensteamet enheden og det berørte personale om indberetningspligten, herunder praktisk vejledning i forbindelse med selve indberetningen/ansøgningen, ligesom Juridisk afdeling orienteres.

Juridisk afdeling tager herefter kontakt til ledelsen med henblik på dels at få rettet op på den konkrete sag, og samtidig forebygge eventuelle fremtidige lignende sager.

Det kan yderligere oplyses, at såfremt Demensteamet eller Juridisk afdeling modtager indberetninger/ansøgninger, der enten er mangelfulde eller er behæftet med fejl i udfyldelsen retter enten Demensteamet eller Juridisk Afdeling henvendelse til den pågældende leder ved enheden og gennemgår materialet samt bistår med fornyet udfyldelse.

Endeligt kan det oplyses, at forvaltningen indfører en praksis om, at der i forbindelse med udarbejdelse af årsberetning om magtanvendelse vil blive rettet henvendelse til enhederne med henblik afklaring af, om der er tilfælde, hvor registrering/indberetning ikke har fundet sted."

Jeg har noteret mig det oplyste om forvaltningens overvejelser og tiltag for at sikre reglernes overholdelse og for at afdække eventuelle tilfælde af manglende registrering og indberetning af magtanvendelse efter servicelovens kapitel 24. Det anførte giver mig ikke anledning til bemærkninger.

AD 6. UNDERSØGELSENS KONKRETE DEL

Ved breve af 3. august 2007 bad jeg forvaltningerne om kopi af 25 nærmere angivne indberetninger af registrerede tilfælde af fastholdelse eller føring i medfør af § 126 i lov om social service (tidligere § 109 b).

I min endelige rapport af 4. februar 2008 gennemgik jeg de modtagne sager, som indgik i undersøgelsen med henblik på at konstatere om de formelle regler, dvs. sagsbehandlingsreglerne og reglerne om registrering og indberetning, var overholdt i forbindelse med indberetningerne. Jeg bad i enkelte tilfælde forvaltningerne om nogle uddybende udtalelser.

AD 6.1 26 SAGER FRA SOCIALFORVALTNINGEN

AD 6.1.2 FORVALTNINGENS PRØVELSE OG BEMÆRKNINGER TIL BOSTEDERNE

I min endelige rapport af 4. februar 2008 anførte jeg følgende:

”Som det fremgår ovenfor, har jeg i nogle tilfælde også modtaget Socialforvaltningens bemærkninger til de enkelte indberetninger.

Jeg kan ikke på det foreliggende grundlag foretage en systematisk gennemgang af forvaltningens tilsyn med indberetningerne, men jeg finder dog anledning til at bemærke, at det modtagne materiale giver indtryk af, at forvaltningen ikke i alle tilfælde er fuldt opmærksom på at sikre, at der benyttes korrekte skemaer, og at disse på alle punkter udfyldes korrekt.

Den prøvelse, som forvaltningen efter min opfattelse bør foretage, må som udgangspunkt omfatte de samme forhold, som er gennemgået ovenfor i hvert enkelt tilfælde. Det er mit indtryk at dette ikke altid er tilfældet i dag.

Jeg beder om forvaltningens bemærkninger hertil.”

Socialforvaltningen har i brev af 29. maj 2008 blandt andet anført følgende:

”Borgerrådgiveren udtaler ...at han finder anledning til at bemærke, at det modtagne materiale giver indtryk af, at forvaltningen ikke i alle tilfælde er fuldt opmærksom på at sikre, at der benyttes korrekte skemaer, og at disse på alle punkter udfyldes korrekt.

Forvaltningen har i sit foreløbige svar af 1. februar 2008 redegjort for, at der sammen med den nye pjece om magtanvendelse - der som nævnt er udsendt til Socialforvaltningens bo- og dagtilbud, private bo- og dagtilbud, socialcentrenes voksenteam og handicapcentrenes voksenteam - er medsendt en følgeskrivelse, hvor reglerne vedrørende registrering og indberetninger er indskærpet. I skrivelsen er der henvist til de af Borgerrådgiveren i den foreløbige rapport anførte kritikpunkter i undersøgelsens konkrete del.

