

Den 29. juni 2010

FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



Inspektion af Bo og Naboskab Sydlolland den 12. marts 2008

OPFØLGNING

J.nr. 2008-0462-062/PH

Indholdsfortegnelse

Ad punkt 2.	Generelt om Bo og Naboskab Sydlolland.....	2
Ad punkt 3.1.	Bygninger.....	3
Ad punkt 3.1.1.	Højbovej 5.....	3
Ad punkt 3.1.2.	K.H. Kofoedsvej 14.....	4
Ad punkt 3.1.4.	Højbovej 7, th.....	5
Ad punkt 3.1.5.	Havebyvej 3.....	6
Ad punkt 3.1.6.	KereCenter, Syrenvej 2.....	7
Ad punkt 4.2.	Medicin, læge mv.....	8
Ad punkt 4.3.	Aktiviteter.....	10
Ad punkt 4.4.	Forplejning mv.....	13
Ad punkt 4.5.	Beboernes økonomiske forhold.....	15
Ad punkt 4.5.	Ledsageordning.....	18
Ad punkt 4.9.	Vold.....	19
Ad punkt 4.11.	Beboerindflydelse og pårørendekontakt.....	21
Ad punkt 4.12.	Handleplaner.....	24
Ad punkt 5.1.	Lukkede døre og frisk luft.....	26
Ad punkt 5.3.	Modtagne registreringer.....	26
Ad punkt 6.1.	Normeringer og sammensætning.....	29
Ad punkt 6.2.	Vikarer og sygdom.....	32
Ad punkt 7.3	Tilsynsbesøg på Bo og Naboskab Sydlolland.....	34
Opfølgning.....		34
Underretning.....		34

Den 30. marts 2009 afgav jeg en endelig rapport om min inspektion den 12. marts 2008 af Bo og Naboskab Sydlolland. I rapporten bad jeg om nærmere oplysninger mv. om forskellige forhold. Jeg bad om at Bo og Naboskab Sydlollands oplysninger mv. blev sendt gennem Region Sjælland for at regionen kunne få lejlighed til at kommentere det som Bo og Naboskab Sydlolland anførte.

I den anledning har jeg modtaget en udtalelse af 21. juli 2009 med bilag fra regionen. Det fremgår af udtalelsen at Bo og Naboskab Sydlollands oplysninger er indarbejdet i udtalelsen. Selv om udtalelsen så vidt ses i vidt omfang er indirekte citater af Bo og Naboskab Sydlollands udtalelse, har jeg i det følgende generelt omtalt udtalelsen som regionens udtalelse.

I brev af 18. september 2009 fra regionen modtog jeg også oplysning om at forum for planlægning af socialområdet og forretningsudvalget på udvalgenes møder henholdsvis den 10. og 14. september 2009 blev orienteret om regionens besvarelse og tog den til efterretning.

Jeg skal herefter meddele følgende:

Ad punkt 2. Generelt om Bo og Naboskab Sydlolland

På inspektionstidspunktet blev det oplyst at Bo og Naboskab Sydlolland havde (plads til) i alt 86 beboere, og ifølge oplysningerne på Bo og Naboskab Sydlollands hjemmeside (blog) var der i alt 85 pladser.

Jeg gik ud fra at disse pladser inkluderede de borgere som Bo og Naboskab Sydlolland ydede socialpædagogisk bistand til. Jeg bad dog om at få oplyst/præciseret hvad de resterende pladser ud over de 70 døgnpladser som Bo og Naboskab Sydlolland havde efter nednormering pr. 1. september 2008, dækkede over.

Regionen har oplyst at der ud over de 70 døgnpladser er 1 aflastningsplads.

Jeg har noteret mig det oplyste – og at det ikke længere er angivet på Bo og Naboskab Sydlollands hjemmeside/blog at der samlet set er 85 pladser.

Ad punkt 3.1. Bygninger

Jeg bad om at få oplyst om der er udarbejdet en vedligeholdelsesplan for Bo og Naboskab Sydlollands bygninger. I givet fald bad jeg om en kopi af denne plan.

Regionen har oplyst at der er udarbejdet en vedligeholdelsesplan for bygningerne der gennemgås 2 gange om året. Regionen har vedlagt den senest gennemgåede plan der består af 3 oversigter af 24. marts 2009. Den ene er en oversigt over hvilke arbejdsopgaver der er udført de enkelte steder siden 20. august 2008, og de 2 andre er oversigter over hvilke igangværende opgaver der er. Oversigterne indeholder yderligere 1 kolonne der ikke er udfyldt i nogen tilfælde, men som jeg går ud fra er til eventuelle bemærkninger om udførelsen af de pågældende arbejdsopgaver.

Jeg har noteret mig det oplyste og indholdet af planen.

Ad punkt 3.1.1. Højbovej 5

Fællesrummene til beboerne bliver også brugt til kontor og virkede en smule overfyldte. Jeg bad om at få oplyst baggrunden for den valgte løsning med kontor i beboernes fællesrum og hvilke fordele og ulemper der er forbundet med denne indretning.

Regionen har oplyst at der er placeret kontor i fællesrummene fordi det gør det nemmere for medarbejderne at udføre de daglige administrative opgaver. Alternativt skulle disse faciliteter være på 1. sal i bygningerne, men da medarbejderne ind imellem er alene på arbejde, kan det være svært at forlade boområderne. Bo og Naboskab Sydlolland er dog opmærksom på hvor meget kontordelen fylder i fællesrummet, og har derfor bedt medarbejderne indskrænke sig til det absolut mest nødvendige til at udføre de daglige administrative opgaver.

Det forhold at fællesrummene også indeholder kontor til personalet gør, som jeg nævnte i rapporten, at lokalet virker overfyldt og ikke så hyggeligt og hjemligt som det burde gøre. Jeg henviser i den forbindelse også til den opfattelse som regionen kom med i sin tilsynsrapport fra regionens tilsyn med Bo og Naboskab Sydlolland i oktober 2007 under besigtigelsen af K.H. Kofoedsvej 14, jf. straks nedenfor under pkt. 3.1.2, hvorefter indretning og møblering skal ske på en sådan måde at det respekteres at fællesrum er beboernes hjem. Jeg bemærker i den forbindelse også at kontorindretningen i fællesrummene – som jeg erindrer at den så ud på inspektionstidspunktet – adskilte sig fra den indretning af et kontor der kan ses i f.eks. en opholdsstue i private hjem idet det tydeligt fremgik at der var tale om personalefaciliteter.

Jeg har imidlertid ingen bemærkninger til at Bo og Naboskab Sydjylland med den anførte begrundelse har valgt at have kontor i fællesrummet. Jeg har i den forbindelse noteret mig at Bo og Naboskab Sydjylland har bedt personalet om at indskrænke kontorfaciliteterne til det absolut nødvendige. Jeg har desuden lagt en vis vægt på at beboerne dette sted – i modsætning til beboerne på K.H. Kofoedsvej 14 – bor i lejligheder med egen opholdsstue.

Ad punkt 3.1.2. K.H. Kofoedsvej 14

I spisestuen var der på inspektionstidspunktet et stålskab der blev anvendt til opbevaring af forskellige ting til boenhedens drift. Region Sjælland havde i den nævnte tilsynsrapport fra regionens tilsyn med Bo og Naboskab Sydjylland i oktober 2007 bemærket at stålarkivskabe ikke er et sædvanligt spiserumsmøbel. Regionen havde henstillet til Bo og Naboskab Sydjylland at ændre indretning og møblering så det respekteres at fællesrum er beboernes hjem.

Jeg tilsluttede mig regionens opfattelse hvorefter der ved møbleringen af fællesrum skal tages hensyn til at de er en del af beboernes hjem. Jeg bad om oplysning om hvad regionens henstilling havde givet anledning til.

Regionen har oplyst at arkivskabene er fjernet, og at der i tilknytning til boligen er indrettet et isoleret udhus hvor alle de ting der tidligere blev opbevaret i bodelen, nu opbevares. Denne løsningsmulighed blev også omtalt under inspektionen, jf. også straks nedenfor.

Jeg har noteret mig det oplyste.

På et af beboernes værelser var der (aflåste) skabe fra gulv til loft langs den ene væg der blev brugt til opbevaring af boenhedens depot af bleer mv.

Jeg bemærkede under inspektionen at beboernes værelser ikke bør benyttes som depot for boenheden. Det blev oplyst at Bo og Naboskab Sydjylland ville finde en løsning, eventuelt ved at flytte depotet til et nærliggende udhus der var blevet isoleret.

Region Sjælland havde ligeledes i sin tilsynsrapport bemærket dette forhold og havde henstillet til Bo og Naboskab Sydjylland at ændre indretning og møblering sådan at det respekteres at beboerværelserne er beboernes hjem.

Jeg bad om oplysning om hvad der var sket i anledning af regionens henstilling og mine bemærkninger under inspektionen.

Regionens udtalelse ovenfor omfatter også dette forhold. Depotet er således flyttet ud i det nævnte udhus.

Jeg har noteret mig det oplyste.

På et af beboernes værelser er et vindue monteret med en anordning der gør at vinduet kun kan åbnes på klem, og et andet vindue der er placeret over en skakt, er låst. Jeg huskede ikke den nærmere udformning af låsemekanismen og bad om at få oplyst om beboeren også kan åbne dette vindue på klem uden at skulle kontakte personalet.

