

INSPEKTION AF BOSTEDET PERSILLEVEJ 2A OG 2B ENDELIG RAPPORT



INSPEKTION AF BOSTEDET PERSILLEVEJ 2A OG 2B ENDELIG RAPPORT

KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	8
2. GENERELT OM INSPEKTIONEN	9
BAGGRUNDEN FOR BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED	9
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	9
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	11
SÆRLIGT OM FORHISTORIEN FOR DENNE INSPEKTION	11
SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)	12
3. SAMMENFATNING	13
4. GENERELT OM BOSTEDET PERSILLEVEJ 2A OG 2B	14
5. DE FYSISKE RAMMER	15
6. PLEJE OG OMSORG MV.	16
BOSTEDETS STRATEGI, PÆDAGOGIK MV.	16
MAGTANVENDELSE	19
MEDICIN	21
VOLDSPOLITIK	21
7. MEDINDFLYDELSE OG BRUGERINDDRAGELSE	22
BEBOERE	22
PÅRØRENDE OG VÆRGER	22
8. TILSYN	24
9. ANDRE FORHOLD	28
PERSONALEFORHOLD	28
SAMARBEJDET MED SOCIALFORVALTNINGEN	28
BEBOERNES ØKONOMISKE FORHOLD	29
SVIND I BEBOERMIDLER EFTER INSPEKTIONEN	30
BILAG	32
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	32
RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	33

1. INDLEDNING

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af Borgerrådgiverens inspektion den 4. februar 2010 af Bostedet Persillevej 2A og 2B (det tidligere Bostedet Tokanten) under Socialforvaltningen.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Rapporten er inddelt i en generel del om Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser og denne undersøgelses metode mv. samt dokumentationsgrundlaget i kapitel 2 og en speciel del med beskrivelser, analyser og konklusioner vedrørende netop denne undersøgelse i kapitlerne 4 og frem.

Kapitel 3 indeholder et resumé, hvori de væsentligste forhold er gengivet.

Bagest er som bilag optrykt Borgerrådgiverens kritikskala og en oversigt over retskilder og andet bedømmelsesgrundlag.

Borgerrådgiveren den 20. januar 2011



Johan Busse
borgerrådgiver

2. GENERELT OM INSPEKTIONEN

BAGGRUNDEN FOR BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED

På mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 med adgang til at tage sager op til undersøgelse på eget initiativ (egen driftkompetence) (BR 565/06).

Beslutningen var en udmøntning af budgetaftalen for 2007 af 18. september 2006, hvori blandt andet følgende er anført:

"Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence

På baggrund af den fremførte kritik af forholdene på kommunale plejehjem ønsker parterne at sikre et uafhængigt tilsyn og behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Parterne er enige om pr. 1. januar 2007 at udvide Borgerrådgiverens kompetence med en egen driftfunktion, således at Borgerrådgiveren – i lighed med Folketingets Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v."

Udvidelsen indebærer adgang for Borgerrådgiveren til at tage konkrete sager op på eget initiativ, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl. Endvidere indebærer den nye kompetence en adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget samt til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

I beslutningsgrundlaget for udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen drift virksomhed er anført, at "inspektionerne vil blive gennemført som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport. Værdien af inspektionsvirksomheden ligger dels i en grundig undersøgelse af udvalgte institutioner og lign., dels i opfølgningen og vejledningen konkret og generelt i den efterfølgende inspektionsrapport."

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 15. maj 2009 en plan for udmøntningen af egen driftkompetencen i 2009. Den plan for egen driftprojekter, som Borgerrådgiveren forelagde udvalget, var holdt i overskrifter og tidspunkter angivet i måneder. Valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesernes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget, jf. nedenfor.

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af udvidelsen af Borgerrådgiverens opgaver og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

FORLØB OG INDHOLD (METODE)

Borgerrådgiverens inspektioner indledes med en varsling af inspektionen over for inspektionsstedet (institutionen, plejehjemmet, bostedet mv.) samt af forvaltningens direktion og eventuelle øvrige interessenter (tilsynsenheder, bruger- og pårørenderåd, ældreråd og lignende). Samtidigt med varslingen, som normalt sker 4-6 uger før selve inspektionen, beder Borgerrådgiveren inspektionsstedet om ved opslag at gøre beboere og brugere opmærksom på inspektionen med henblik på, at disse kan få en samtale med Borgerrådgiveren og hans medarbejdere under inspektionen.

Borgerrådgiveren oplyser forud for inspektionen om de temaer, som danner grundlag for inspektionen. Temaerne svarer til den indholdsmæssige del af indholdsfortegnelsen i denne rapport.

Nogle inspektioner vil være meget omfattende, mens andre vil være målrettede mod nærmere udvalgte forhold. Dette er forudsat ved udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence, hvor det er anført, at "det vil være hensigtsmæssigt, at inspektionerne målrettes mod udvalgte temaer for at komme mere til bunds. Der kan f.eks. arbejdes med større inspektioner, der bredt omfatter relevante forhold, og mindre inspektioner, der omfatter færre forhold, som er udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for undersøgelse." (BR 565/06)

Borgerrådgiveren beder samtidig om at modtage forskelligt baggrundsmateriale vedrørende inspektionsstedet så som kort, skitser eller bygningstegninger, vedligeholdelsesplaner, husordener og andre interne regler, beskrivelser af institutionen mv., retningslinjer for eventuelle bruger- og pårørenderåd eller lignende, værdigrundlag og lignende skriftligt materiale.

På inspektionsdagen afholdes møder med inspektionsstedets ledelse og medarbejderrepræsentanter samt møder med eventuelle bruger- og pårørenderåd og lignende, som måtte ønske det. Desuden afholdes møder med beboere og brugere, som har yttret ønske herom.

Borgerrådgiveren foretager desuden en rundgang på inspektionsstedet efter Borgerrådgiverens nærmere valg. Rundgangen danner baggrund for beskrivelsen og vurderingen af inspektionsstedets fysiske rammer.

I nogle tilfælde kan Borgerrådgiveren på selve inspektionsdagen bede om at låne udvalgt sagsmateriale, f.eks. vedrørende magtanvendelse, plejeplaner, handleplaner eller lignende med henblik på en nærmere undersøgelse.

Selve inspektionen er således udgangspunktet for Borgerrådgiverens indsamling af visuelle indtryk og konstateringer samt faktuelle oplysninger om inspektionsstedet og mere personlige opfattelser fra beboere, brugere, pårørende og medarbejdere.

På baggrund af den informationsindsamling, som sker under selve inspektionen, udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og inspektionsstedets eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at fremkomme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger, indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og inspektionsstedet.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i inspektionen er afklaret.

REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands reaktionsmidler. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen driftvirksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er optrykt som bilag til denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at fremkomme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen drift undersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

SÆRLIGT OM FORHISTORIEN FOR DENNE INSPEKTION

Jeg varslede inspektionen ved brev af 6. januar 2010. I brevet anførte jeg blandt andet følgende:

"Inspektionen af Bostedet Tokanten

Jeg har ved brev af 30. oktober 2007 varslet en inspektion af Bostedet Tokanten den 6. december 2007. Inspektionen blev imidlertid udskudt, da Folketingets Ombudsmand ved brev af 30. november 2007 rejste en sag over for Socialforvaltningen i Københavns Kommune med henvisning til § 17 stk. 1, i lov nr. 473 af 12. juni 1996 om Folketingets Ombudsmand (egen driftundersøgelse).