Af følgeskrivelsen fremgår bl.a.:

’...Socialforvaltningen skal vedvarende have fokus på magtanvendelsesområdet..... Bo- og dagtilbudenes ledelse skal som hidtil sikre, at samtlige medarbejdere, herunder nyansatte og vikarer, inden de tiltræder i deres arbejdsfunktion, har et grundigt kendskab til reglerne.

Bo- og dagtilbudene skal som minimum anvende følgende procedure ved formidling af reglerne om magtanvendelse:

- Retningslinjerne (pjece) skal udleveres på et personalemøde (og straks for nyansatte), hvor medarbejderen kvitterer for modtagelsen. Lederen skal herefter sikre sig, at personalet sætter sig grundigt ind i retningslinjerne. Afhængig af de lokale forhold kan udleveringen af pjecen ske på institutionsniveau eller på afdelingsniveau.
- Der skal efterfølgende afholdes et temamøde om retningslinjerne, hvor lederen gennemgår de vigtigste dele. Til mødet skal alle medarbejdere have læst retningslinjerne. Der skal årligt ske opfølgning på personalemødet/temamøde.
- Der skal efter enhver magtanvendelse ske opfølgning af den pædagogiske indsats og af handleplanen i forhold til den enkelte borger med henblik på at begrænse magtanvendelse. I botilbud med beboere, hvor der er særlig mange magtanvendelser, skal den pædagogiske indsats i forhold til den enkelte beboer løbende drøftes med henblik på at nedbringe antallet af magtanvendelser.

Indberetning om magtanvendelse skal som hidtil sendes til Socialforvaltningen, Tilsyns- og Kvalitetskontoret. Det gælder også indberetninger fra bo- og dagtilbud, der organisatorisk er henlagt under socialcentre og handicapcentre.

Kvalitets- og tilsynskontoret skal endvidere, på baggrund af erfaringer fra tilsynet, herunder gennemgang af de modtagne registrerings- og indberetningsskemaer samt Borgerrådgiverens kritik vedrørende registrering og indberetning, indskærpe følgende:

- De autoriserede registrerings- og indberetningsskemaer fra Socialministeriets (Velfærdsministeriets) hjemmeside, www.social.dk, skal, som anført i pjecen, altid bruges.
- Ved udfyldelse af registrerings- og indberetningsskemaerne bedes I, specielt vedrørende de akutte tilfælde i h.t. servicelovens § 126, hvor skema 2 anvendes, være opmærksom på, at alle felter udfyldes, herunder dato og klokkeslæt for magtanvendelsen, og hvor i boligen magtanvendelsen fandt sted.
- Registrering af magtanvendelse skal foretages straks efter episoden og senest dagen efter.
- Borgers reaktion skal anføres på skemaet, og hvis borgeren ikke ønsker eller ikke formår at udtale sig, skal det anføres.
- Lederens kommentarer (og ikke kun afdelingslederens kommentarer) skal fremgå af skemaet og være attestet ved angivelse af dato og navn.

Med henvisning til det i pjecen side 16 anførte skal det endvidere understreges, at medarbejderen efter en magtanvendelse '...altid skal tale med den pågældende om, hvad der skete, og hvorfor det var nødvendigt at gribe til magtanvendelse.'

Samtidig henledes opmærksomheden på pjecens informationer om borgerens klageadgang.....”

Jeg har noteret mig det anførte. Forvaltningen har ved sit svar hverken be- eller afkræftet mit indtryk af, at forvaltningens prøvelse ikke i alle tilfælde omfatter de samme forhold som jeg gennemgik i min rapport. Jeg går imidlertid ud fra, at forvaltningen i hvert fald fremover påser disse forhold og jeg foretager på denne baggrund ikke yderligere i denne anledning.