Regionen har oplyst at det vindue der er placeret over kælderskakten, er permanent låst, og ikke kan åbnes uden hjælp fra personalet. Regionen har i den forbindelse oplyst at skakten er 2 meter dyb, og at risikoen for alvorlige faldulykker er alt for stor.

Jeg har noteret mig det oplyste. Også fordi værelset har yderligere et vindue som beboeren selv kan åbne på klem, giver det mig ikke anledning til bemærkninger.

Ad punkt 3.1.4. Højbovej 7, th.

Jeg besigtigede 2 beboerværelser med eget bad og toilet. Der var på inspektionstidspunktet kalkaflejringer på gulvet i brusenichen begge steder.

Jeg bad om oplysning om hvorvidt fjernelse af kalk på beboernes badeværelser indgår i den almindelige rengøring eller vedligeholdelse af boligerne.

Regionen har oplyst at fjernelse af kalk indgår i den daglige rengøring. Når det skønnes nødvendigt, engagerer Bo og Naboskab Sydlootland et rengøringsselskab til at udføre en mere grundig og tilbundsående fjernelse af kalk.

Regionen har desuden bemærket at der i øvrigt nu er lagt nye gulve i badeværelserne.

Jeg har noteret mig det oplyste – herunder om at der de pågældende steder er lagt nyt gulv.

Jeg så også et værelse dette sted hvor der var lås på vinduet. Jeg huskede heller ikke den nærmere udformning af låsemekanismen på dette vindue og bad om at få oplyst om beboeren kan åbne vinduet på klem for at få frisk luft uden at skulle kontakte personalet.

Regionen har oplyst at det ikke er muligt for beboeren at åbne vinduet uden hjælp fra personalet. Der luftes dog ud dagligt.

Jeg har noteret mig det oplyste – herunder om at Bo og Naboskab Sydlolland sørger for at der luftes ud dagligt.

Jeg går i øvrigt ud fra at vinduet kun er låst når værelset – som det var tilfældet på inspektionstidspunktet – bebos af en beboer hvor det af sikkerhedsmæssige grunde er nødvendigt at låse vinduet.

Ad punkt 3.1.5. Havebyvej 3

Det blev under inspektionen oplyst at hele underetagen skulle males, og at 1. sal skulle renoveres senere. I rapporten bad jeg om at få oplyst om malerarbejdet nu var udført eller hvornår det vil ske, og om en uddybning af planerne om renovering af 1. sal.

Da belysningen på gangene i stueetagen virkede dystre, bad jeg desuden om at få oplyst om renoveringen omfattede planer om at forbedre belysningen.

Desuden bad jeg om at få oplyst hvordan vedligeholdelsesstanden af beboernes værelser – som jeg ikke så nogen af – var, og om der også var planer om at istandsætte værelserne.

Regionen har oplyst at indgangspartiet er blevet skiftet. På tidspunktet for regionens udtalelse var det derudover planlagt at Havebyvej 3 skulle deles i 2 selvstændige boenheder. 3 af beboerne skulle flytte til et almindeligt parcelhus i Rødby Havn som på det tidspunkt var ved at blive gennemgribende renoveret. De øvrige bliver boende på Havebyvej 3. Efterfølgende er det planen at Havebyvej 3 også skal renoveres og ombygges. Værelserne i stueetagen vil blive lagt sammen til større værelser eller eventuelt til små lejligheder, og på 1. sal vil køkken og stue også blive moderniseret.

Jeg har noteret mig det oplyste og beder om at få oplyst hvordan status er i dag vedrørende gennemførelsen af de nævnte planer.

Ad punkt 3.1.6. KereCenter, Syrenvej 2

Jeg gik ud fra at de små vinduer for enden af gangarealerne var blevet eller ville blive udskiftet med nye, store vinduer ligesom det vindue der var sat i på gangarealet i "Paradiset", men jeg bad om oplysning herom.

Regionen har oplyst at der er sat nye døre og vinduer i for enden af alle gangarealerne.

Med den bemærkning at jeg går ud fra at der, som jeg antog i rapporten, er tale om nye, store vinduer som dem jeg så i "Paradiset", har jeg noteret mig det oplyste.

Jeg bad endvidere om at få oplyst om der var planer om anden istandsættelse/renovering af gangarealerne ud over den maling af gangene som det under inspektionen blev oplyst at der var planer om. Desuden bad jeg om at få oplyst om der var planer om at forbedre belysningen.

Regionen har oplyst at gangarealerne er blevet malet i lyse farver, at lofterne er udskiftet med nye, lyse loftpaneler, og at der er opsat nyt lys. Desuden er der indrettet nye rum til personalet til møder og pauser.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Der var ikke lås på nogen af dørene til værelserne på dette afsnit. Jeg bad om at få oplyst om det havde været overvejet at få etableret mulighed for aflåsning af værelserne. I benægtende fald bad jeg om at det blev overvejet, og om underretning om resultatet af disse overvejelser.

Regionen har oplyst at det nu er muligt at låse alle værelser.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Regionen havde i sin rapport noteret sig at der var igangsat en renovering af Syrenvej 2, men bemærkede at der skulle gøres en særskilt indsats i forhold til rengøring af toiletter for at fjerne lugtgener. Jeg bemærkede ingen lugtgener på de toiletter som jeg så under min inspektion, men bad i rapporten om at få oplyst hvad regionens bemærkninger havde givet anledning til.

Regionen har oplyst at der stadig ind imellem opstår lugtgener. Når det skønnes nødvendigt, sættes der ekstra rengøring på via et rengøringsselskab.

Af rapporten fra regionens seneste anmeldte tilsyn på Bo og Naboskab Sydlolland i januar 2010 fremgår det også at der fortsat er lugtgener i den ene ende af bygningen på KereCenteret; tilsynet konstaterede at der lugtede "særdeles ubehageligt".

Jeg har noteret mig det oplyste og at Bo og Naboskab Sydlolland ifølge regionens rapport har fokus på årsagen til lugtgenerne.

Ad punkt 4.2. Medicin, læge mv.

Det blev under inspektionen oplyst at Bo og Naboskab Sydlolland ikke får en kvittering fra apoteket for den restmedicin der afleveres på apoteket, da apoteket ikke vil give en sådan kvittering. Jeg anbefalede at Bo og Naboskab Sydlolland fandt et apotek der ville give en kvittering, og i rapporten bad jeg om at få oplyst hvad min anbefaling havde ført til.

Regionen har oplyst at apoteket i Rødby nu kvitterer når der bliver afleveret restmedicin.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Bo og Naboskab Sydlolland har ikke en speciel normering med hensyn til tilsyn af psykiater, men der er et samarbejde med Psykiatrisk Center Syd i Maribo der er en afdeling af Oringe (Psykiatrien Vordingborg). Jeg bad om nærmere oplysninger om dette samarbejde.

Regionen har oplyst at samarbejdet med Oringe altid foregår i samarbejde med beboerens egen læge. Da det er et yderst begrænset antal beboere der er i kontakt med Oringe (på det tidspunkt højst 2 beboere), er der ikke et egentligt formaliseret samarbejde. Et samarbejde vil blive etableret hvis der viser sig et stigende antal beboere der skal i forbindelse med Oringe.

I rapporten fra regionens tilsyn på Bo og Naboskab Sydlolland i januar 2010 er det nævnt at "en stor del af borgergruppen har kontakt til psykiatrien".

Jeg har noteret mig det oplyste i regionens udtalelse til mig.

Jeg går ud fra at den (øvrige) store del af beboerne der ifølge regionens tilsynsrapport fra tilsynet i januar 2010 har kontakt til psykiatrien, har kontakt til "Distrikt Maribo", og at der hermed sigtes til distriktpspsykiatrien, jf. både regionens udtalelse og det oplyste om samarbejdet med distriktpspsykiatrien nedenfor.

Jeg bad om regionens bemærkninger til det i rapporten rejste spørgsmål om hvorvidt psykiateren bør komme regelmæssigt på botilbuddene uden at være tilkaldt af personalet. Jeg bad herunder regionen om at oplyse om regionen havde noget indtryk af hvorvidt beboerne på regionens botilbud generelt får psykologisk og/eller psykiatrisk hjælp i tilstrækkeligt omfang, og om regionen havde foretaget eller var indstillet på at foretage eventuelle skridt med henblik på at sikre at beboerne også løbende på regionens botilbud får kvalificeret hjælp til psykiske lidelser.

Regionen har oplyst følgende:

"Der er ikke etableret et formaliseret samarbejde i forhold til de botilbud Region Sjælland driver. Såvel Kofoedsminde, som Bo og Naboskab Sydjylland har borgere med problemstillinger der kræver psykiatrisk udredning (mentalerklæringer og psykiatrisk behandling). Tidligere er dette på Kofoedsminde løst ved en psykiater, som har været tilknyttet en dag om måneden. Der burde være et mere formaliseret samarbejde med retspsykiatrien, men de geografiske afstande vanskeliggør dette.

Der er for botilbuddene på Lolland-Falster mulighed for et samarbejde med almenpsykiatrien, helt konkret Distrikt Maribo, som i øjeblikket kan hjælpe med problemstillinger omkring beboernes medicin og blodprøvetagning.