Undersøgelsen hos Folketingets Ombudsmand udsprang af en henvendelse fra en tidligere medarbejder, som jeg tillige havde modtaget en tilsvarende henvendelse fra. Ombudsmandens sag omhandlede centrale forhold, som ville have været omfattet af min inspektion af bostedet.

Jeg besluttede derfor ved brev af 3. december 2007 at udskyde min inspektion af Bostedet Tokanten indtil resultatet af ombudsmandens undersøgelse forelå. Ombudsmandens redegørelse forelå den 12. juni 2009.

Jeg har på ovennævnte baggrund valgt at genoptage min planlagte inspektion af Bostedet Tokanten."

Inspektion af bostedet, som i mellemtiden har skiftet navn til Bostedet Persillevej 2A og 2B, var i høj grad præget af de sager om magtanvendelse mv., som bostedet har været involveret i siden 2007.

Mit primære sigte med inspektionen var derfor ikke bredt at afdække alle relevante forhold vedrørende bostedet, men derimod at få et indtryk af, om bostedet drives forsvarligt og korrekt, og om der er risici for gentagelser af sager som dem, der har verseret vedrørende bostedet gennem de senere år.

Et grundlæggende formål med inspektionen var derfor at få et indtryk af ledelsens og medarbejdernes indstilling til beboerne for derigennem at vurdere, om beboerne kan forventes at få den nødvendige opmærksomhed, omsorg og lovlige behandling.

Inspektionen havde på denne baggrund særlig fokus på nogle centrale temaer, som har præget bostedet siden 2007.

SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)

I forbindelse med varslingen af denne inspektion bad Borgerrådgiveren Bostedet Persillevej 2A og 2 b om forskelligt baggrundsmateriale vedrørende inspektionsstedet så som kort, skitser eller bygningstegninger, vedligeholdelsesplaner, husordener og andre interne regler, beskrivelser af institutionen mv., retningslinjer for eventuelle bruger- og pårørenderåd eller lignende, værdigrundlag og lignende skriftligt materiale.

Jeg modtog i forbindelse med varslingen af den oprindelige inspektion i 2007 materiale om Bostedet Tokanten.

Jeg modtog i den genoptagede inspektion i 2010 blandt andet følgende fra forvaltningen og Bostedet Persillevej 2A og 2B

- Oversigt over magtanvendelser 2008-2009
- Center for Autisme og Specialpædagogiks procedure for indberetning af magtanvendelse
- Center for Autisme og Specialpædagogiks strategiplan for Persillevej 2A
- Center for Autisme og Specialpædagogiks retningslinjer for administration af beboermidler i CAS blok 2
- Center for Autisme og Specialpædagogiks projektbeskrivelse for flytte- og visitationsprocessen omkring flytningen til Amagerfællesvej
- Center for Autisme og Specialpædagogiks projektbeskrivelse for Projekt trivsel 2010 Blok 2
- Medarbejderoversigter
- Oversigter over generelle uddannelses tilbud til medarbejdere
- Paradigme for handleplaner
- Paradigme for pædagogiske handleplaner

Jeg har desuden modtaget Socialforvaltningens bemærkninger til min foreløbige rapport ved brev af 26. november 2010 med bilag.

3. SAMMENFATNING

Inspektionen af Bostedet Persillevej 2A og 2B er et led i Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed, hvorunder Borgerrådgiveren har adgang til stikprøvevis at foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Formålet med Borgerrådgiverens inspektion af Bostedet Persillevej 2A og 2B er at indsamle oplysninger om inspektionsstedet med henblik på at kunne konstatere eventuelle forhold, der måtte give anledning til kritik.

Inspektionen er således udgangspunktet for Borgerrådgiverens indsamling af oplysninger, dels i form af visuelle indtryk og konstateringer, herunder i forbindelse med rundgangen på stedet, og dels i form af faktuelle oplysninger om inspektionsstedet og mere personlige opfattelser fra beboere, brugere, pårørende og medarbejdere.

Min inspektion af Bostedet Persillevej 2A og 2B har alene givet mig anledning til kritik af en uopdateret hjemmeside.

Det generelle indtryk af bostedet var godt, og det er min vurdering, at bostedet fungerer tilfredsstillende og generelt kan sikre en god og omsorgsfuld hverdag for beboerne.

Ledelse og personale fremstod engagerede og fokuserede på opgaverne, og det var mit indtryk, at de motiveres af de fremskridt, der er gjort på bostedet de senere år, og ser mulighederne for en fortsat positiv udvikling.

Der var på inspektionstidspunktet fortsat flere forhold, som ikke var på plads, men manglede opfølgning eller implementering, f.eks. i forhold til handleplaner og tilvænnning til nyt tilsyn.

Hertil kommer naturligvis opgaven med udflytning fra bygningerne på Persillevej.

Min inspektion har givet mig anledning til at rette en anbefaling til centralforvaltningen om at være meget tydelige i at vise tillid og lade ansvaret hvile på den lokale ledelse og medarbejderne og i øvrigt stå til rådighed med ekspertise, faglig interesse og anerkendelse. Jeg har i den forbindelse noteret mig, at forvaltningen betragter det som en nøgleopgave at være nærværende og anerkendende over for centerledelsen, og jeg har givet udtryk for, at jeg går ud fra, at det samme gælder bostedets daglige ledelse og medarbejderne.

Jeg betragter inspektionen som afsluttet med denne rapport.

4. GENERELT OM BOSTEDET PERSILLEVEJ 2A OG 2B

Bostedet Persillevej 2A og 2B har til huse på Persillevej 2A og 2B, 2300 København S. Der er tale om det tidligere Bostedet Tokanten.

Bostedet har karakter af kommunalt bosted og drives efter nærmere aftale med forvaltningen. Retligt er der tale om et bosted efter servicelovens § 108, hvorefter kommunen skal tilbyde ophold i boformer, der er egnet til længerevarende ophold, til personer, som på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling, og som ikke kan få dækket disse behov på anden vis.

Der kan ifølge vejledning nr. 95 af 6. december 2006 om botilbud til voksne være tale om fysiske funktionsnedsættelser i form af lammelser, hjerneskade mv., og der kan være tale om psykiske funktionsnedsættelser f.eks. i form af udviklingshæmning, udviklingsforstyrrelser mv., ligesom der kan være tale om en kombination af både en fysisk og en psykisk funktionsnedsættelse.

Bostedet har 16 selvstændige boliger på hhv. 15 m² og 17 m².

Der er fælles bade- og toiletfaciliteter og en have og lukket atriumgård.

Bostedet er nu organiseret som en del af Center for Autisme og Specialpædagogik, der er beliggende i umiddelbar tilknytning til bostedet.

Center for Autisme og specialpædagogik har adresse på Tomatvej 11 og består af afdelinger fra fem botilbud for udviklingshæmmede voksne: Bostedet Sjelør, Bostedet Nordlys, Kernehusene Irlandsvej 29a og Irlandsvej 29b, Solstriben Irlandsvej 41a og Irlandsvej 41b, samt Persillevej 12 og fra Tokanten Persillevej 2A og Persillevej 2B.

Centeret omfatter boliger for 76 beboere.

5. DE FYSISKE RAMMER

Mine medarbejdere og jeg foretog en rundgang i bostedets bygninger og lokaler og kunne derved observere beboernes boligforhold og medarbejdernes arbejdsforhold for så vidt angår de fysiske rammer.

Ud over generelt at konstatere, at bostedets bygningsmæssige rammer ikke kan siges at være tidssvarende, har jeg ikke fundet anledning til at fremsætte bemærkninger til bostedets aktuelle bygningsmæssige rammer henset til de foreliggende flytteplaner for bostedet og planerne om nedrivning og ombygning af Sundbyvangkomplekset.