AD 6.1.3 SAMLET VURDERING PÅ BAGGRUND AF DE KONKRETE SAGER

I min endelige rapport af 4. februar 2008 anførte jeg følgende:

”Som det fremgår af sagsgennemgangen ovenfor, kan der konstateres en række fejl og forsømmelser i forbindelse med registreringen og indberetningen af magtanvendelser i socialforvaltningen. Nogle af disse fejl er af underordnet karakter, f.eks. tilsidesættelse af regler

som hovedsageligt tjener ordensmæssige hensyn, men andre er mere betydningsfulde og kan have indflydelse på forvaltningens tilsyn med bostederne i denne henseende.

Samlet set er det på baggrund af de 26 gennemgåede registreringer og indberetninger min opfattelse, at magtanvendelsen på forvaltningens bosteder fortsat (måske til stadighed) har behov for stor opmærksomhed, og at personalet fortsat bør have adgang til undervisning og faglig vejledning i forvaltningen.

Jeg henviser i øvrigt til mine bemærkninger i den generelle del af min undersøgelse, jf. kapitel 5.”

Socialforvaltningen har i brev af 29. maj 2008 blandt andet anført følgende:

”Borgerrådgiveren anfører i afsnit 6.1.3., at det er opfattelsen, at magtanvendelsen på forvaltningens bosteder fortsat (måske til stadighed) har behov for stor opmærksomhed, og at personalet fortsat bør have adgang til undervisning og faglig vejledning i forvaltningen.

Forvaltningen skal hertil bemærke, at man på handicapområdet siden Socialudvalgets beslutning om gennemførelse af et projekt, betegnet *Projekt faglig udvikling*, i september 2007, har været i gang med implementering af en række delprojekter, der hver tilrettelægges i dialog med forstandere, medarbejdere, brugere og pårørende. I forhold til fokus på magtanvendelse skal særligt fremhæves de 3 følgende delprojekter.

1. Faglighed, Kompetenceudvikling og efteruddannelse.
2. Udvikling af holdninger og værdier samt pædagogisk praksis.
3. Rekruttering og introduktion.

Der er lavet en handleplan for bostederne på Persillevej, Radisevej, Tomatvej og Irlandsvej, som bl.a. indeholder tiltag til forebyggelse af konflikter, magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten samt efteruddannelseskurser for medarbejderne herom. Derudover tiltag vedr. indberetning og opfølgning på magtanvendelser. Handleplanen indeholder også et initiativ til at orientere bruger og pårørende kvartalsvis om antallet af magtanvendelser og samt de enkelte bosteders tiltag og planer på området. Socialudvalget blev orienteret om handleplanen den 23. januar 2008.

I projekt *Faglighed, Kompetenceudvikling og efteruddannelse* tilbydes de ansatte faglige kurser i magtanvendelse og konfliktløsning og samspil med brugerne (kommunikation, anerkendelse, motivation og brugerindflydelse).

Endvidere er der en række specialkurser i handleplaner, medicin håndtering, autisme, neuropsykologi m.v. samt tilbud om uddannelse af nøglepersoner på hvert tilbud.

Vedrørende projekt *Udvikling af holdninger og værdier samt pædagogisk praksis* er det formålet at sikre, at der på alle bo- og dagtilbud for handicappede foregår en løbende dialog om etik, holdninger og værdier, og at indholdet i dialogen omsættes til praksis og forankres i hverdagen.

I den forbindelse har der bl.a. været afholdt et 'etisk kodeks seminar' i december 2007.

I relation til projekt *Rekruttering og introduktion* er der etableret et fælles introduktionsforløb for nyansatte. Endvidere er der igangsat 2 undersøgelser, der skal vise, hvad de studerende og medarbejderne lægger vægt på i arbejdet med handicappede. Undersøgelsen skal understøtte vidensudviklingen af fælles introduktionsforløb, og af arbejdet med personalepolitikken på området.