På længere sigt, er der planer om at oprette en oligofreniklinik jfr. den vedtagne psykiatriplan for Region Sjælland af marts 2008.

Socialområdets ledelse afholder møde med psykiatrilæden 4 til 6 gange årligt, hvor de konkrete behov og eventuelle løsningsmodeller aftales og besluttes.

Regionen ser ikke muligheden for regelmæssig psykiatrisk tilsyn som en kvalitetsforbedring i forhold til gældende praksis, hvor personalet kontakter/anmoder om psykiatrisk bistand i konkrete tilfælde når der opstår behov. Endvidere skal bemærkes, at der i dag er flere sosu-assistenters ansat og de har en anden faglig tilgang, end det pædagogisk uddannede personale."

Jeg har noteret mig det oplyste og foretager mig ikke mere vedrørende spørgsmålet om regelmæssigt tilsyn af en psykiater uden at denne er tilkaldt. Dog bemærker jeg at jeg går ud fra at regionen yder støtte til ledelsen af de enkelte botilbud hvis det viser sig vanskeligt at etablere et tilstrækkeligt psykiatrisk tilsyn med beboerne, og at regionen kan stå inde for at beboerne på regionens botilbud får den psykiatriske hjælp de har behov for, selv om der ikke er etableret et regelmæssigt psykiatrisk tilsyn.

Af rapporten fra regionens tilsyn på Bo og Naboskab Sydlolland i januar 2010 fremgår det at det over for tilsynet blev oplyst at samarbejdet med Distriktskykiatrien Maribo ikke fungerede tilfredsstillende.

Jeg har noteret mig at socialafdelingens ledelse holder regelmæssige møder med psykiatrilæden. Jeg beder om at få oplyst om det i den forbindelse er drøftet eller vil blive drøftet hvad der kan gøres for at forbedre samarbejdet med distriktskykiatrien.

Ad punkt 4.3. Aktiviteter

Ifølge regionens tilsynsrapport beskrev ledelsen samarbejdet mellem døgn- og dagtilbuddet som værende "ikke optimalt" og oplyste at der aktuelt blev arbejdet på at styrke dette samarbejde. Tilsynet bad om en redegørelse for status i samarbejdsbestræbelserne pr. 1. april 2008, og jeg bad om at blive underrettet om indholdet af denne redegørelse.

Regionen har vedlagt en kopi af den nævnte redegørelse (af 20. maj 2008). I denne redegørelse er som tiltag nævnt den reducering med 10 pladser på grund af lavere belægning og renovering af aktivitetscenteret der også er omtalt i min rapport. Derudover er det oplyst at der skulle etableres et samarbejde mellem de 2 dagtilbud, og at der samtidig skulle planlægges et øget samarbejde mellem boligerne og aktivitetstilbuddene hvor emner og problemer kan drøftes. Dette samarbejde skal minimere det der i regionens tilsynsrapport er omtalt som "kultursammenstød". Det er videre oplyst at samarbejdet på det pågældende tidspunkt foregik på den måde at medarbejdere fra aktivitetstilbuddene ad hoc deltager i møder i boligerne, og ved at boligerne kan fremsende ønsker til det månedlige møde der afholdes i aktivitetsområdet. Ledelsen af aktivitetsområdet skal sikre at denne dialog bevares og udbygges.

Af regionens rapport fra tilsynet i januar 2010 fremgår at det at aktivitetstilbuddet oplever det generelle og interne samarbejde som velfungerende, men dog efterlyste mere

samarbejde og kommunikation med nogle af boenhederne og kom med eksempler herpå.

Jeg har noteret mig det oplyste i regionens udtalelse til mig. Jeg beder om at få oplyst hvad det anførte i regionens rapport fra tilsynet i 2010 har givet anledning til, og hvordan samarbejdet mellem aktivitetscenteret og boenhederne er i dag.

Af et referat af et møde den 21. august 2008 i regionsrådet (hvor det blev besluttet at nednormere aktivitetscenteret fra 62 til 52 pladser) fremgik det at aktivitetscenteret havde 16,2 tomme pladser ved udgangen af april 2008. Jeg bad om at få oplyst hvor mange tomme pladser der er i dag, og hvad Bo og Naboskab Sydlolland gør for at motivere beboerne til at deltage i aktiviteter.

Jeg bad endvidere Bo og Naboskab Sydlolland om at oplyse hvordan dagligdagen er for de beboere på Bo og Naboskab Sydlolland der har fravalgt aktiviteter. Jeg så her bort fra de beboere på KereCenteret der modtager palliativ pleje.

Regionen har herom oplyst følgende:

"I dag er der 13,5 ledige pladser i Aktivitetscenteret. Vi har iværksat et større udviklingsarbejde i forhold til aktiviteter og struktur på området. Vi har fået nye og yngre beboere ind i Bo og Naboskabet, og vi forsøger at skabe et tilbud til dem, sammen med de unge vi i forvejen har, som geografisk ligger i andre bygninger. Indholdet skal tilrettelægges efter deres behov, og gerne kombineret med evt. funktionsuddannelser. For de ældre beboere vil tilbuddet fremover mere have karakter af et samværstilbud end et egentligt aktivitetstilbud. Flere af beboerne har en relativ høj alder (70-85 år) og tilbuddet til dem bør måske blot være, at de kan komme i samværstilbuddet når de har lyst. De beboere der helt har fravalgt Aktivitetscentret tilbydes forskellige former for aktiviteter i boenhederne. Disse beboere er også godt til års, og det handler for dem om at nyde deres otium.

Når hele denne proces er gennemført ultimo 2009, er det ikke udelukket, at det samlede pladsantal i Aktivitets og samværstilbuddet, i samarbejde med Regionen, vil blive yderligere nednormeret.

Der er i budgetforslag 2010 foretaget nednormering af pladstallet i aktivitets- og samværstilbuddet med 10 pladser."

Jeg har noteret mig det oplyste. Med hensyn til motivation af beboerne henviser jeg til det anførte straks nedenfor.

Jeg bad om at få oplyst hvordan beboerne orienteres om fritidstilbuddene, og hvad personalet gør for at motivere de (relativt få) beboere der ikke aktivt deltager i fritidsaktiviteterne, til at deltage i aktiviteterne.

Regionen har oplyst at beboerne bliver orienteret af personalet, f.eks. ved at de sammen kigger i ugeaviser/blade etc. eller evt. på internettet. Andre får fortalt hvad der er mulighed for, og kan så sige fra eller til. Det kan også i nogle tilfælde være nødvendigt at tage beboerne med til et eller andet tilbud og først der finde ud af om det er noget for beboeren.

Jeg har noteret mig det oplyste. Jeg går ud fra at personalet er opmærksom på de beboere der ikke aktivt deltager i fritidsaktiviteter, og konkret søger at motivere dem til at deltage medmindre den manglende deltagelse skyldes at beboerne bevidst har fra-valgt at deltage i fritidsaktiviteter.

Under inspektionen blev det oplyst at medarbejderne hjælper de beboere der har behov for det, med at gøre rent. Jeg forstod det sådan at de beboere der magter det, sammen med personalet selv rydder op og gør rent i deres lejligheder/værelser. Jeg bad om at få oplyst om det var korrekt forstået.

Regionen har bekræftet at de beboere der selv er i stand til det, selv gør rent eller får hjælp til det.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Der laves særskilt regnskab for ferie, og der er retningslinjer herfor. Jeg bad om kopi af disse retningslinjer, og om oplysning om hvorvidt der også foreligger retningslinjer for personalets deltagelse i andre arrangementer som f.eks. café-, restaurant- og biografure med beboerne.

Regionen har oplyst at retningslinjerne fremgår af Region Sjællands forretningsgangsbeskrivelse for administration af beboermidler/personlige værdigenstande, og regionen har vedlagt denne forretningsbeskrivelse (af 1. maj 2009). Det fremgår heraf

at der altid skal laves regnskab for ferieture, fællesarrangementer, udflugter mv. hvor beboerne skal betale andele af eller hele den samlede udgift. Det samme gælder ved individuelle udflugter mv. hvor der er forudsat betaling for vikar, eller hvor beboeren skal betale udgifterne til det ansatte personale.

Regionen har videre oplyst at der ikke er nedskrevne retningslinjer for personalets deltagelse i ferieture, men at alle ferier aftales med den respektive områdeleder hvor vilkårene for ferien fastlægges. Regionen har samtidig bemærket at alle ferier er underlagt Bo og Naboskab Sydlollands etiske og moralske kodeks.

Jeg har noteret mig det oplyste og det der fremgår om ferieregnskab i de nævnte retningslinjer. Jeg går ud fra at de nævnte aftaler laves skriftligt så det til enhver tid er muligt at se hvad der er aftalt i de konkrete tilfælde.

Jeg gik ud fra at Bo og Naboskab Sydlolland dækker den almindelige lønudgift til personalet og (eventuelt) benyttede ledsagertimer under ferie, og at løn herudover til personale dækkes af den/de beboere der er med på den pågældende ferie. Jeg gik endvidere ud fra at beboerne afholder alle udgifter til ferien, herunder også udgifter til mad, billetter, transport, ophold mv. til personalet i forbindelse med ferien. Medmindre det fremgik af de nævnte retningslinjer, bad jeg om oplysning om hvorvidt det var korrekt antaget.