6. PLEJE OG OMSORG MV.

BOSTEDETS STRATEGI, PÆDAGOGIK MV.

Af den fremsendte strategiplan for Persillevej 2A fremgår blandt andet følgende:

" ...

Indsatsområde 1:

En fælles pædagogisk faglighed.

Begrundelse for indsatsområde:

Pga. stor personaleudskiftning gennem de sidste 2 år, er der gået meget viden tabt, omhandlende beboernes livshistorie, behov, adfærd, og de tidligere pædagogiske overvejelser. Derfor står vi over for nogle nye udfordringer, da det er en ny sammensat personalegruppe, der skal arbejde på at finde en fælles pædagogisk faglighed.

Oplevelsen fra gruppen er, at der arbejdes meget individuelt og der ikke er en fælles pædagogisk faglighed, omkring den enkelte beboer. Dette betyder ikke, at omsorgen for den enkelte beboer ikke bliver varetaget, men at der skal udvikles en mere ensartet tilgang, til beboerne gennem en pædagogisk faglighed.

Nå det ikke er en pædagogisk faglighed på det niveau vi ønsker, kan det medføre, at beboerne oplever forskellige måder, at blive støttet på i hverdagen, som kan skabe forvirring for den enkelte beboer. For personalet betyder denne forskellighed, at der bl.a. kan opstå frustrationer og en følelse af utilstrækkelighed, samt en usikkerhed om, hvad er nu det rigtige, i forhold til den enkelte beboer.

I arbejdet med en pædagogisk faglighed er det vigtigt, at der bliver udarbejdet dokumentation, som beskriver den faglighed, der bliver arbejdet med på afdelingen. Vi vil derfor løbende arbejde med at dokumentere, det som gruppen kommer frem til.

Det opleves, at det skrevne pædagogiske materiale, der er på afdelingen, ikke løbende er blevet opdateret og derfor ikke altid er anvendelig, og/eller har behov for at blive revideret.

Vi vælger, at sætte fokus på at sætte en proces i gang, i forhold til at opbygge en fælles faglighed, for at sikre beboernes livskvalitet og udvikling, for at styrke et fælles fundament, for det fremtidige samarbejde på afdeling 2A. Det opleves af alle, at der er et rigtigt godt udgangspunkt i personalegruppen, for at samarbejde og opbygge en fælles faglighed.

Mål:

At udarbejde en fælles pædagogisk faglighed, som skal dokumenteres, gennearbejdes og fagligt velbegrundes, i forhold til den enkelte beboers funktionsniveau.

Det vil sige, at alle beboere bliver gennemgået og får opbygget en hverdag, som tager udgangspunkt i deres funktionsniveau og udviklingsmuligheder.

Ved at gennearbejde tre af beboerne med et neuropædagogisk perspektiv og gå i dybden med det, giver det personalegruppen faglige redskaber til at arbejde videre med alle beboerne.

En medarbejder fra 2A skal gennemgå en neuropædagogisk uddannelse, det første halvår af 2010 og vil derefter kunne bidrage til processen.

..."

" ...

Indsatsområde 2:

Udarbejdelse af pædagogiske handleplaner

Begrundelse for indsatsområde:

Alle beboere i Københavns Kommune skal have udarbejdet en årlig handleplan. Handleplanerne er vigtige, for at sikre omsorg og udvikling for beboerne. Vi har aftalt med kontaktpersonerne i forhold til CAS, ... og ..., at det er vigtigt, at handleplanerne bliver et realistisk udviklings- og arbejdsredskab, som er kendt af alle. Derfor har vi fået lidt længere tid til at udarbejde handleplanerne, så de netop kan blive implementeret og en del af den pædagogiske faglighed. Alle handleplaner skal være udarbejdet medio 2010. Handleplaner bliver derfor prioriteret, i forhold til de aktuelle behov pt.

...

Mål:

Målet er, at handleplanerne opfylder de standarder, der er udmeldt og er et implementeret arbejdsredskab. Handleplanerne skal være med til, at sikre udvikling/vedligeholdelse og god livskvalitet, for den enkelte beboer.

...

Tidsramme:

Alle handleplaner er udarbejdet og møderne er afholdt inden 1. juli 2010.

..."

Det blev oplyst under mit møde med ledelse, medarbejderrepræsentanter og repræsentanter for Center for Autisme og Specialpædagogik og centralforvaltningen, at der tidligere blev praktiseret en konsekvenspædagogik, hvor der var mere afstand mellem medarbejdere og beboere. Det er nu vurderingen på stedet, at beboergruppen ikke er i stand til at overskue denne form for pædagogisk tilgang. Bostedet har derfor vendt sig imod en anerkendende tilgang til beboerne med udgangspunkt i kendskab til beboernes og deres evner og behov.

Jeg har noteret mig bestræbelsen på at finde en mere kollektiv faglig tilgang til beboerne og kvalitetssikre handleplaner.

Under mit møde med ledelse, medarbejderrepræsentanter og repræsentanter for Center for Autisme og Specialpædagogik og centralforvaltningen blev processen med omstillingen til et mere fælles pædagogisk grundlag beskrevet som et pædagogisk paradigmeskift. Jeg forstår, at der tidligere har været tendens til en mere individuel tilgang til pædagogiske opgaver på stedet, og jeg fik under mødet indtryk af, at dette blandt andet blev tilskrevet den tidligere ledelsesstil på bostedet.

Det blev oplyst fra såvel ledelse som medarbejdere, at paradigmeskiftet sås at have positive effekter for beboerne, og jeg fik indtryk af, at det også har givet større arbejdsglæde og stolthed af arbejdet hos medarbejderne.

I forbindelse med min afsluttende samtale med ledelsen og repræsentanter for Center for Autisme og Specialpædagogik og centralforvaltningen tilkendegav jeg, at min inspektion ville give anledning til nogle spørgsmål vedrørende forvaltningens generelle tilgang til valg af pædagogiske tilgange og modeller.

I forbindelse med mine inspektioner af bosteder i Socialforvaltningen har jeg konstateret, at der synes at være ret forskellige (special)pædagogiske tilgange til beboerne, som naturligvis afhænger af beboergruppen, men også som jeg har forstået det, den enkelte leder.

Selv om jeg som borgerrådgiver ikke råder over (special)pædagogisk ekspertise, undrer det mig, at der ikke ses at foreligge en klar stillingtagen fra Socialforvaltningens side til, hvilke pædagogiske principper hver enkelt institutionstype skal ledes efter. Dette vanskeliggør efter min vurdering forvaltningens mulighed for at føre tilsyn med institutionerne, at rekruttere ledere og medarbejdere og kan fremstå vilkårligt for beboerne, som indplaceres det ene eller det andet sted.

Jeg er opmærksom på, at den nye centerstruktur i Socialforvaltningen også skal sikre en større grad af koordination, men jeg mangler oplysninger om tilgangen til valg af pædagogik.

Jeg er også opmærksom på, at forvaltningens bosteder har endog meget forskellige beboergrupper at tage stilling til, men dog at nogle bosteder er forholdsvis ens på dette punkt.

Jeg var under affattelsen af min foreløbige rapport i tvivl om, hvilke beslutninger der foreligger om valg af pædagogisk tilgang til forvaltningens bosteder, herunder om der er taget stilling til, hvilke pædagogiske tilgange som er mest velegnet til beboertypen og eventuelt hvilke tilgange, som ikke må anvendes.