Efterfølgende er yderligere igangsat et projekt, der skal afklare ansvars- og snitflader mellem botilbudene og handicapcentret i forhold til den sociale handleplan, den pædagogiske plan,

anmodning om værgemål, bevilling af hjælpemidler og afklaring af, hvad der er institutionshjælpemidler.

Temaerne magt og omsorg, medicin håndtering og handleplaner indgår endelig på de faste møder mellem Mål- og Rammekontoret for Handicap og forstanderne på området.

På det *socialpsykiatriske område* er det på bocentrene, at størstedelen af tilfældene af magtanvendelse finder sted. Derfor er det i særlig grad på bocentrene, at der er arbejdet med konflikthåndtering, tilpasset de lokale forhold. Arbejdet omfatter bl.a. kurser og temadage om f.eks. kommunikationsformer og mediation.

Forvaltningen er på nuværende tidspunkt ved at implementere kvalitetssikring på udvalgte områder på de socialpsykiatriske bocentre for så vidt angår medicin håndtering, praktisk hjælp, personlig hygiejne og misbrug. I processen lægger man sig op af erfaringerne fra arbejdet med Den danske Kvalitetsmodel. En lignende proces vil blive igangsat for bofællesskaberne og solistboligerne, når det gælder magtanvendelse.

For bocentrenes vedkommende vil man, for så vidt angår magtanvendelse, først og fremmest koncentrere sig om at sikre, at den rette opkvalificering af medarbejderne løbende er til rådighed.

Endvidere arbejdes der målrettet på en styrkelse af handleplansarbejdet i forhold til beboerne på bocentrene.

Også blandt medarbejderne i bofællesskaberne og solistboligerne er der løbende dialog om magtanvendelse og konflikthåndtering som en del af den pædagogiske tilgang til beboerne.

På nogle bocentre er der nedsat konfliktråd. Andre steder har man valgt at udarbejde en decideret voldspolitik.

Der tilbydes løbende supervision til bocentrenes medarbejdere, hvor bl.a. magtanvendelse og forebyggelse heraf drøftes. Ved tilsynsbesøg drøftes magtanvendelse løbende, og det anbefales altid, at temaet løbende drøftes blandt medarbejderne.

I januar 2008 er der forelagt en række konkrete initiativer for Socialudvalget om bl.a. styrkelse af *introduktionen af nye medarbejdere*, hvor hovedindholdet er Socialforvaltningens værdier, faglige standarder og gældende regler på området. Der er lagt op til en fælles koordinering på tværs af forvaltningen.

Et andet generelt initiativ, som er forelagt Socialudvalget, er et forslag om en værdidiskussion om opgavevaretagelsen, der skal munde ud i et værdigrundlag for omsorgsarbejdet på området for psykisk syge i forvaltningens regi.

Der vil blive sat fokus på dilemmaer omkring omsorg og personlig frihed, og i forbindelse hermed afholdt faglige arrangementer som led i implementeringen af HR-strategien.

I værdidiskussionen vil bl.a. indgå dilemmaer i forhold til medicin håndtering, rengøring, personlig pleje og magtanvendelse. Der vil både deltage medarbejdere fra bocentre og fra socialcentre.

Det er forvaltningens opfattelse, at det er nødvendigt med differentierede tiltag, tilpasset de forskellige målgrupper, der modtager vidt forskellige tilbud i forvaltningens regi eller i privat regi.

Samlet vurderer forvaltningen, herunder set i lyset af beslutningen om et fremtidigt eksternt tilsyn, at de ovenfor omtalte forskellige tiltag, med vægt på at sikre, at medarbejdere har de fornødne kvalifikationer og viljen til at medvirke til en løbende dialog om respekten for den enkelte borgers selvbestemmelsesret, vil bidrage væsentligt til udviklingen af dette fagområde.