Regionen har bekræftet min antagelse.

Det har jeg noteret mig.

Jeg bad endvidere om at få oplyst om beboerne støttes i opsparing til ferier.

Regionen har oplyst at alle beboerne støttes i at spare op til ferie.

Også dette har jeg noteret mig.

Ad punkt 4.4. Forplejning mv.

Jeg bad om oplysning om hvordan kantinedriften i caféen fungerer, herunder om den giver overskud.

Regionen har oplyst at der ikke er tale om egentlig kantinedrift, men derimod en café. Caféen hører organisatorisk under aktivitetstilbuddet og fungerer i det daglige som stedet hvor man kan gå hen og spise/spisetræne sammen med beboerne. Der serveres smørrebrød og lette lune retter. Medarbejdere og udefrakommende gæster kan også handle i cafeen. Prisniveauet matcher ikke det man forstår ved almindeligt offentligt tilgængelige cafeer, og den giver ikke overskud.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Jeg bad endvidere om oplysning om hvor den varme mad der købes ude i byen, kommer fra, og om beboerne er tilfredse med denne mad.

Regionen har oplyst at den varme mad købes hos almindelige firmaer der har madudbringning som en del af konceptet, og at beboerne er tilfredse med maden.

Også dette har jeg noteret mig.

Jeg bad desuden om oplysning om hvem der står for planlægning af den mad som personalet selv tilbereder (sammen med beboerne).

Regionen har oplyst at planlægningen af den mad der tilberedes sammen med beboerne, altid foregår i samarbejde med beboerne.

Spørgsmålet om beboernes medindflydelse på kosten er også behandlet i regionens tilsynsrapport fra tilsynet i januar 2010. Tilsynet konstaterede at beboerne har mulighed for at deltage i madlavningen, men at beboerne på KereCenteret ikke oplevede at de var med til at bestemme kosten. Tilsynet bemærkede at der bør arbejdes med beboernes medbestemmelse på KereCenteret, og i Bo og Naboskab Sydlollands svar (der er gengivet i rapporten), er det nævnt at det på kommende husmøder ville blive drøftet hvordan der skal arbejdes med medbestemmelse.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Endvidere bad jeg om at få oplyst om beboerne normalt spiser sammen eller hver for sig.

Regionen har oplyst at beboerne som udgangspunkt altid spiser sammen, men at det da også hænder at enkelte beboere ønsker at spise alene, og at de naturligvis har mulighed for det.

Også dette har jeg noteret mig.

Ad punkt 4.5. Beboernes økonomiske forhold

Det fremgik af tilbudsportalen at brugerbetalingen (husleje og serviceydelser) på Højbovej 3 A-D og 5 A-O (lejligheder – almenområdet) lå på mellem ca. 4.500 til 5.000 kr., og at den på Højbovej 3 E-G (lejligheder – specialområdet) lå på mellem ca. 8.800 og 9.300 kr. Jeg bad om at få oplyst årsagen til den store forskel i brugerbetalingen for beboerne i lejlighederne inden for henholdsvis almenområdet og specialområdet.

Til anskueliggørelse af hvordan brugerbetalingerne ser ud i dag, har regionen vedlagt betalingsaftaler for 2 beboere fra henholdsvis Højbovej 3 E-G og Højbovej 5 A-H. Regionen har i tilslutning hertil oplyst at forskellen mellem disse 2 beboeres udgifter samlet er ca. 1.500 kr., og at det især skyldes at lejlighederne på Højbovej 3 E-G er noget større end lejlighederne på Højbovej 3 A-D og Højbovej 5 A-O.

I de medsendte betalingsaftaler er boligarealet for boligerne på Højbovej 3 E-G (som jeg ikke så under inspektionen) angivet til 83,5 m², og boligarealet for boligerne på Højbovej 5 A-H angivet til 65,32 m². Jeg går ud fra at det nævnte areal inkluderer den forholdsmæssige andel af fællesarealer som beboeren skal betale for ud over egen bolig. Som nævnt i rapporten er de lejligheder som jeg så på Højbovej 5, ca. 40 m².

Huslejen er ifølge betalingsaftalerne henholdsvis 7.059 kr. om måneden og 5.827 kr. om måneden, det vil sige at forskellen i huslejen de 2 steder er ca. 1.200 kr. om måneden.

Jeg har noteret mig det oplyste om baggrunden for forskellen i de nævnte brugerbetaling (og at det oplyste i tilbudsportalen om huslejen ikke var korrekt).

Jeg bad desuden om at få oplyst om Bo og Naboskab Sydjylland sørger for at de beboere der modtager førtidspension, og som har lyst og råd, indbetaler en del af pensionen til en kapitalpension så de ikke pludselig ved overgangen til folkepension står med en (meget) mindre indkomst.

Regionen har oplyst at det kun er ganske få af beboerne der har en kapitalpension. Derimod har de næsten alle en opsparingskonto. Hvis beholdningen på denne konto væsentligt overstiger kr. 50.000 kr., bliver der investeret i obligationer i den lokale bank som for alles vedkommende er Lollands Bank. Regionen har i den forbindelse oplyst at Lollands Bank er den eneste bank i Rødby Havn.

Jeg beder om at få oplyst hvorfor der investeres i obligationer frem for at indbetale beløbet på en kapitalpension.

Bo og Naboskab Sydlolland oplyste under inspektionen at det nogle gange kan være svært at få bevilget penge fra værgerne, og at det også tit trækker i langdrag med at få penge hvilket kan medføre at beboerne måske ikke når at komme med på ferie mv. Det blev i den forbindelse oplyst at Bo og Naboskab Sydlolland skulle have møde med nogle værger (advokater) i den følgende uge om disse problemer. Jeg bad om underretning om resultatet af dette møde.

Regionen har oplyst at der var tale om et møde med én værge (advokat). Regionen har videre oplyst at den pågældende værge imidlertid efterfølgende er død, og at værgemålet er blevet ophævet.

Det fremgår desuden af regionens udtalelse at Bo og Naboskab Sydlolland også har forsøgt at få ophævet et andet værgemål hvilket imidlertid mislykkedes. Regionen har kort beskrevet denne sag og har herunder oplyst at værgens (en advokats) honorar overstiger det beløb som beboerens formue giver i afkast. Beboerens formue bliver således hvert år lidt mindre. Med den begrundelse henvendte Bo og Naboskab Sydlolland sig til statsforvaltningen for få værgemålet ophævet, men fik det svar at værgemålet ikke kan ophæves da det ikke er misligholdt. Bo og Naboskab Sydlolland har oplyst at botilbuddet gerne sender sagens akter til mig hvis jeg ønsker det.

Jeg har noteret mig det oplyste. Bo og Naboskab Sydlolland er naturligvis velkommen til at sende sagens akter til mig, men som jeg orienterede Bo og Naboskab Sydlolland om i den konkrete sag som jeg modtog i forbindelse med inspektionen (hvor værgemålet efterfølgende blev ophævet), behandler ombudsmanden ikke klager på områder hvor der er en særlig adgang til domstolsprøvelse.

Jeg bad endvidere om at få oplyst hvor mange beboere der har beskikket en værge.

Regionen har oplyst at Bo og Naboskab Sydlolland i øjeblikket har 11 beboere der har en værge.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Det fremgik af regionens tilsynsrapport fra tilsynet i oktober 2007 at flere af de pårørende havde givet udtryk for usikkerhed om hvorvidt de var værger eller "kun" pårørende. I tilsynsrapporten skrev regionen at Bo og Naboskab Sydlolland burde sætte fokus på området så der blev skabt klarhed hos alle om hvem der er værger, hvilke orienteringer de skal have, hvad de skal inddrages i mv.

Jeg bad om oplysning om hvordan der var fulgt op herpå fra Bo og Naboskab Sydlollands side.

Regionen har oplyst at der er sendt kopi af værgemålsloven til alle pårørende. Bo og Naboskab Sydlolland har ligeledes henvist til tilbuddets blog hvor der er link til loven. Der er tale om et link til statsforvaltningernes hjemmeside der indeholder nærmere oplysninger om reglerne om værgemål mv.

Jeg har noteret mig det oplyste og at det senere af regionens udtalelse, jf. nedenfor, fremgår at Bo og Naboskab Sydlolland har sendt en udskrift af hele bloggen til de pårørende, der således alle på denne måde er bekendt med henvisningen heri til statsforvaltningernes hjemmeside.

Jeg bad Bo og Naboskab Sydlolland om at oplyse om forældrene eller andre pårørende – hvis sådanne findes – er med til at træffe beslutning om eller tages med på råd når der skal træffes økonomiske beslutninger for/sammen med beboerne, herunder ved større indkøb.

Regionen har oplyst at pårørende til de beboere der har nære pårørende, altid bliver kontaktet og taget med på råd ved større økonomiske beslutninger og indkøb.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Jeg bad om en kopi af Bo og Naboskab Sydlollands retningslinjer for administration af beboernes økonomiske midler.

Medmindre det fremgik af disse retningslinjer, bad jeg desuden Bo og Naboskab Sydlolland om at oplyse hvordan beboernes bankbøger/hævekort og lomme penge mv. opbevares, og at præcisere hvem der har adgang hertil.

