



Socialforvaltningen
Direktionen

22-04-2008

Sagsnr.
2008-26973

Sendt pr. e-mail:
Socialforvaltningen
(SOFSekretariatet@sof.kk.dk, SOFFaellespost@sof.kk.dk)
Direktionen
(anettelaigaard@sof.kk.dk)
Tilsynskontoret
(SOF_Tilsyn@sof.kk.dk)

Forholdene på døgninstitutionen Svanehuset

Ved brev af 4. marts 2008 stillede jeg en række spørgsmål til Socialforvaltningen vedrørende døgninstitutionen Svanehuset.

Min forespørgsel skete med henblik på mine overvejelser om at iværksætte en mere omfattende undersøgelse af egen drift vedrørende forholdene på institutionen Svanehuset.

Baggrunden for min forespørgsel var en telefonisk henvendelse fra en tidligere medarbejder i Svanehuset vedrørende forholdene på døgninstitutionen samt et møde med den pågældende og en forældre til et barn i Svanehuset. Mødet fandt sted den 26. februar 2008 kort tid efter at døgninstitutionen Svanehuset havde været omtalt i pressen.

De to gav under mødet udtryk for bekymring for om Socialforvaltningen alene forholder sig til de konkrete episoder som der er fremkommet oplysninger om, og ikke forholder sig til det ledelsesproblem som de opfatter som årsag til de omtalte omstændigheder.

Herunder udtrykte den tidligere medarbejder, at hun ved sine henvendelser til forvaltningen have fået opfattelsen af, at man ikke var interesseret i at høre hele hendes historie om Svanehuset.

Oplysningerne og opfattelserne vedrørende Svanehuset som jeg modtog fra de to drejede sig blandt andet om ledelsesforholdene, bemandsingssituationen, magtanvendelse, registrering af fejlmedicinering samt registrering af voldsepisoder mv.

Jeg bad ved mit brev af 4. marts 2008 ind til videre om en redegørelse fra Socialforvaltningen om hvilke henvendelser forvaltningen har modtaget siden 1. januar 2007 vedrørende utilfredsstillende forhold på døgninstitutionen Svanehuset fra pårørende, nuværende og tidligere medarbejdere mv. samt i hovedtræk, hvilke forhold henvendelserne angår.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

EAN nummer
5798009800053

Jeg bad også forvaltningen om at oplyse, hvad forvaltningen har foretaget sig for at belyse forholdene på institutionen og hvilke skridt forvaltningen ind til nu har taget på baggrund af det fremkomne, herunder presseomtalen af stedet, og hvilke yderligere skridt forvaltningen påtænker på nuværende tidspunkt.

Jeg bad særligt om forvaltningens uddybende bemærkninger til oplysninger vedrørende magtanvendelse i døgninstitutionen Svanehuset.

Endelig bad jeg om rapporter vedrørende de to seneste tilsyn på døgninstitutionen.

Jeg fremhævede navnlig, at det over for mig var blevet oplyst, at ikke al magtanvendelse registreres på institutionen på grund af krævende og underbemandede vagter, som gør personalet ude af stand til at huske alle de episoder, der skal registreres samt at personalet generelt er usikre på rammerne for magtanvendelse.

Jeg havde endvidere oplysninger om, at to medarbejdere alene i 2006 (skønsmæssigt) har foretaget mere end 100 registreringer af stedfunden magtanvendelse, hvilket ikke svarede til tidligere modtagne tal fra Socialforvaltningen.

Jeg noterede mig, at den tidligere medarbejder og den nuværende forældre til et barn i institutionen fortsat var i dialog med Socialforvaltningen, herunder at den tidligere medarbejder var indbudt til et møde med Socialborgmesteren den 3. april 2008.

Jeg modtog den 14. april 2008 en redegørelse fra Socialforvaltningen som svar på min anmodning af 4. marts 2008. Jeg har desuden modtaget forskelligt sagsmateriale vedrørende Svanehuset, herunder de to seneste tilsynsrapporter.

Af Socialforvaltningens redegørelse af 10. april 2008 fremgår blandt andet, at forvaltningen har modtaget i alt fem klager vedrørende Svanehuset siden 1. januar 2007. Klagerne har overordnet omhandlet magtanvendelse, samarbejdsproblemer mellem pårørende og ledelse samt ledelsesmæssige problemer med stor personaleudskiftning til følge.