Samtidigt forventes det, at nævnte tiltag vil fremme overholdelsesgraden for registrering og indberetning, når magtanvendelse undtagelsesvist må bringes i anvendelse.”

Jeg har noteret mig det oplyste og foretager ikke yderligere i den anledning.

AD 6.2 26 SAGER FRA SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN

AD 6.2.4 FORVALTNINGENS PRØVELSE OG BEMÆRKNINGER TIL INSTITUTIONERNE

I min endelige rapport af 4. februar 2008 anførte jeg følgende:

”Som det fremgår ovenfor, har jeg i nogle tilfælde også modtaget Sundheds- og Omsorgsforvaltningens bemærkninger til de enkelte indberetninger. Det drejer sig om manglende handleplaner, konstatering af, at der i det konkrete tilfælde var tale om ulovlig magtanvendelse samt at der er anvendt forkerte skemaer i første omgang.

Jeg kan ikke på det foreliggende grundlag foretage en systematisk gennemgang af forvaltningens tilsyn med indberetningerne, men jeg finder dog anledning til at bemærke, at det modtagne materiale giver indtryk af, at forvaltningen ikke i alle tilfælde er fuldt opmærksom på at sikre, at der benyttes korrekte skemaer, og at disse på alle punkter udfyldes korrekt. Jeg henviser til mine bemærkninger under pkt. 6.2.1.

Den prøvelse, som forvaltningen efter min opfattelse bør foretage, må som udgangspunkt omfatte de samme forhold, som er gennemgået ovenfor i hvert enkelt tilfælde. Det er mit indtryk, at dette ikke altid er tilfældet i dag.

Jeg beder om forvaltningens bemærkninger hertil.”

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har ved brev af 3. april 2008 med bilag blandt andet anført følgende:

Vedrørende skemaer:

”... Forvaltningen reagerede på Borgerrådgiverens kritik af brug af internt udarbejdede skemaer umiddelbart efter, at forvaltningen modtog udkast til rapporten i faktisk høringsfase. Siden da er det således, alene Socialministeriets skemaer, der er tilgængelige på forvaltningens intranet og forvaltningen er derudover i gang med at tilrette vejledningsmaterialet i overensstemmelse hermed.”

Vedrørende forvaltningens prøvelse:

”...Forvaltningen har taget Borgerrådgiverens kritik til efterretning.

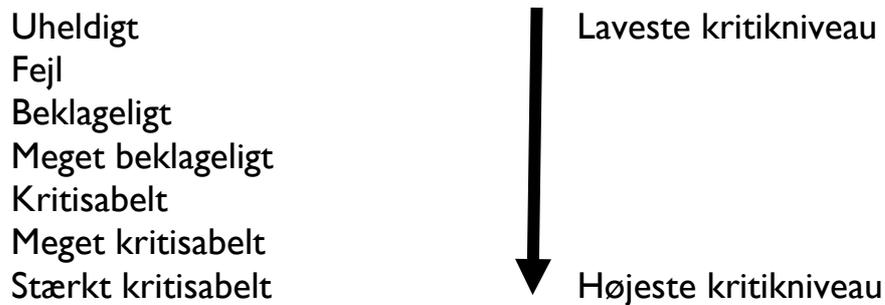
Forvaltningen har udarbejdet en sagsgang i Juridisk afdeling således, at der fremover altid foretages en konkret prøvelse af alle indkomne indberetninger overensstemmelse med Borgerrådgiverens henstillinger.”

Jeg har noteret mig det oplyste og foretager ikke yderligere i denne anledning.

BILAG

BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

Borgerrådsgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådsgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådsgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

MAGTANVENDELSE
OPFØLGNINGSRAPPORT

Redaktion
Borgerrådgiveren

Kontakt
Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto
Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver
Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.borgerraadgiver.kk.dk