Socialforvaltningen har ved brev af 26. november 2010 anført følgende hertil:

“Center for Autisme og Specialpædagogik er i gang med at indføre et databaseret dokumentationssystem i alle afdelinger i centret. Et af de væsentlige formål er at sikre, at væsentlig viden om beboeren ikke forsvinder, når der sker fratrædelser blandt personalet. Flere andre bosteder har erfaring med systemet, og det er kendt for at være enkelt at opdatere både pædagogiske journaler, sundhedsfaglige oplysninger og handleplaner, og samtidig sikre den systematik, der er behov for. Systemet er ved at blive implementeret, så alle medarbejdere bliver fortrolige med brugen.

Forvaltningen kan omkring valg af pædagogiske tilgange på forvaltningens bosteder bemærke følgende:

Socialforvaltningen udstikker nogle overordnede retningslinjer blandt andet via forvaltningens strategi for handicapområdet – Handicapplanen – og via forvaltningens koncept for pædagogiske handleplaner, men der er ikke fra centralt hold dikteret særlige pædagogiske principper, som det enkelte bosted skal handle efter i deres omsorg og pædagogiske praksis overfor beboerne.

I Socialforvaltningens Handicapplan er der opstillet to overordnede målsætninger, som skal sikre en fælles kurs for den enkelte borger på kommunens dag- og døgntilbud. De to målsætninger er, at borgerne skal opleve øget livskvalitet og øget selvhjulpethed. For at opfylde disse målsætninger skal bostederne arbejde efter forvaltningens politikker, kvalitetsstandarder, koncepter mv.

Den pædagogiske handleplan skal sikre, at der er en skriftlig samarbejdsaftale om, hvordan der pædagogisk arbejdes med at varetage den enkelte beboers behov for hjælp og støtte. Planen skal desuden medvirke til, at beboeren oplever en god og sammenhængende hverdag, og at beboeren kan opnå sine mål og ønsker om udvikling.

Alle centre er inde i en proces, hvor de arbejder med at udarbejde og kvalitetssikre de pædagogiske handleplaner. Der er blandt andet fokus på mest mulig brugerinddragelse, beskrivelse af mål og delmål, beskrivelse af forventede effekter og af indikatorer for indsatsens succes.

Det skal desuden nævnes, at forvaltningen forventer ultimo 2011 at påbegynde implementering af et fælles IT-system til dokumentation af blandt andet pædagogisk praksis. Systemet er et redskab til personalet i forhold til både at kunne beskrive og dokumentere pædagogisk praksis. Systemet gør det samtidigt muligt for såvel personalegruppen, ledelsen, forvaltningen og tilsynet at følge den pædagogiske praksis nærmere. Det er dog en proces, som tager tid, da det er en væsentlig forandring fra tidligere arbejdsformer.

Det er Socialforvaltningen overbevisning, at kompetencen til at lægge den relevante og specifikke specialpædagogiske linje i forhold til den konkrete målgruppe bedst forvaltes af centerchefer og bostedsledere via fælles ledelse i centrene.

Centerstrukturen betyder, at forvaltningen har en decentral centerchef med overordnet ansvar for flere tilbud med målgrupper med tilsvarende problematikker og støttebehov. På hvert tilbud er der en bostedsleder og på flere af centrene har man ansat udviklingskonsulenter med pædagogisk kompetence. Man har således en ledelsesgruppe tæt på borgere og medarbejdere, som har ansvaret for at lægge den pædagogiske linje, som er hensigtsmæssig i forhold til borgernes specifikke og foranderlige behov. Ledelsesgruppen har samtidig ansvaret for at sikre løbende kompetenceudvikling af personalet i overensstemmelse hermed.

Centerdannelsen betyder, at det ikke længere vil være muligt for enkelte afdelinger eller tilbud at praktisere en pædagogisk tilgang i det daglige arbejde, som ikke er i overensstemmelse med den pædagogiske linje, som den lokale centerchef har lagt."

Jeg forstår, at det af de angivne årsager er forvaltningens opfattelse, at den relevante og specifikke specialpædagogiske linje i forhold til den konkrete målgruppe bedst forvaltes af centerchefer og bostedsledere via fælles ledelse i centrene, og at dette er baggrunden for, at der ikke er truffet generel beslutning om valg af pædagogisk tilgang til forvaltningens bosteder.

En nærmere vurdering af denne tilgang kræver specialiseret (special)pædagogisk indsigt, som jeg ikke råder over. Jeg foretager derfor ikke andet end at notere mig det oplyste.

MAGTANVENDELSE

Der er i §§ 124-137 i lov om social service, jf. lovbekendtgørelse nr. 941 af 1. oktober 2009 om socialservice, fastsat regler om magtanvendelse, herunder betingelserne for iværksættelse af foranstaltninger, procedure- og klageregler mv.

Formålet med bestemmelserne er ifølge servicelovens § 124, stk. 1, at begrænse magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten til det absolut nødvendige. Magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk bistand. Reglerne om magtanvendelse og andre indgreb i den personlige frihed bygger på følgende principper:

- at socialpædagogisk bistand altid går forud for magtanvendelse,
- at den mindst indgribende løsning altid skal have første prioritet (mindsteindgrebsprincippet),
- at indgreb i den personlige frihed skal tilpasses den enkeltes situation og behov, ligesom den enkeltes behov ikke kan begrunde uforholdsmæssige indgreb overfor andre, f.eks. øvrige beboere i et plejehjem eller et bofællesskab (individualitetsprincippet),
- at det skal være klart for den enkelte eller pårørende, værge eller bisidder, hvilke beslutninger der træffes og hvorfor, ligesom borgerne generelt bør have adgang til viden om gældende regler og praksis (åbenhed),
- at indgreb i den personlige frihed skal have klar lovhjemmel (legalitetsprincippet),
- at der er fastsat særlige regler om beslutningskompetence mv.,
- at der gælder særlige krav til beslutningsgrundlag og klageadgang, og
- at der gælder særlige regler om registrering og indberetning samt om tilsyn.

For personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har kommunen en pligt til at yde en særlig indsats, jf. servicelovens § 81.

Over for personer med betydelig nedsat psykisk funktionsevne skal kommunen yde hjælp efter loven, uanset om der foreligger samtykke fra den enkelte. Hjælpen kan dog ikke ydes ved brug af fysisk tvang, jf. lovens § 82, bortset fra de tilfælde, som er omfattet af lovens kapitel 24.

Reglerne i lovens kapitel 24 giver adgang til udøvelse af magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for personer med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne, der får personlig og praktisk hjælp samt socialpædagogisk bistand mv. og aktiverende tilbud efter en række af servicelovens bestemmelser, og som ikke samtykker, jf. lovens § 124, stk. 2.

De former for magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten, som kan være lovlige (og efter omstændighederne pligtmæssige) at anvende, er efter lovens kapitel 24:

- personlige alarm- eller pejlesystemer efter lovens § 125,
- fastholdelse og føring efter lovens § 126,
- tilbageholdelse i boligen efter § 127,
- anvendelse af beskyttelsesmidler efter § 128,
- optagelse i særligt botilbud uden samtykke efter § 129.

Serviceovens kapitel 24 giver, som nævnt, en udtømmende opregning af hvilke tvangsmæssige foranstaltninger, der lovligt kan iværksættes på det sociale område.

Enhver form for magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten skal for det første opfylde de generelle betingelser i lovens § 124 samt de konkrete betingelser afhængigt af indgrebsformen (bestemmelserne i lovens §§ 125-129) og skal foregå efter de sagsbehandlingsregler, som er foreskrevet i loven.