Regionen har som nævnt under pkt. 4.3 vedlagt kopi af regionens "Forretningsgangsbeskrivelse for administration af beboermidler/personlige værdigenstande" af 1. maj 2009.

Regionen har desuden oplyst at beboernes almindelige bankbøger opbevares i de enkelte boenheder, og at hver beboer har en aflåst pengekasse der opbevares i et aflåst skab. Dette skab er fortrinsvis placeret i boligens fællesrum.

Regionen har videre oplyst at alle fastansatte medarbejdere i de enkelte boenheder har adgang til beboernes penge.

Jeg har noteret mig det oplyste og indholdet af de nævnte retningslinjer, herunder at der heri er retningslinjer for registrering og opbevaring af kontanter mv. og for ledelsens tilsyn med administrationen.

Ad punkt 4.5. Ledsageordning

Under inspektionen blev det oplyst at Bo og Naboskab Sydlolland ikke havde behov for at anvende ledsageordningen efter servicelovens § 97, men anvender eget personale til ledsagelse. Jeg bad Bo og Naboskab Sydlolland om at uddybe det oplyste om at der ikke er behov for at benytte ledsageordningen.

Regionen har oplyst at der i Bo og Naboskabet aldrig har været tradition for at anvende ledsageordning. Det skyldes at de fleste af beboerne hellere vil ledsages af de medarbejdere de er trygge ved, frem for ukendte og for dem fremmede mennesker. For en del af beboerne, især inden for specialområdet, vil det i øvrigt være umuligt at gennemføre en ledsagelse uden at der er kendt personale med.

Det fremgår desuden af regionens tilsynsrapport om tilsynet i januar 2010 at ledelsen vurderer at der generelt, med den fornødne planlægning, er ressourcer og muligheder for at ledsage beboerne til fritidsaktiviteter.

Jeg har noteret mig det oplyste, men bemærker for en ordens skyld at jeg går ud fra at Bo og Naboskab Sydlolland er behjælpelig med at søge om ledsageordning efter servicelovens § 97 hvis der opstår behov for det.

Ad punkt 4.9. Vold

Det fremgik af regionens tilsynsrapport at Bo og Naboskab Sydlolland var ved at kortlægge tilfælde af voldsom adfærd fra beboernes side. Jeg bad om nærmere oplysninger om denne kortlægning og hvilke initiativer der måtte være taget som følge heraf.

Regionen har oplyst at metoden Low Arousal er introduceret for personalet. Metoden går grundlæggende ud på at have en rolig og ikke intervenerende tilgang til eventuelle konflikter. Den omtalte kortlægning foretages af arbejdsmiljøudvalget der i samarbejde med områdelederen udreder episoden, og efterfølgende iværksætter supervision og temadage, med henblik på at undgå gentagelse.

Regionen har videre oplyst at Social-MED har fokus på voldsproblematikken, og at der er vedtaget en voldspolitik i Region Sjælland. (Som nævnt i rapporten havde jeg modtaget denne voldspolitik i sagen om min inspektion af Stevnstortet).

Jeg har noteret mig det oplyste.

Under inspektionen modtog jeg et eksemplar af en voldspolitik som Bo og Naboskab Sydlolland havde vedtaget på MED-udvalgsmøde den 6. marts 2008.

Jeg gik ud fra at Bo og Naboskab Sydlollands definition af vold – i overensstemmelse med socialafdelingens definition heraf – også omfatter trusler om vold, og at pligten til at registrere "vold" således også – i overensstemmelse med socialafdelingens krav herom – omfatter trusler herom. Da Bo og Naboskab Sydlollands definition af vold efter min opfattelse imidlertid ikke var klar, anbefalede jeg at den blev gjort klar, og at det således udtrykkeligt kom til at fremgå at også trusler om vold skal registreres. Jeg bad om underretning om hvad der skete i anledning af min anbefaling.

Regionen har oplyst at der i dag anvendes et skema til indberetning af vold hvoraf det fremgår at også trusler om vold skal indberettes. Regionen har vedlagt et eksemplar af dette skema.

Jeg har noteret mig det oplyste, men anbefaler fortsat at Bo og Naboskab Sydlollands definition af hvad der anses som vold, gøres mere klar. Jeg henviser til at det, som anført i inspektionsrapporten, af regionens voldspolitik fremgår at det på baggrund af de lokale voldspolitikker skal stå den enkelte medarbejder klart hvad arbejdspladsen definerer som vold, og at det i Bo og Naboskab Sydlollands voldspakke under definition kun er angivet at det "betragtes som vold når det er personrelateret".

Jeg beder om at få oplyst hvad der sker i anledning af min anbefaling.

Den guide som regionen havde udfærdiget om tilsyn, omtalte ikke udtrykkeligt vold mv. For at sikre at der i overensstemmelse med socialafdelingens voldspolitik altid sker en opfølgning på forekomsten af vold mv. ved tilsyn med de konkrete botilbud, anbefalede jeg regionen at medtage et særskilt punkt om vold mv. i guiden. Jeg bad regionen om at oplyse hvad der skete i anledning af min anbefaling.

Regionen har oplyst at tilsynsguiden ville blive revideret inden udgangen af 2009.

Ved opslag på regionens hjemmeside (senest) den 16. juni 2010 har jeg konstateret at der er udfærdiget en ny tilsynsguide af januar 2010. Der er imidlertid heller ikke heri et punkt om vold. Der henvises i indledningen til den politiske beslutning der er truffet i foråret 2010, og som ligger til grund for guiden. Denne beslutning fremgår af referatet af et møde den 23. februar 2010 i forretningsudvalget hvor udvalget godkendte et forslag om justering af tilsynskonceptet der er beskrevet nærmere i et vedlagt notat af 1. februar 2010. Spørgsmålet om vold er ikke nævnt heri, men det indgår i en skabelon for det anmeldte tilsyn der er et bilag til en rapport fra KREVI der bl.a. ligger til grund for forslaget om justering, jf. nærmere pkt. 7.2.

Så vidt jeg forstår det som regionen har oplyst under pkt. 7.2, vil der også ske en revision af den spørgeguide (interviewguide) der anvendes ved de enkelte tilsyn. Jeg beder regionen om at oplyse om vold vil blive medtaget i denne guide.

Jeg henviser i øvrigt til opfølgingsrapport nr. 2 af 13. maj 2009 og regionens svar af 11. december 2009 i sagen om min inspektion af den sikrede institution Bakkegården. I anledning af min henstilling om systematisk indsamling af oplysninger om forekomsten af vold mod personalet med henblik på at forebygge og følge op på dette område, har regionen oplyst at der allerede sker en sådan systematisk indberetning og registrering.

Ad punkt 4.11. Beboerindflydelse og pårørendekontakt

Af den generelle driftsaftale for 2009 på socialområdet der var indgået mellem regionsrådet og socialområdet, fremgik det at der i 2009 – som led i arbejdet med kvalitetsudvikling – skulle udarbejdes standarder om bl.a. brugerindflydelse og ”retningsgivende dokumenter” for hvordan botilbuddene vil arbejde med standarderne.

Jeg bad regionen om at oplyse hvad der i øvrigt videre var sket eller ville ske vedrørende spørgsmålet om bruger- og pårørendeinddragelse, og om regionen også ville udfærdige retningslinjer/standarder for inddragelse af pårørende.

Regionen har herom oplyst følgende:

”I kommissorium for 2009 for Forum vedr. Socialområdet fremgår, at Forum særlig skal have fokus på inddragelse af brugere og pårørende. Dette skal konkret udmøntes i udarbejdelsen af en bruger- og pårørendepolitik for de regionalt drevne tilbud. Politikken skal forelægges Forretningsudvalget og Regionsrådet. Regionsrådet skal vedtage bruger- og pårørendepolitikken ultimo 2009.

Socialafdelingen i Region Sjælland er i gang med at udarbejde en bruger- og pårørende-politik om inddragelse/samarbejde med brugerne og de pårørende. Som politikken ser ud nu indeholder den overordnede retningslinjer for brugerinddragelse og pårørendesamarbejde.

Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område indeholder en standard om brugerinddragelse. Pårørendeinddragelse er ikke en del af kvalitetsmodellens første generation. Derudover implementeres kvalitetsmodellen ikke på alle tilbud (i modsætning til bruger- og pårørendepolitikken for Region Sjælland). Kvalitetsmodellen gælder alene tilbud efter SEL § 67 og §§107 og 108

Region Sjælland har i samarbejde med de øvrige regioner indført en standard for brugerinddragelse for tilbud efter SEL § 67 og §§107 og 108.

Region Sjælland vedtager ultimo 2009 en bruger- og pårørendepolitik, der indeholder retningslinjer for såvel bruger- som pårørendeinddragelse på samtlige tilbud på socialområdet i Region Sjælland. Politikken vil indeholde retningslinjer for inddragelse af de pårørende.”

Jeg har noteret mig det oplyste og at det af regionens hjemmeside fremgår at regionsrådet den 5. november 2009 vedtog en bruger- og pårørendepolitik for de tilbud og

institutioner som regionen driver. Politikken kan downloades fra regionens hjemmeside.

