

Den 2. januar 2012

FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



Inspektion af Bo- og Aktivitetscenter Skovlund den 6. november 2009

OPFØLGNING

J.nr. 2009-3500-062/CBR

Indholdsfortegnelse

Ad 3.1.	Fællesområde.....	2
Ad 4.2.	Medicin og læge mv.....	2
Ad 4.2.1.	Opbevaring og medicinhandling mv.....	3
Ad 4.2.3.	Restmedicin	3
Ad 4.2.4.	Psykiatrisk tilsyn	4
Ad 4.5.	Beboernes økonomiske forhold	4
Ad 4.10.	Vold.....	5
Ad 4.12.	Beboerindflydelse og pårørendekontakt.....	5
Ad 5.3.	Generelt om indgreb	7
Ad 5.4.	Modtagne sager	7
Ad 6.1.	Normeringer og sammensætninger	9
Ad 6.2.	Vikarer og sygdom	10
Ad 7.3.	Konkrete tilsyn på Skovlund	12
	Opfølgning	12
	Underretning	12

Den 24. marts 2011 afgav jeg en endelig rapport om min inspektion den 6. november 2009 af Bo- og Aktivitetscenter Skovlund. I rapporten bad jeg om oplysninger mv. om nærmere angivne forhold.

I den anledning har jeg modtaget en fælles udtalelse af 2. november 2011 med bilag fra Centerledelsen på Bocenter Nord, som Bo- og Aktivitetscenter Skovlund er en del af, og Aarhus Kommune.

Jeg skal herefter meddele følgende:

Ad 3.1. Fællesområde

I min endelige rapport bad jeg om oplysninger om status for planerne med den ombygning som i hvert fald ville omfatte administrationen, og herunder om den eventuelle betydning af projektet for beboernes forhold.

Jeg har ikke modtaget nogen oplysninger om status for ombygningsplanerne. Jeg gentager derfor min anmodning, idet jeg går ud fra at ombygningen nu eventuelt er afsluttet.

Ad 4.2. Medicin og læge mv.

Jeg bad ledelsen på Skovlund om at sende mig en kopi af de instrukser om medicin-håndtering som måtte være gældende på Skovlund, jf. kravet herom i Sundhedsstyrelsens medicinbehandlingsvejledning.

Skovlund har vedlagt "Procedure for medicin".

Jeg har modtaget Skovlunds procedure for medicinbehandling og foretager mig ikke mere på dette punkt.

Ad 4.2.1. Opbevaring og medicinhandling mv.

Ledelsen på Skovlund oplyste at medicin opbevares i aflåste skabe, og at der er én medicinansvarlig på Skovlund.

Jeg gik ud fra at medicinskabene både er placeret i boligerne og i ledelsens kontorer. Jeg bad om oplysninger om hvem der har adgang til medicinskabene.

Jeg henviser til pkt. 4.2 og foretager mig ikke mere på dette punkt.

Jeg bad om oplysninger om uddannelse/oplæring af det personale der håndterer medicin, jf. Sundhedsstyrelsens medicinhandlingsvejledning pkt. 3.2 og 5.1.

Skovlund har oplyst at uddannelse og oplæring sker ved ansættelse og omfatter korrekt handling såvel som opbevaring af medicinen.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Jeg gik ud fra at Skovlund for hver enkelt beboer udarbejder et medicinskema med oplysninger om handlingen.

Skovlund har oplyst at beboernes medicin leveres i færdigpakkede ruller med tydelig mærkning af indhold og udleveringstidspunkt.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Ad 4.2.3. Restmedicin

Jeg bad i rapporten af 24. marts 2011 Skovlund oplyse om man har fået etableret en ordning med kvittering for restmedicin der afleveres retur til apoteket.

Skovlund har vedlagt "Kvittering for aflevering af ubrugt medicin fra Skovlund".

Det skema jeg har modtaget, indeholder 3 kolonner benævnt henholdsvis "Medicin art", "Medarbejder" og "Apoteks kvittering". Jeg har noteret mig at der nu kvitteres for restmedicin på apoteket. Jeg anbefaler at der også noteres mængden af restmedicinen og foretager mig ikke mere på dette punkt.

Ad 4.2.4. Psykiatrisk tilsyn

Idet jeg henviste til min rapport om Skelbæk Centret i 2007, bad jeg Skovlund om oplysninger om et eventuelt regelmæssigt psykiatrisk tilsyn med beboerne på Skovlund.