Reglerne finder anvendelse på personer med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne, der får personlig og praktisk hjælp samt socialpædagogisk bistand mv. efter serviceovens §§ 83-87, behandling efter §§ 101 og 102 eller aktiverende tilbud efter §§ 103 og 104, og som ikke samtykker i den foranstaltning, der tænkes iværksat efter reglerne.

Jeg kan forstå, at omfanget af magtanvendelsen generelt set er faldet på bostedet siden 2007.

Jeg modtog forud for inspektionen opgørelser over antallet af magtanvendelser i 2008 og 2009.

Det fremgår af opgørelsen, at der på Bostedet Persillevej 2A og 2B i 2008 var i alt 73 tilfælde af magtanvendelse og i 2009 54 tilfælde af magtanvendelse. 53 af tilfældene i 2009 foregik på Persillevej 2A.

Det fremgår, at langt hovedparten af magtanvendelserne i 2009 havde en varighed af under syv minutter.

Af oversigten fremgår også, hvilke beboere magtanvendelsen vedrørte, og det kan heraf udledes, at magtanvendelsen ses hovedsageligt at være koncentreret på tre beboere.

Af det materiale, jeg modtog forud for inspektionen, fremgår, at bostedets magtanvendelser gennemgås i fællesskab med to medarbejdere fra centralforvaltningen hvert kvartal.

Folketingets Ombudsmand har indgående beskæftiget sig med, hvorledes forvaltningen tidligere har håndteret bostedets brug af magtanvendelse såvel i forbindelse med regler om procedure og indberetning samt kompetence til at beslutte magtanvendelse som i forbindelse med konkrete tilfælde af magtanvendelse. Jeg henviser i denne forbindelse til ombudsmandens redegørelse af 12. juli 2009.

Ombudsmanden konkluderede efter en meget alvorlig kritik af forholdene, at Socialforvaltningen under sagens sene forløb har vist vilje til dels at få forholdene bragt i orden på Tokanten, dels at sikre at lignende situationer ikke kan opstå i fremtiden på kommunens bosteder. Folketingets Ombudsmand foretager derfor ikke mere i sagen.

Jeg har, siden ombudsmanden indledte sin undersøgelse i 2007, selv fulgt forvaltningens arbejde med at få styr på brugen af magtanvendelser i forvaltningens bosteder og at stramme det ledelsesmæssige tilsyn af området op. Det er også mit overordnede indtryk, at forvaltningen generelt har vist vilje og evne til føre et forsvarligt og adækvat tilsyn.

I forbindelse med min inspektion blev det oplyst, at den ændrede og mere ensartede pædagogiske tilgang til beboerne med en højere grad af kontakt og pædagogisk opfølgning synes at have en positiv effekt på antallet af magtanvendelser, således at det kan reduceres til et absolut minimum.

De oplysninger, jeg modtog forud for og under inspektionen, giver mig ikke anledning til bemærkninger ud over, at der altid er grund til at føre et tæt tilsyn med magtanvendelser, som forekommer i større omfang, som det f.eks. sker på bostedet Persillevej 2A.

MEDICIN

Ledelsen og medarbejderrepræsentanterne oplyste over for mig, at en der er kommet bedre styr på håndteringen af medicin og dokumentationen heraf. Generelt set er der fokus på omfanget af medicineringen.

Der er efter det oplyste et godt samarbejde med lægerne, og det er opfattelsen, at medicinen er velreguleret nu, hvilket giver resultater i form af forbedret funktionsevne hos beboerne.

Medicinen leveres pakket i æsker (dosisdispenseret) og udvalgte, særligt instruerede medarbejdere udleverer den til beboerne.

Beboerne har mapper med oplysninger om deres medicinske historik gennem de senere år.

Jeg bemærker for god ordens skyld, at jeg som borgerrådgiver ikke råder over særlige sundhedsfaglige kompetencer og derfor kun i begrænset omfang kan påse sundhedsfaglige forhold.

Jeg henviser i stedet til, at embedslægen efter sundhedsloven gennemfører et årligt uanmeldt sundhedsfagligt tilsyn på bosteder og lignende boligenheder vedrørende de sundhedsmæssige forhold, herunder medicin håndteringen. Derudover indgår medicin håndteringen også i kommunens egne tilsyn.

Jeg har ikke i forbindelse med min inspektion konstateret forhold, der kan give mig anledning kritik i denne henseende.

VOLDSPOLITIK

Jeg modtog i forbindelse med inspektionen en kopi af Center for Autisme og Specialpædagogiks voldspolitik og procedure i forbindelse med politianmeldelse.

Voldspolitikken indeholder fortrinsvis retningslinjer og regler for indgivelse af politianmeldelse i forskellige voldssituationer og i mindre omfang for registrering af voldstilfælde.

Jeg bemærker, at voldspolitikken ikke ses i videre omfang at indeholde retningslinjer for krisehåndtering, supervision og opsamling på voldsepisoder, herunder med forholdsregler for kontakt til pårørende (til beboere eller medarbejdere). Jeg går på baggrund af det oplyste under inspektionen ud fra, at der i hvert fald foreligger en rimelig fast praksis for, hvordan bostedet følger op på voldsepisoder i forhold til opfølgning over for den forudrettede og måske skadelidte.

Socialforvaltningen har ved brev af 26. november 2010 anført følgende hertil:

“Det kan oplyses, at bostedet har en såkaldt ‘ambulanceplan’, som fungerer som en sikkerhed for, at der tages hånd om de medarbejdere, der udsættes for vold. Planen er udarbejdet lokalt, så der tages højde for den enkelte afdeling (se vedhæftede dokument). Bostedet anvender SOS International som krisepsykolog, og der er fast praksis for, at medarbejderen ikke sendes fra bostedet alene til krisepsykolog. I forhold til den beboerrettede del, tages der fra bostedet pædagogisk hånd om beboerne.”

Jeg har modtaget notatet “Kollegahjælp”, som indeholder de nævnte elementer om krisehåndtering, supervision og opsamling på voldsepisoder, og jeg foretager på denne baggrund ikke yderligere vedrørende dette forhold.

7. MEDINDFLYDELSE OG BRUGERINDDRAGELSE

BEBOERE

Bostedet består af to afdelinger med hver otte pladser. Beboerne er udviklingshæmmede, herunder ældre. De er udviklingsmæssigt svarede til børn mellem 2-3 måneder og 4-5 år. Beboerne har ikke noget sprog, så der kommunikeres nonverbalt, hvilket stiller krav til medarbejderne om kendskab til den enkelte beboer.

Inden inspektionen havde jeg via bostedet informeret beboerne og deres pårørende om, at det under inspektionen var muligt at få en samtale med mig. Beboerne har imidlertid intet eller kun et begrænset sprog, hvorfor jeg ikke havde egentlige samtaler med beboere. Jeg hilste dog på flere af dem under min rundgang på stedet.

Det blev oplyst under mit møde med ledelse, medarbejderrepræsentanter og repræsentanter for Center for Autisme og Specialpædagogik og centralforvaltningen, at en del af beboerne om dagen opholder sig på daghjem, men det er ikke alle, som er i stand til det.

Det blev oplyst, at nogle beboere under den tidligere pædagogiske tilgang og ledelse har mistet færdigheder, de ellers havde. En del af disse færdigheder er ved at vende tilbage, hvilket tilskrives det øgede fokus på hver enkelt beboer i den nye pædagogiske tilgang.

Dette giver mig ikke anledning til bemærkninger.

PÅRØRENDE OG VÆRGER

Det blev oplyst under mit møde med ledelse, medarbejderrepræsentanter og repræsentanter for Center for Autisme og Specialpædagogik og centralforvaltningen, at samarbejdet med de pårørende fungerer fint. Ikke alle beboere har pårørende, blandt andet på grund af beboernes alder. De pårørende betragtes som en kilde til forståelse af beboernes evner og behov.