Det fremgår også af hjemmesiden at bruger- og pårørendepolitikken indeholder overordnede mål for henholdsvis brugerne og de pårørende, som ledelsen i tilbuddene og institutionerne har ansvaret for at implementere gennem lokale retningslinjer. Den lokale udmøntning skal ske ved at tilbuddene og institutionerne i løbet af 2010 skal beskrive hvordan målene i bruger- og pårørendepolitikken efterleves, og hvordan der følges op på arbejdet med brugerinddragelse og pårørendesamarbejde.

Det fremgår også af politikken at der i foråret 2009 med baggrund i et centralt formuleret inspirationsmateriale er foregået en lokal proces på de enkelte tilbud hvor tilbudets ledelse har haft ansvaret for at afdække brugernes og de pårørendes ønsker til inddragelse og samarbejde.

Jeg beder om underretning om den udmøntning som Bo og Naboskab Sydlolland foretager.

I regionens tilsynsrapport fra tilsynet i 2007 foreslog tilsynet at Bo og Naboskab Sydlolland oprettede et beboer-/brugerråd. Jeg bad om oplysning om hvad der var sket i anledning heraf.

Regionen har oplyst at det på grund af manglede interesse stadig ikke har været muligt at oprette beboer-/brugerråd for hele Bo og Naboskabet. Hvis vilkårene skulle ændre sig ved tilgang af nye beboere og dermed nye pårørende, vil Bo og Naboskabet igen arbejde på at etablere et bruger-/pårørenderåd.

Jeg har noteret mig det oplyste, herunder at Bo og Naboskab Sydlolland vil arbejde på at oprette et bruger-/pårørenderåd råd hvis der senere skulle vise sig interesse for det.

Jeg bad endvidere Bo og Naboskab Sydlolland om at oplyse om der var udarbejdet eller var planer om at udarbejde skriftlige retningslinjer for brugerindflydelsen.

Regionen har oplyst at der (på tidspunktet for regionens udtalelse) blev arbejdet ud fra de kommende kvalitetsstandarder, hvoraf en omhandler brugerinddragelse.

Jeg har noteret mig det oplyste og henviser til min anmodning ovenfor om underretning om den udmøntning (de skriftlige retningslinjer) som Bo og Naboskab Sydlolland skal foretage af regionens bruger- og pårørendepolitik.

I regionens tilsynsrapport fra tilsynet i 2007 foreslog tilsynet Bo og Naboskab Sydlolland at finde en måde at synliggøre Bo og Naboskab Sydlolland på over for de pårørende, f.eks. ved et halvårligt nyhedsbrev. Jeg bad om at få oplyst hvad denne anbefaling havde givet anledning til.

Regionen har oplyst at Bo og Naboskab Sydlolland efterfølgende har sendt en udskrift af hele Bo og Naboskab Sydlollands blog til alle de pårørende og samtidig beskrevet hvordan man efterfølgende kan finde nyt om Bo og Naboskabet. De pårørende fik ved samme lejlighed en oversigt over hvem i ledelsen de kunne henvende sig til hvis de har spørgsmål om deres pårørende eller andre ting.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Jeg har desuden noteret mig at det af regionens rapport fra tilsynet i januar 2010 fremgår at Bo og Naboskab Sydlolland vil forsøge at lave et nyhedsbrev i løbet af 2010 der retter sig til både beboere, pårørende og medarbejdere, og at det forventes at være tilgængeligt både i papirform og på Bo og Naboskabets intranet og blog.

Jeg bad endvidere om at få oplyst om der er en egentlig pårørendepolitik på Bo og Naboskab Sydlolland.

Regionen har oplyst at Bo og Naboskab Sydlolland vil gøre Region Sjællands generelle politik for bruger- og pårørendeindflydelse til en del af Bo og Naboskabets politik.

Som det fremgår ovenfor, skal regionens bruger- og pårørendepolitik udmøntes lokalt. Når det er sket, skal politikken og de retningslinjer der følger af den lokale udmøntning, gøres tilgængelig for brugerne og de pårørende og lægges på tilbuddets hjemmeside.

Jeg har noteret mig det oplyste og henviser til min anmodning ovenfor om at blive underrettet om Bo og Naboskab Sydlollands udmøntning af regionens politik på området.

Jeg har i øvrigt noteret mig at regionen ved tilsynet i 2010 anbefalede at ledelsen arbejder med medarbejdernes indfaldsvinkel på brugerindflydelse og metodikken hertil, og at Bo og Naboskab Sydlolland har svaret at dette emne vil få fokus i forbindelse med indførelsen af kvalitetsreformen.

Center for Kvalitetsudvikling havde i et samarbejde med Danske Regioner og de fem regioner gennemført en landsdækkende pårørendeundersøgelse på de boformer for voksne personer med handicap der drives af regionerne. Jeg bad om at få oplyst om resultatet af pårørendeundersøgelsen for så vidt angår Bo og Naboskab Sydlolland havde givet anledning til andre overvejelser eller tiltag end regionens anbefaling vedrørende information til pårørende, jf. herom ovenfor.

Regionen har oplyst at der ikke er overvejet andre tiltag i anledning af resultatet af pårørendeundersøgelsen.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Det tilføjes at jeg er bekendt med at Servicestyrelsen har kortlagt udviklingshæmmedes vilkår for selvbestemmelse og brugerinddragelse med det formål at skabe et beslutningsgrundlag for den fremtidige indsats på området. Resultatet af denne kortlægning fremgår af styrelsens hjemmeside.

Ad punkt 4.12. Handleplaner

Regionen foreslog i sin tilsynsrapport at det blev overvejet at bibringe medarbejderne nye, faglige kompetencer i forhold til at inddrage non-verbale beboere i handleplansarbejdet. Jeg bad om at få oplyst hvad dette forslag havde givet anledning til.

Regionen har oplyst at dette emne er indeholdt i de nye kvalitetsstandarder, og har vedlagt de relevante sider. Det fremgår bl.a. heraf at den enkeltes kommunikative ressourcer skal afdækkes, og at denne standard skal opfyldes ved 4 trin, hvoraf trin 1 og 2 skal gennemføres i 2010. Trin 1 er udarbejdelse af retningsgivende dokumenter (retningslinjer) der bl.a. kan omfatte inddragelse af faglige kompetencer og eksterne samarbejdspartnere og anvendelse af forskellige metoder og redskaber i kommunikationen med de enkelte. Trin 2 er implementering og anvendelse af disse dokumenter. Trin 3 og 4 er henholdsvis kvalitetsforbedring og kvalitetsovervågning.

Jeg har noteret mig det oplyste og indholdet af det vedlagte bilag.

Jeg fik under inspektionen kopi af handleplaner for to beboere. Den ene handleplan var vedlagt en aktivitetsbeskrivelse for oktober 2006 for beboerens aktiviteter i aktivitetshuset. Jeg bad om at få oplyst om der udarbejdes aktivitetsbeskrivelser for alle de beboere der er tilknyttet aktivitetscenteret, og hvor ofte de laves.

Regionen har oplyst at der udarbejdes aktivitetsplaner for alle beboere en gang om året.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Da Storstrøms Amt var nedlagt, og der flere steder i handleplanskonceptet blev henvist til amtet og til bestemmelser der nu findes et andet sted i serviceloven, bad jeg desuden regionen om at overveje at tilrette handleplanskonceptet og meddele mig resultatet heraf.

Regionen har herom anført følgende:

”Jf. servicelovens § 141 stk. 2, skal kommunen tilbyde at udarbejde en handleplan. Handleplanen skal angive formålet med indsatsen, hvilken indsats der er nødvendig for at opnå formålet, den forventede varighed af indsatsen og andre særlige forhold vedrørende boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler m.v.

I vejledning nr. 1 til serviceloven pkt. 99: Handleplaner for personer med nedsat funktionsevne, fremgår at når det gælder beboere i botilbud efter serviceloven eller almenboligloven vil der ofte være udarbejdet en pædagogisk plan, som gælder for indsatsen i forbindelse med selve botilbuddet. En sådan pædagogisk plan kan ikke erstatte en handleplan efter servicelovens § 141, men kan evt. indgå som et delelement i handleplanen.

De af Region Sjælland drevne botilbud udarbejder pædagogiske planer for borgerne – individuelle planer. Nogle botilbud vælger at anvende handlekommunens koncept, andre benytter fortsat tidligere anvendte koncepter.”

Jeg er opmærksom på at det er kommunerne – og ikke de enkelte botilbud – der ifølge servicelovens § 141, stk. 2, har pligten til at tilbyde at udarbejde en handleplan.

Før kommunalreformens ikrafttræden havde både kommuner og amtskommuner kompetence til at udarbejde handleplaner, jf. den tidligere bestemmelse i § 111 i serviceloven som § 141 erstatter, og som der henvises til i de "skriftlige planer" (pædagogiske planer) som jeg modtog. Disse planer fremstod i øvrigt som egentlige handleplaner og som udarbejdet af Bo og Naboskab Sydlolland.

Som nævnt er det nu kun kommunerne der har pligten til at tilbyde at udarbejde en handleplan efter servicelovens § 141. Der er (således) ikke tale om at Region Sjælland for regionens botilbud fortsat anvender det faste handleplanskoncept der var udarbejdet af Social- og Psykiatريفorvaltningen i det tidligere Storstrøms Amt, men om at Bo og Naboskab Sydlolland har valgt at benytte dette koncept. Jeg beklager derfor at jeg i rapporten bad regionen om at tilrette konceptet.