Forvaltningen har redegjort for forvaltningens tiltag ind til videre i anledning af de modtagne klager og presseomtalen.

Tiltagene omfatter blandt andet en udredende samtale med en af klagerne, en redegørelse fra Svanehusets ledelse for så vidt angår de konkrete klagepunkter, kontakt til forældrerådet på Svanehuset angående klagepunkterne, et anmeldt tilsynsbesøg, hvor medarbejdere

i alle grupper blev interviewet, et opfølgingsbesøg samt forsøg på at facilitere et møde mellem klager og ledelsen på Svanehuset.

Tilsynet har foretaget et uanmeldt besøg med særligt fokus på magtanvendelse.

Herudover har Socialborgmesteren, som nævnt, indbudt en klager til et personligt møde. Mødet er endnu ikke afholdt.

Desuden har Svanehuset afholdt møde med pårørende for at informere om presseomtalen samt høre de pårørendes oplevelser. På mødet deltog socialborgmesteren og en repræsentant fra centralforvaltningen.

Forvaltningen har endvidere oplyst, at forvaltningen også har foretaget en særskilt vurdering af institutionens normering og at konklusioner fra rapporter fra arbejdstilsynet er anvendt i det videre arbejde. Socialforvaltningen har i den forbindelse oplyst, at Svanehusets har udarbejdet en handleplan, som er fremsendt og godkendt af arbejdstilsynet. Handleplanen er efter det oplyste under implementering.

Der er ifølge Socialforvaltningen planlagt en revision af den interne samarbejdsstruktur samt en gennemgang af videndeling og formidling om det enkelte barn og dets familie og en gennemgang af arbejds- og funktionsbeskrivelser, så alle er klar over deres arbejdsopgaver og forventningerne til arbejdets udførelse. Beskrivelserne vil også blive brugt til at afstemme forventninger til samarbejdet med forældrene.

Derudover har forvaltningen oplyst, at der vil blive gennemført lederudvikling og en trivselsundersøgelse blandt personalet.

Desuden har Socialforvaltningen oplyst, at Svanehusets ledelse i samarbejde med forvaltningen har besluttet, at der i fremtiden vil blive afholdt fratrædelsessamtaler med alle medarbejdere, fastansatte, vikarer eller studerende, som stopper deres arbejde i Svanehuset.

For så vidt angår samarbejdet med forældrene har forvaltningen og døgninstitutionen efter det oplyste planlagt at udarbejde samarbejdsaftaler med alle forældre som en del af at styrke forældresamarbejdet og fastholde et højt informationsniveau mellem Svanehuset og forældrene, samt etablere en struktur for faste nyhedsbreve, gennemføre en tilfredshedsundersøgelse blandt forældrene og invitere forældrerådet til sammen med Svanehuset at formulere en lokal pårørendepolitik i overensstemmelse med den overordnede pårørendepolitik, som er under udarbejdelse i forvaltningen.

Som et led i at sikre fortsat fokus på vold og voldsforebyggelse i det pædagogiske arbejde har forvaltningen og Svanehuset efter det oplyste

besluttet at lave handleprofiler på alle børn med konfliktskabende adfærd. I forvejen registreres det efter det oplyste hver gang nogle børn gør noget ved andre. Det er besluttet, at der skal rettes ekstra fokus på registrering og optælling, for at skabe anvendelig viden om generelle tendenser. Pt. er der efter det oplyste oprettet en ekstra gruppe i Svanehuset, hvilket giver mulighed for at skærme de lidt svagere børn, som har brug for et mere stille miljø.

Mht. medicinhandling har forvaltningen oplyst, at alle grupper i Svanehuset har tilknyttet en medicinansvarlig, som har et længere kursus i medicinhandling og som løfter opgaven sammen med afdelingslederen. Forvaltningen har derudover i samarbejde med Svanehuset besluttet, at alle medicinansvarlige skal indgå i et fælles medicinudvalg, som et led i at understøtte højnet faglighed og sikre ensartet medicinhandling.