De pårørende har adgang til at komme og gå, når det passer dem.

Det er oplevelsen, at de pårørende har været en god ressource at inddrage i forbindelse med byggeprojektet.

Nogle beboere har økonomiske værger. Der arbejdes på at vurdere alle beboerne mhp. stillingtagen til, om de bør have værger. Det betragtes som en nødvendig, men tidskrævende proces.

Inden inspektionen havde jeg via bostedet informeret beboerne og deres pårørende om, at det under inspektionen var muligt at få en samtale med mig.

Mine medarbejdere og jeg havde på den baggrund et møde under inspektionen med fire pårørende til beboere på institutionen.

De pårørende gav udtryk for at være trygge ved den udvikling, som bostedet er i. De pårørende roste i høj grad medarbejderne og udtalte respekt for deres indsats.

De pårørende har oplevet omstillingen med ny ledelse og nye medarbejdere positivt. Navnlige fremhævede de, at der nu hersker en helt anden åbenhed og en langt bedre stemning på stedet.

end tidligere. Det anses som rigtig godt, at der er indhentet nye, men erfarne pædagogiske kræfter til stedet.

Der er en god kontakt til de nye medarbejdere og kontaktpersonerne, og man kan tale med alle.

Blandt de pårørende herskede den opfattelse, at medarbejderne tidligere havde manglet adgang til pædagogiske redskaber, hvilket de nu har fået. De pårørende bekræftede, at beboerne generelt set havde genvundet nogle færdigheder, som ellers var gået tabt.

De pårørende så frem til forbedrede fysiske rammer, men havde også bekymringer for det meget nye og hvordan, det ville påvirke beboerne. De gav udtryk for, at visitationsprocessen, hvor hver enkelt beboer bliver vurderet med henblik på fremtidig placering, foregik på en god måde og gav trykthed for, at der blev truffet nogle rigtige beslutninger i den sammenhæng.

Dog gav pårørende udtryk for, at ikke alle pårørende bliver tilstrækkeligt inddraget i forbindelse med flytningen, hvilket der var utilfredshed med.

De pårørende har oplevet sagerne om Tokanten som belastende, blandt andet fordi det var som om, der blev kastet mistanker på alt og alle omkring bostedet. I starten følte de pårørende sig dårligt inddraget i alt det, der skete, men det er blevet bedre hen ad vejen.

De pårørende havde også oplevet den mere konsekvente og personligt målrettede anvendelse af handleplaner som positiv. I forbindelse med udarbejdelsen af handleplaner oplevede de pårørende sig godt inddraget.

De pårørende mener, at der er for lidt personale til den meget ressourcekrævende beboergruppe.

De pårørende ønsker også, at der kunne findes noget meningsfuldt beskæftigelse (arbejde) til de beboere, som ikke har noget sådant endnu. Det er deres overbevisning, at det er nødvendigt, for at beboerne kan udvikle sig endnu mere.

De pårørende er blevet tilbudt at deltage i kurser i magtanvendelse, og de pårørende, som har deltaget, synes, at det har været meget nyttigt at vide noget mere om grundlaget for magtanvendelse og de dilemmaer, medarbejderne står i nogen gange.

De pårørende havde et generelt ønske om, at der blev fundet midler til nogle af de læringsværktøjer for beboerne, som den teknologiske udvikling har muliggjort, f.eks. berøringsfølsomme skærme med læringsprogrammer.

Jeg viderefremmede de pårørendes synspunkter og opfattelser til ledelsen under inspektionen og drøftede i den forbindelse mulighederne for at forbedre kommunikationen med pårørende om flytteplanerne.

8. TILSYN

Bostedet Tokanten var omfattet af den store undersøgelse som Niras Konsulenternes A/S afsluttede med rapport af september 2008.

Om bostedet hed det den gang blandt andet følgende (rapportens s. 183ff):

”Overordnet set fremstår Tokanten som et bosted, hvor såvel beboere som medarbejdere efter alt at dømme umiddelbart trives. Dog er der på Tokanten sket en del organisatoriske ændringer efter at den forhenværende forstander blev suspenderet i december. Dette har bevirket, at medarbejderne og ledere i forhold til flere af undersøgelsens temaer står i en overgang, hvor flere ting ikke er, som de plejer. Dette gælder fx i forhold til viden om beboernes økonomi, i forhold til uddeling af p.n. medicin og i forhold til medarbejdernes inddragelse og indflydelse generelt. Det er dog evaluators indtryk, at medarbejderne hilser den nye ledelse og ledelsesstruktur velkommen, og at de er optimistiske over for de forandringer, der er på vej.

Ledelse og medarbejdere giver samstemmende udtryk for, at de mener, der udføres et godt fagligt arbejde på Tokanten. På baggrund af det foreliggende datagrundlag er det dog evaluators vurdering, at det faglige arbejde udføres i et uafklaret spændingsfelt mellem en socialpædagogisk tradition baseret på et individorienteret handicapsyn og et relationelt, funktionsorienteret handicapsyn, som er det, Lov om Social Service forudsætter.

Det er videre evaluators samlede indtryk, at det faglige arbejde endnu ikke i tilstrækkelig grad foregår ud fra fælles formulerede målsætninger for bostedet, som alle kender, bekender sig til og arbejder målrettet efter. Endvidere vurderes det, at der ikke er en fælles forståelse af de anvendte værktøjer og metoder, så disse kan anvendes målrettet og konsekvent. (Dette gælder særligt for en ud af fire afdelinger) og at der visse steder mangler nedskrevne lokale procedurer og retningslinier. Dertil skal dog nævnes, at forvirringer omkring regler og procedurer muligvis skyldes uklarhed fra forvaltningens side omkring procedurer og retningslinier. Slutteligt vurderes det, at der er behov for at udvikle en dokumentationskultur, hvor det arbejde, der udføres dokumenteres skriftligt.

Tokanten står, ifølge ledelsen og medarbejdere, overfor yderligere en række udfordringer. For det første opleves bostedets fysiske rammer som meget problematiske; bostedet trænger til en renovering, der er for lidt plads på værelserne og der mangler fællesområder. Aktuelt er det fra politisk side besluttet, at Tokanten skal rives ned og erstattes af nyt byggeri.

For det andet opleves det, at antallet af medarbejdere, der arbejder på samme tid er for lille, hvorfor de pædagogiske målsætninger må nedprioriteres. Personalnormeringen opfattes som et af de større problemer på Tokanten. Personalet har løbende fået pålagt flere opgaver som madlavning og tøjvask. Samtidig er det oplevelsen, at beboerne generelt er blevet ældre og dermed svagere og mere krævende, mens personalnormeringen ikke er fulgt med denne udvikling.

For det tredje vurderes det, at der mangler dagtilbud til bostedets demente beboere.

For det fjerde, er der fire beboere på bostedet, der, ifølge ledelsen, ikke er hensigtsmæssigt placeret.”

Bostedet er omfattet af Socialforvaltningens almindelige løbende tilsyn, som udføres af Revas Aps.