Hvis et botilbud vælger at benytte et tidligere anvendt koncept der ikke er ført ajour, bør det efter min opfattelse rettes til i det konkrete tilfælde. Jeg går ud fra at Bo og Naboskab Sydlolland fremover vil gøre det, og jeg foretager mig på denne baggrund ikke mere vedrørende dette forhold.

Ad punkt 5.1. Lukkede døre og frisk luft

Af en tilsynsrapport fra det tidligere Storstrøms Amt efter tilsynsbesøg i 2006 fremgik det at døren til terrassen på Syrenvej (KereCenteret) blev låst hvis der ikke var personale i afdelingen. Tilsynet bad ledelsen om at kontakte forvaltningen for at få en vurdering af aflåsningen, og jeg bad om oplysning om resultatet af denne henvendelse.

Regionen har oplyst at denne dør ikke længere bliver låst i dagtimerne.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Ad punkt 5.3. Modtagne registreringer

Jeg modtog og gennemgik i alt 10 registreringskemaer. I 9 af de 10 tilfælde forelå der en tilbagemelding fra regionen til den pågældende beboer med kopi til Bo og Naboskab Sydlolland og beboerens handlekommune. Jeg gik ud fra at den manglende tilbagemelding i det sidste tilfælde, som var det nyeste tilfælde (en anvendelse af magt den 30. januar 2008), skyldes at denne tilbagemelding endnu ikke forelå da jeg fik kopierne udleveret (den 12. marts 2008). Idet jeg gik ud fra at regionen nu havde meldt tilbage, bad jeg om en kopi af tilbagemeldingen.

Regionen har vedlagt kopi af denne tilbagemelding. Der er tale om en tilbagemelding af 12. februar 2008, der således var afgivet da jeg modtog materialet, og jeg går derfor nu ud fra at det skyldes en fejl at den ikke var blandt dette materiale.

Det fremgår af tilbagemeldingen at indberetningen ikke er blevet betragtet som en indberetning om magtanvendelse da der var tale om fastholdelse i forbindelse med sundhedsfaglig behandling (blodprøvetagning). Socialafdelingen tilkendegav samtidig at det var afdelingens vurdering at det i den beskrevne situation havde været nødvendigt for medarbejderne at handle aktivt så beboeren kunne få taget blodprøven.

Tilbagemeldingen i denne sag svarer således til tilbagemeldingen i den anden af de to sager hvori der var fremsendt et indberetningsskema om magtanvendelse (fastholdelse) i forbindelse med sundhedsfaglig behandling, jf. herom side 60 i den endelige rapport.

Jeg går som nævnt dette sted i den endelige rapport ud fra at det er en fejl at det ved disse 2 indgreb ikke blev afkrydset at der var tale om ikke lovlig magtanvendelse (jf. første afkrydningsmulighed i det skema der blev anvendt i sagen). I tilslutning hertil bemærker jeg at jeg går ud fra at regionen også har anset de 2 tilfælde som ikke lovlige (men berettigede) magtanvendelser (eller "anden magtanvendelse (dvs. indgreb som er ulovlige)" som angivet i regionens skema og pkt. c i Servicestyrelsens tidligere skema 2 til registrering og indberetning om anvendelse af magt). Jeg henviser i den forbindelse også til pkt. 111 i vejledningen om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne hvorefter skema 2 også skulle anvendes til "indgreb, der ikke er nævnt i serviceloven" og til definitionen af magtanvendelse i § 1 i bekendtgørelsen herom (fysiske indgreb i selvbestemmelsesretten) og i indledningen til vejledningen til de nye skemaer 1 og 2, jf. herom nedenfor.

I tilbagemeldingerne havde regionen samtidig givet klagevejledning til det sociale nævnt. Jeg bad om at få oplyst om der var indgivet klage i nogen af tilfældene. Hvis det var tilfældet, bad jeg om kopi af det sociale nævns afgørelse i sagen.

Regionen har oplyst at der ikke er indgivet klager over nogen af afgørelserne.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Ingen af de 10 registreringer var foretaget på det registrerings- og indberetningsskema (skema 2) som Servicestyrelsen havde udarbejdet, men på et skema der var udarbejdet af Region Sjælland. Idet jeg henviste til en udtalelse af 19. april 2006 fra Socialministeriet i en anden inspektionssag hvorefter der ikke må anvendes lokalt udarbejdede skemaer, henstillede jeg til Bo og Naboskab Sydjylland fremover at anvende ministeriets indberetningsskemaer. Jeg bad om at blive underrettet om hvad min henstilling gav anledning til.

Regionen har anført følgende:

”Bo og Naboskab Sydjylland anvender fortsat det af Region Sjælland udarbejdede skema til indberetning om magtanvendelser og afventer Region Sjællands udspil med henblik på implementering af ministeriets udarbejdede skema.

Ved anvendelse af ministeriets skemaer til registrering og indberetning af magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten kan der kun blive tale om, at anvende skema 2 i forhold til indberetning til regionen. Andre indgreb end de på skema 2 oplyste, er kommunale afgørelser, hvorfor de ikke er relevante i forhold til regionen.

Ombudsmanden henstiller i sin endelige rapport, at botilbuddene i Region Sjælland fremover anvender det af socialstyrelsen udarbejdede skema 2. Socialafdelingen vil påbegynde et arbejde, hvor det nærmere skal vurderes hvorledes skema 2 og spørgsmålene i regionens eget skema kan sammenholdes således at det sikres, at også de supplerende oplysninger indberettes. Det forventes, at voksentilbuddene skal anvende skema 2 med evt. supplerende oplysninger fra 1. januar 2010.

Socialafdelingen skal beklage, at der i skema 2 under type af magtanvendelser ’magtanvendelse foretaget med samtykke’ endnu ikke er fjernet fra skemaet.”

Som nævnt i den endelige rapport skal indberetning om anvendelse af magt ske på de skemaer som Servicestyrelsen har udarbejdet. Disse skemaer er efterfølgende blevet revideret, og der er samtidig udsendt en vejledning til de nye skemaer 1 og 2 der har skullet anvendes siden 1. januar 2010.

Jeg forstår det oplyste sådan at regionen forventede at tilbuddene til voksne fra 1. januar 2010 skulle anvende Servicestyrelsens skema sammen med eventuelt supple-

rende oplysninger, idet regionen skulle overveje hvordan det kunne sikres at også disse supplerende oplysninger blev indberettet.

Da Servicestyrelsens skemaer som nævnt skal anvendes ved registrering og indberetning om anvendelse af magt, burde de efter min opfattelse have været taget i brug i umiddelbar forlængelse af min henstilling herom.

Da jeg går ud fra at disse skemaer (de nye) nu bruges, foretager jeg mig ikke mere vedrørende dette forhold.

Det tilføjes at jeg ikke forstår regionens beklagelse af at "magtanvendelse foretaget med samtykke" endnu ikke var fjernet. De skemaer som Region Sjælland havde udarbejdet, indeholdt ikke et sådan punkt, men som nævnt i rapporten ville Socialministeriet (tidligere Velfærdsministeriet) fjerne dette punkt i det nye skema 2 hvilket er sket.

Det tilføjes også at jeg har noteret mig det der fremgår af regionens tilsynsrapport fra tilsynet i 2010 om magtanvendelse, herunder bilag 1 til rapporten. Af rapporten fremgår det bl.a. at regionen anbefalede ledelsen at følge op på medarbejdernes udtalelser om at de ikke kunne genkende at der havde været fokus på magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten. Som svar herpå oplyste Bo og Naboskab Sydjylland at emnet ville blive taget op på kommende husmøder, og at der holdes temadage om emnet.

Ad punkt 6.1. Normeringer og sammensætning

Jeg bad om at få oplyst hvem der bestemmer hvilke faggrupper der ansættes på Bo og Naboskab Sydjylland.

Regionen har oplyst at der nedsættes ansættelsesudvalg der består af medarbejdere fra den bolig ansættelsen skal ske i, og den pågældende områdeleder, og at alle ansættelser i øvrigt sker i samarbejde med ledelsen.

Regionen har yderligere oplyst at pædagogisk uddannet personale prioriteres først ved ansættelse i boenhederne. Ved ansættelse i administration og serviceafdeling vurderes den enkelte ansøgers kvalifikationer og uddannelse i forhold til stillingsindholdet.

Af regionens tilsynsrapport fra tilsynet i januar 2010 fremgår det at der er en koncentration af social- og sundhedsassistenter på KereCenteret og af pædagoger på speci-

alområdet. Det fremgår endvidere at KereCenteret gerne så en opkvalificering på det pædagogiske område som følge af ændringer i målgruppen.

Jeg har noteret mig det oplyste – og går ud fra at den nævnte prioritering med hensyn til pædagogisk personale også gælder fremtidige ansættelser i KereCenteret.

Regionen havde i sin tilsynsrapport fra tilsynet i oktober 2007 anbefalet ledelsen at sætte fokus på introduktionsprogrammet for nye medarbejdere. Jeg bad om at blive underrettet om hvad det havde givet anledning til.