For så vidt angår registrering og indberetning af magtanvendelse har forvaltningen blandt andet oplyst følgende:

”Tilsynet har på sine besøg været i dialog med ledelse og medarbejdere om reglerne for magtanvendelse. Af tilsynsrapporten fra 2007 (bilag 4) fremgår blandt andet, at ledelsen har arbejdet målrettet med, at magtanvendelser aldrig kan være et pædagogisk redskab.

I forbindelse med Svanehusets indberetninger i løbet af 2007 og 2008 har Kvalitets- og Tilsynskontoret givet udførlig vejledning i reglerne for magtanvendelse. Der er planlagt et undervisningsforløb for medarbejdere i foråret 2008.

Svanehuset oplyser ved det uanmeldte tilsyn den 25. marts 2008 (bilag 5), at man har fokus på magtanvendelse – både fra ledelsens side og i det daglige arbejde. Registreringen af magtanvendelserne giver et godt udgangspunkt for pædagogiske og etiske refleksioner blandt medarbejderne.

Registreringer af magtanvendelse

Det fremgår af Borgerrådgiverens henvendelse, at han har fået oplyst, at der skulle være over 100 registrerede magtanvendelser fra alene to medarbejdere i 2006.

På det uanmeldte tilsynsbesøg den 25. marts 2008 oplyser forstanderen, at der efter hendes overbevisning ikke er registreret magtanvendelser på Svanehuset, som hun ikke efterfølgende har behandlet og indberettet, hverken i 2006 eller 2007. Hun er heller ikke mundtligt blevet orienteret om problemer omkring registrering af magtanvendelser.

Forvaltningen har tidligere sendt oplysninger til Borgerrådsgiveren om antallet af indberettede magtanvendelser fra Svanehuset i 2006 og opgjort antallet til 3. En fornyet optælling af antallet af indberettede magtanvendelser fra Svanehuset til Kvalitets- og Tilsynskontoret viser nu, at der er indberettet 57 magtanvendelser i 2006. Forvaltningen beklager meget fejlen.

Hovedårsagen til uoverensstemmelserne kan findes i registreringspraksis, dvs. mangelfuld indtastning af data i regneark samt manglende systematiske arbejdsrutiner. Der er ikke belæg for at konstatere manglende indberetninger fra tilbuddene

Forvaltningen vil på baggrund af uoverensstemmelserne gennemføre en fornyet optælling af samtlige modtagne indberetninger for 2007 på handicapområdet, jf. forvaltningens orientering til Socialudvalget, som er vedlagt som bilag 6. Borgerrådsgiveren vil blive orienteret om resultatet af genoptællingen.”

Jeg har besluttet ikke at foretage yderligere i sagen på det foreliggende grundlag. Jeg har lagt vægt på, at jeg på baggrund af Socialforvaltningens redegørelse og det modtagne materiale må lægge til grund, at forvaltningen er bekendt med de klager og den kritik som er rejst vedrørende døgninstitutionen Svanehuset og at forvaltningen har arbejdet og fortsat arbejder systematisk og konstruktivt for at udrede problemernes omfang og for at sikre løsninger på såvel kort som lang sigt og at forvaltningen i samarbejde med Svanehuset har iværksat eller planlagt tiltag, som har til formål at sikre en velfungerende institution med korrekt administration og en tillidsfuld dialog og åbenhed.

Jeg har herunder noteret mig, at forvaltningen og Svanehuset vil sikre gennemførelse af en tilfredshedsundersøgelse samt lederudvikling og trivselsundersøgelse blandt personalet.

Jeg har også noteret mig, at forvaltningen fortsat er i dialog med en af klagerne i sagen.

For så vidt angår det oplyste om antallet af stedfundne magtanvendelser samt registrering og indberetning heraf, har jeg særligt noteret mig forvaltningens oplysninger vedrørende mulige årsager til uoverensstemmelserne og forvaltningens bestræbelser på at opklare disse og jeg har noteret mig det oplyste om en fornyet optælling på handicapområdet.

Jeg går ud fra, at forvaltningen uden ophold vil oplyse mig om væsentlige fravigelser fra de planlagte tiltag som forvaltningen har oplyst om i sit brev af 10. april 2008.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Busse', is positioned below the text 'Med venlig hilsen'.

Johan Busse
Borgerrådgiver