Af hovedkonklusionerne fra tilsynsrapporten vedrørende anmeldt tilsyn den 16. april 2009 fremgår følgende:

"Hovedkonklusioner

- beboerne tilhører målgruppen
- det er vores vurdering, at beboerne trives og der tilrettelægges en dagligdag under hensyntagen til deres ressourcer og behov. Den vurdering deles af de pårørende
- generelt og konkret er rammerne utidssvarende og snævre. Dog formår man på stedet langt hen ad vejen at udnytte dem bedst muligt. Løbende oprydning bør vies opmærksomhed ligesom lysere farver kan kompensere for det ringe lysindfald i fællesarealerne. I den ene enhed er fremstår nymalet og med nye møbler
- medarbejdernes kompetencer modsvarer beboernes behov, og der er gode muligheder for videreuddannelse og -udvikling. Medarbejderne er engagerede og virker respektfulde i deres omgang med beboerne generelt er der en god forståelse for betydningen af at efterleve reglerne om magtanvendelse og medicinbehandling. Man bør fortsætte bestræbelserne på at finde veje til at forebygge magtanvendelse, som med denne målgruppe dog uundgåeligt vil forekomme
- vi har drøftet den generelle og konkrete dokumentation med ledelsen. Vi har tilkendegivet, at vi finder, at der er behov for at få taget det nye handleplanskoncept i brug. Der bør således arbejdes på at skabe bedre systematik og gennemskuelighed. Det vil vi følge op på ved kommende tilsyn
- oplysningerne på Tilbudsportalen er forældede og afspejler ikke de faktiske forhold på stedet
- beboerne inddrages i videst mulig udstrækning i tilrettelæggelsen af dagligdagen og deres eget liv, men der er meget store begrænsninger i mulighederne på grund af beboernes egne knappe ressourcer man er opmærksomme på betydningen af relationer til pårørende, men af naturgivne årsager (alder) er mulighederne stærkt begrænsede."

Af hovedkonklusionerne fra tilsynsrapporten vedrørende uanmeldt tilsyn den 27. januar 2010 fremgår følgende:

"Hovedkonklusioner

- det er vores vurdering, at beboerne tilbydes den individuelle støtte, de har behov for, for at vedligeholde og eventuelt udvikle deres færdigheder. Det er vanskeligt at vurdere, om beboernes udviklingspotentialer udnyttes fuldt ud, da det pædagogiske grundlag ikke er entydigt defineret. Beboerne giver indtryk af at trives, og her er en god stemning og atmosfære i eftermiddagstimerne
- det er vores vurdering, at beboerne på såvel Persillevej 2 A som 2 B generelt hører til den beskrevne målgruppe. En enkelt beboer har behov, som ikke umiddelbart kan indfries i de nuværende rammer og der er søgt om et mere egnet tilbud, og der er tilført ikke ubetydelige ekstra ressourcer
- de fysiske rammer er utidssvarende, herunder mørke, særligt i gange og fællesarealer. Beboernes værelser er små, men fremstår hyggelige og personligt indrettede. Bade- og toiletforhold er langt fra optimale til de plejeopgaver, der udføres. Ved vores besøg er der rent og generelt ryddeligt

- det pædagogiske arbejde bygger i højere grad på medarbejdernes individuelle vurderinger end på egentlige pædagogiske referencer. På såvel Persillevej 2 A som 2 B pågår der bestræbelser, som går i retning af at formulere en egentlig "specialpædagogisk" tilgang og få udstukket nærmere rammer for indhold. Det finder vi også, at der er behov for
- det tilstræbes at medinddrage beboerne i beslutninger som angår eget liv, om end dette foregår på det meget "nære" plan
- det er vores vurdering, at medarbejdernes kvalifikationer er relevante i forhold til den ydelse, der leveres. De fremtræder som ved tidligere tilsyn meget engagerede. Ved vores besøg kan vi konstatere, at normeringen er i overensstemmelse med det planlagte. Det er dog også vores opfattelse, at man bør vurdere om anvendelsen af ressourcerne er hensigtsmæssig, henset til at hovedparten af beboerne er i dagtilbud. Et mere udstrakt samarbejde afdelingerne imellem kan efter vores opfattelse optimere udnyttelsen på flere felter
- vi har gennemgået den skriftlige dokumentation og kan konstatere, at det nye handleplanskoncept fortsat er under implementering. Det er vores opfattelse, at denne opgave bør opprioriteres."

I forbindelse med mit møde med ledelse, medarbejderrepræsentanter og repræsentanter for Center for Autisme og Specialpædagogik og centralforvaltningen henledte jeg opmærksomheden på, at oplysningerne om bostedet på kommunens hjemmeside ikke var opdaterede. Bl.a. var bostedet fortsat navngivet "Tokanten" på hjemmesiden. Det blev oplyst, at oplysningerne var under opdatering.

Jeg kan konstatere, at det løbende tilsyn allerede i april 2009 påpegede dette, og ved affattelsen af min foreløbige rapport in inspektionen i september 2010 sås oplysningerne ikke at være opdateret.

Jeg finder dette beklageligt.

Socialforvaltningen har ved brev af 26. november 2010 anført følgende hertil:

"Socialforvaltningen kan oplyse, at forvaltningens hjemmeside nu er opdateret med det gældende boligkatalog, hvor bostedet er benævnt "Bostedet Persillevej 2A og B". Det gamle boligkatalog er fjernet fra hjemmesiden og den database, der indeholdt det gamle navn "Tokanten" er blevet lukket, således at det heller ikke længere er muligt på søgetjenesten "Google" ved valg af søgeordet "Tokanten" at åbne det gamle boligkatalog."

Jeg har noteret mig det oplyste.

Jeg har i øvrigt noteret mig, at mit indtryk af bostedet modsvares af Revas indtryk fra den uanmeldte inspektion den 27. januar 2010 herunder indtrykket af, at bostedet på inspektionstidspunktet var i en fortsat proces med at implementere de ændrede rammer for det pædagogiske arbejde, handleplaner mv.

Ledelse og medarbejdere på bostedet gav udtryk for, at det er den generelle oplevelse, af det løbende tilsyn fungerer bedre end tidligere, herunder at tilgangen vurderes at være mere objektiv og med fokus på udviklingen og det fremadrettede. Der er fortsat mindre indkøringsvanskeligheder med det nye tilsyn, men tiltro til at det kommer til at fungere fint.

Af den strategiplan, der er gengivet i uddrag ovenfor, fremgår, at det er en målsætning, at alle handleplaner er udarbejdet, og at handleplansmøder er afholdt inden 1. juli 2010. Jeg går ud fra, at dette arbejde er tilendebragt.

Jeg har ikke bemærkninger til det generelle tilsyn med bostedet.

9. ANDRE FORHOLD

PERSONALEFORHOLD

Det blev oplyst under mit møde med ledelse, medarbejderrepræsentanter og repræsentanter for Center for Autisme og Specialpædagogik og centralforvaltningen, at de sidste par år har været vanskelige at komme igennem for medarbejderne. De mange sager og den massive negative opmærksomhed og mistænkeliggørelse har præget arbejdsmiljøet og motivationen. Der er anvendt supervision over for medarbejdere og medarbejdergrupper for at stabilisere og normalisere forholdene.

Medarbejderne beskrives som værende meget stolte af deres arbejde og den faglighed, de lægger for dagen, og de oplever opbakning fra de pårørende.

Der er sket reduktion af sygefravær.

Der har været stor udskiftning i personalegruppen på bostedet i de senere år. Som det fremgår ovenfor, anser de pårørende udskiftningen som positiv, herunder fordi der er tilført flere erfarne pædagogiske kræfter.

Jeg forstod på ledelsen, at bostedet mener at være kommet et godt stykke med hensyn til at skabe stabilitet og kontinuitet i medarbejdergruppen. Det bliver vurderet at være af væsentlig betydning for sammenhængen i det pædagogiske arbejde med hver enkelt beboer.

Bostedet har udfaset den tidligere brug af vikarbureauer for i stedet at satse på erfarne og stedkendte vikarer.

Dette giver ikke anledning til bemærkninger.