Regionen har oplyst at der i dag er introduktionsmapper og introduktionsforløb for nye medarbejdere i alle boenheder.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Det fremgik også af tilsynsrapporten at spørgsmålet om ekstern supervision ville blive taget op i 2008. Jeg bad om at få oplyst hvad der videre var sket vedrørende dette forhold.

Regionen har oplyst at 4 af boenhederne gennemførte et supervisionsforløb i efteråret 2008 og foråret 2009. Indholdet drejede sig overordnet om pædagogik og handlemetoder overfor de enkelte beboere.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Det tidligere Storstrøms Amt henstillede i tilsynsrapporten fra amtets tilsyn dengang at personalenormeringen på Syrenvej blev taget op. Dengang havde Syrenvej en normering på 21 stillinger inklusiv 3,5 stilling til vågen nattevagt/rengøring (til en kapacitet dengang på 22 beboere). Ifølge tilbudsportalen var normeringen på inspektionstidspunktet 23 ansatte til 24 beboere.

Jeg bad om at få oplyst hvad tilsynets henstilling dengang gav anledning til, og hvordan personalesituationen opleves i dag.

Regionen har oplyst at normeringen på KereCenteret i dag opleves som værende i orden. Derudover er der i forbindelse med bevilling af særtakst på en beboer ansat 2 ekstra medarbejdere.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Jeg bad desuden om nærmere oplysninger om kontaktpersonordningen på specialområdet, hvor der er grupper af kontaktpersoner.

Regionen har oplyst at kontaktpersonordningen på specialområdet er opbygget med 2 til 4 kontaktpersoner for hver beboer. Det betyder at der næsten altid vil være en af kontaktpersonerne på arbejde. Samtidig har beboerne i specialområdet ofte en problemskabende adfærd som gør at der er meget mere administrativt arbejde i dagligdagen, bl.a. i forbindelse med ansøgning om særtakst.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Jeg bad endvidere om at få oplyst om der på almenområdet, hvor beboerne har en kontaktperson, er en suppleantordning ved den sædvanlige kontaktpersons fravær i forbindelse med ferie og sygdom mv.

Regionen har oplyst at hver beboer på almenområdet har 2 kontaktpersoner, og at der derfor er mulighed for overlapning ved afvikling af ferie eller ved sygdom.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Jeg bad også om oplysning om hvorvidt der er mulighed for at skifte til en anden kontaktperson hvis kemien mellem beboer og kontaktpersonen ikke er god.

Regionen har oplyst at det altid er muligt for beboeren at få en anden kontaktperson hvis en kontaktperson og en beboer ikke kan samarbejde.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Ad punkt 6.2. Vikarer og sygdom

Jeg bad om at få oplyst hvem der står for indkaldelse af vikarer ved sygdom og andet fravær, herunder feriefravær.

Regionen har oplyst at det altid er den enkelte boenhed der sørger for at indkalde vikarer.

Af Bo og Naboskab Sydlollands blog (og af regionens rapport fra tilsynet i januar 2010) fremgår det at der pr. 1. februar 2010 er oprettet et vikarkorps i Bo og Naboskab Sydlolland. Det er nævnt at vikarkorpset skulle starte med en normering på 10 stillinger, og at det er planen at disse 10 vikarer skal dække en stor del af den planlagte afløsning. Ud over de fast tilknyttede vikarer skal der ligeledes tilknyttes et antal løse vikarer der skal supplere afløsningen samt tiltræde ved akut opstået vikarbehov. Det fremgår også at der er ansat en koordinator for vikarkorpset som forestår den daglige organisering af vikaropgaverne i Bo og Naboskab Sydlolland.

Af regionens rapport fremgår det bl.a. at Bo og Naboskab Sydlolland forventer en bedre styring af vikarforbruget og bedre kontinuitet til beboere og brugere når vikarkorpset er implementeret.

Jeg har noteret mig det oplyste og det der fremgår af Bo og Naboskab Sydlollands blog og af regionens rapport.

Ad punkt 7.2 Region Sjællands tilsyn

Idet regionen i sagen om inspektionen af Kofoedsminde var blevet bedt om en udtalelse om spørgsmålet om sikring af uvildigheden af tilsyn, foretog jeg mig ikke mere i denne sag vedrørende dette forhold.

Da det under inspektionen af Bo og Naboskab Sydlolland blev oplyst at tilsynsguiden skulle evalueres (i lyset af Danske Regioners tilsynsprincipper) når der havde været tilsyn på samtlige botilbud, bad jeg regionen om at sende mig et eksemplar af den reviderede tilsynsguide/manual når den forelå i endelig godkendt form.

Regionen har til dette punkt oplyst følgende:

”Jf. Region Sjællands guide for tilsyn af 2007, foretages et anmeldt og to uanmeldte tilsyn årligt. Derudover indgår tilsynet i videst muligt omfang som en inte-

greret del af den løbende kontakt med de sociale tilbud og varetages af Socialafdelingen i samarbejde med andre relevante afdelinger i Region Sjælland.

Det anmeldte tilsyn er hidtil udført i et samarbejde mellem tilsynskonsulent og tilbuddets socialfaglige konsulent, hvorimod det uanmeldte tilsyn alene udføres af tilsynskonsulenterne.

Guide for tilsyn står for revidering inden udgangen af 2009, for ændringer og tilpasninger af Forretningsudvalgets tiltrådte beslutning, herunder uanmeldte screeninger, uanmeldte tilsyn, anmeldte tilsyn, interviewguide og servicemål.

For at styrke tilsynsfunktionen i Region Sjælland er der 1. juni 2009 ansat endnu en tilsynskonsulent, således at der i Socialafdelingen er to tilsynskonsulenter, der alene har tilsyn som arbejdsområde og, udover tilsynet ikke har kontakt til de sociale tilbud. Disse to konsulenter udfører i teamsamarbejde henholdsvis uanmeldte screeningstilsyn samt uanmeldte tilsyn.”

Af referatet fra det i indledningen nævnte møde den 10. september 2009 i forum for planlægning af socialområdet fremgår det at mine bemærkninger i rapporten om tilsynsordningen har været drøftet i administrationen, der ikke fandt anledning til at ændre på tilsynskonceptet for tiden. Jeg går ud fra at der hermed sigtes til yderligere ændringer i relation til spørgsmålet om uvildighed.

Som nævnt under pkt. 4.9 foreligger der nu en ny tilsynsguide af januar 2010.

Som nævnt samme sted fremgår det af referatet af et møde den 23. februar 2010 i forretningsudvalget at udvalget godkendte et forslag om justering af tilsynskonceptet der er beskrevet nærmere i et vedlagt notat af 1. februar 2010. Det fremgår af referatet og notatet at baggrunden for forslaget om justering er dels regionens erfaringer fra tilsyn, dels mine bemærkninger om uvildighed og endelige den nævnte rapport fra KREVI (Det kommunale og regionale evalueringsinstitut). Der er tale om en evalueringsrapport fra juni 2009 som KREVI har udarbejdet for Region Syddanmark til vurdering af denne regions nye tilsyn i forhold til den opstillede målsætning om kontrol, kvalitetssikring og kvalitetsudvikling. Rapporten kan downloades fra instituttets hjemmeside.

Jeg har noteret mig det oplyste og at der som nævnt nu foreligger en ny tilsynsguide der er lagt på regionens hjemmeside.

Ad punkt 7.3 Tilsynsbesøg på Bo og Naboskab Sydlolland

Idet jeg gik ud fra at der (nu) også var foretaget uanmeldt tilsyn på Bo og Naboskab Sydlolland, bad jeg om en kopi af notatet fra dette (seneste) tilsyn.

Regionen har vedlagt rapport om et uanmeldt screeningstilsyn på Bo og Naboskab Sydlolland der blev foretaget den 30. juni 2009. Der er tale om et screeningskema der er udfyldt på baggrund af en samtale med en medarbejder (en pædagog).

Jeg har noteret mig det oplyste og har læst rapporten igennem. Jeg har i den forbindelse noteret mig at der er sat kryds i "Meget tilfredsstillende" i alle tilfælde på nær 2 (hvor der er krydset af i "Tilfredsstillende"), og at tilsynets generelle vurdering af Bo og Naboskab Sydlolland således også var meget tilfredsstillende.

Jeg har, som det fremgår ovenfor, også noteret mig at der efterfølgende har været et anmeldt tilsyn (i januar 2010). I rapporten om dette tilsyn har tilsynet bl.a. vurderet at Bo og Naboskab Sydlolland fungerer hensigtsmæssigt.

Opfølgning

Som det fremgår af de enkelte punkter ovenfor, har jeg enkelte steder bedt Bo og Naboskab Sydlolland eller Region Sjælland om nærmere oplysninger mv. Jeg beder om at Bo og Naboskab Sydlollands oplysninger mv. sendes gennem regionen for at regionen kan få lejlighed til at kommentere det som Bo og Naboskab Sydlolland anfører.

Underretning

Denne opfølgingsrapport sendes til Bo og Naboskab Sydlolland, Region Sjælland, Center for Ligebehandling af Handicappede, Folketingets Retsudvalg og til Bo og Naboskab Sydlollands beboere og deres pårørende.

Lenart Frandsen
Inspektionschef