SAMARBEJDET MED SOCIALFORVALTNINGEN

Det blev oplyst under mit møde med ledelse, medarbejderrepræsentanter og repræsentanter for Center for Autisme og Specialpædagogik og centralforvaltningen, at centerledelsestrukturen har haft fordele og ulemper. Blandt fordelene er, at administrative opgaver løses i centeret, og at der er kortere vej fra bostedet til det overordnede niveau. På den anden side er der også risiko for, at centeret i den nye struktur kommer til at fungere som et forsinkende led i opgaveløsningen og udviklingsopgaverne.

Det blev også oplyst, at samarbejdet mellem bostedet og centralforvaltningen er blevet forbedret. Der er en tæt kontakt mellem bostedet og forvaltningen, også når der ikke er konkrete "ildebrande" i form af alvorlige sager.

Det var mit indtryk forud for inspektionen og efter at have talt med ledelse, medarbejderrepræsentanter og repræsentanter for Center for Autisme og Specialpædagogik og centralforvaltningen, at der hersker stor nervøsitet i centralforvaltningen for nye afdækninger af svigt og forsømmelser på bostedet.

Selvom det ikke blev udtalt direkte, var min fornemmelse, at ledelse og medarbejdere føler sig overvåget i en uhensigtsmæssig grad.

Mine overvejelser i den sammenhæng, som jeg videregav til centralforvaltningen på det afsluttende møde under inspektionen var, at det er forståeligt og til en vis grad påkrævet, at centralforvaltningen udviser agtpågivenhed over for stedet, som har haft ansvar for nogle meget grove og ubehagelige svigt i omsorgen og regelefterlevelsen. Når det er sagt, er det min opfattelse, at det er helt nødvendigt og afgørende for en fortsat positiv udvikling og på længere sigt stabilisering, at centralforvaltningen udviser

tillid til de medarbejdere og ledere, som har fået ansvaret for at bære bostedet videre som en velfungerende arbejdsplads og et godt tilbud til beboerne.

Bostedets historik og herunder den omfattende negative medieopmærksomhed og følgende ekstraordinære tilsyns- og kontrolindsats fra centralforvaltningens side hænger fortsat ved og det er min vurdering, at der derfor er risiko for, at ledelsens og medarbejderes fokus kommer til at rette sig imod centralforvaltningens udtalte og uudtalte forventninger og krav i stedet for at være rettet imod det primære arbejde med beboerne og den pædagogiske udvikling.

Jeg opfordrede derfor centralforvaltningen til at være meget tydelige i at vise tillid og lade ansvaret hvile på den lokale ledelse og medarbejderne og i øvrigt stå til rådighed med ekspertise, faglig interesse og anerkendelse. Jeg gentager hermed denne opfordring som en anbefaling til centralforvaltningen.

Socialforvaltningen har ved brev af 26. november 2010 anført følgende hertil:

“Centerchefen for Autisme og Specialpædagogik har oplyst, at der arbejdes på at gøre arbejds gange langt smidigere og sikre en direkte kontakt mellem center og afdelinger, så oplevelsen af, at centret opleves som et forsinkende led minimeres. Det er centerchefens opfattelse, at ledelse og medarbejdere i dag oplever centerledelsen som meget tæt på i det daglige og ikke som et forsinkende led.

Med hensyn til forvaltningen, så er det centerchefens oplevelse, at centralforvaltningen udviser en ansvarstagen og en vilje til at hjælpe og bistå centret og bostedet, når der sker uheldige ting, der kunne tiltrække negativ fokus, som fx de aktuelle sager om tyveri fra bostedet.

Socialforvaltningen kan videre oplyse, at Center for Autisme og Specialpædagogik den 23. juli 2010 har fået ny centerchef, hvilket har medført en ændring i hele centerledelsen. Det er forvaltningens opfattelse, at centerledelsen udviser stor ansvarsfuldhed og kompetent handleevne.

Forvaltningen betragter det som en nøgleopgave at være nærværende og anerkendende over for centerledelsen samt at bistå med eventuel faglig ekspertise. Forvaltningen er i den forbindelse opmærksom på balancegangen mellem at udvise tillid til centerledelsen samtidig med at være tæt nok på til at udvise agtpågivenhed, når det er nødvendigt.”

Jeg har noteret mig det oplyste, herunder at forvaltningen betragter det som en nøgleopgave at være nærværende og anerkendende over for centerledelsen, og jeg går ud fra, at det samme gælder bostedets daglige ledelse og medarbejderne.

BEBOERNES ØKONOMISKE FORHOLD

Administrationen af beboernes midler er reguleret i Center for Autisme og Specialpædagogik's regelsæt om administration af beboermidler i blok 2. Jeg har modtaget en kopi af regelsættet.

Regelsættet indeholder regler om opbevaring af beboernes midler i pengebokse og punge på beboernes værelser, maksimale beløb, der må opbevares i henholdsvis bokse og punge, hvem der skal have adgang til beboermidlerne, løbende regnskab og afstemning samt attestation af afholdte udgifter og indkøb.

Dette giver ikke anledning til bemærkninger.

SVIND I BEBOERMIDLER EFTER INSPEKTIONEN

Kort tid efter min inspektion af bostedet blev der konstateret svind i beboermidler/tyveri i tre tilfælde. Det drejede sig om 2.634 kr., som var forsvundet inden for 14 dage fra fem beboere samt fra beboernes fælleskasse.

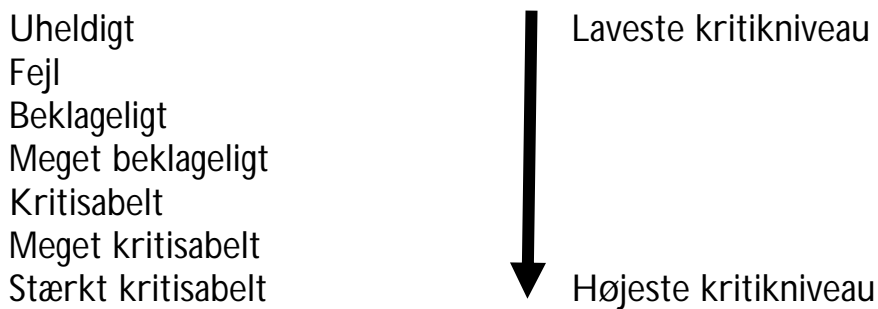
Socialforvaltningen har fra sagens start holdt mig orienteret om sagen og om forvaltningens opfølgning på den. Det fremgår blandt andet af den redegørelse, jeg har modtaget, at beboerne er holdt skadesløse, at de pårørende er orienteret, og at sagen er politianmeldt samt, at der blev taget øvrige relevante skridt for at opklare svindet/tyverierne. Desuden tog forvaltningen skridt til at mindske risikoen for gentagelser, herunder ved sikre beboernes punge og fælleskasse bedre.

Da jeg kan konstatere, at Socialforvaltningen har reageret hurtigt på svindet/tyveriet og har taget en række relevante skridt i den henseende, foretager jeg mig ikke videre i den anledning.

BILAG

BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

Borgerrådgiverens 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 Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG

Lov om social service, jf. lovbekendtgørelse nr. 941 af 1. oktober 2009.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbekendtgørelse nr. 1054 af 7. september 2010.

Bekendtgørelse nr. 688 af 21. juni 2010 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger for voksne og modtagepligt i boformer efter serviceloven.

INSPEKTION AF BOSTEDET PERSILLEVEJ 2A OG 2B

ENDELIG RAPPORT

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: borgerraadgiver@kk.dk

www.borgerraadgiveren.kk.dk