Skovlund har hertil oplyst at Skovlund har et velfungerede samarbejde med en psykiater som kan kontaktes direkte ved behov, men at der ikke foreligger nogen aftale om et regelmæssigt psykiatrisk tilsyn med beboerne på Skovlund.

Jeg forstår at Skovlund mener at det er en tilfredsstillende ordning at psykiateren kontaktes af Skovlund efter behov.

Jeg gentager min henvisning til det som jeg tidligere har anført i pkt. 4.2 i rapporten om min inspektion af botilbuddet Skelbæk Centret. Jeg må på ny fremhæve at det for at sikre en optimal lægelig behandling og deraf følgende trivsel for den enkelte, herunder for at undgå fejlmedicinering eller i værste fald at nogen "glemmes", er en sikkerhed med et regelmæssigt psykiatrisk tilsynsbesøg. Efter min opfattelse er det således ikke optimalt at en tilknyttet psykiater som udgangspunkt kun kommer på botilbuddet når vedkommende bliver tilkaldt af personalet som har iagttaget en ændring i en beboers adfærd. Man kan heller ikke forvente at personalet konstant kan være opdateret på om der er kommet et nyt medikament på markedet som eventuelt vil kunne forbedre en beboers tilstand/livsindhold,

Jeg går ud fra at Skovlund og kommunen vil genoverveje spørgsmålet i lyset af det anførte.

Ad 4.5. Beboernes økonomiske forhold

Jeg bad om at modtage Aarhus Kommunes retningslinjer vedrørende beboernes midler mv.

Kommunen har vedlagt "Forholdsregler vedr. brugernes betalings- og hævekort" samt "Instruktion vedr. håndtering af brugernes midler".

Jeg har modtaget kommunens retningslinjer.

Under inspektionen noterede jeg mig det oplyste om regnskaber for udflugter til f.eks. et sommerhus og/eller individuelle rejser med ledsager. Jeg bad om at modtage retningslinjerne om dette.

Skovlund har oplyst at det faste personale efter behov kan udlevere et rådighedsbeløb til beboeren/ledsageren til dækning af beboerens eventuelle udgifter i forbindelse med udflugten. Det udleverede beløb registreres, og medarbejderen skriver under på at beløbet er udbetalt.

Efter udflugten aflægges regnskab for det udleverede beløb, og to medarbejdere godkender regnskabet. Et evt. restbeløb indsættes på beboerens konto.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Ad 4.10. Vold

Jeg havde noteret mig at Aarhus Kommune i forbindelse med tilsyn kan blive bekendt med voldsepisoder mv. på Skovlund, men dette gik jeg ud fra kun kunne være generelt. Jeg bad om oplysninger om hvorvidt der også sker systematiske indberetninger af konkrete voldsepisoder mv. til kommunen og om der i så fald er retningslinjer om disse indberetninger.

På baggrund af det ovennævnte bad jeg også om oplysninger om i hvilket omfang der er fastsat regler om politianmeldelse.

Kommunen har oplyst at al vold som udgangspunkt anmeldes til politiet, og at der er mulighed for akut psykologbistand til medarbejderne.

Kommunen har vedlagt fem bilag, herunder "Procedure for håndtering af episoder med vold og trusler om vold", "Handlingsplan ved helt ekstraordinære situationer" og "Procedurer for anmeldelser til politiet". Af disse bilag fremgår det bl.a. at "[a]lle episoder med vold og trusler om vold mod ansatte skal (...) indberettes til den elektroniske voldsdatabase eller andre dertil indrettede registreringssystemer".

Jeg har modtaget de ovennævnte retningslinjer for håndtering af episoder med vold, herunder anmeldelse til politiet.

Ad 4.12. Beboerindflydelse og pårørendekontakt

I min endelige rapport bad jeg Skovlund om at oplyse om der er et beboerråd på Skovlund – og i benægtende fald hvordan man på Skovlund arbejder med brugerinddragelse.

Jeg bad i forlængelse heraf Aarhus Kommune om at sende mig kommunens retningslinjer om brugerinddragelse.

Skovlund har oplyst at der er etableret et beboerråd i det hus hvor beboerne magter et sådant. I de øvrige huse understøttes beboerinddragelse på anden vis, f.eks. gennem individuelle handleplaner.

Kommunen har oplyst at medborgerskab og social inklusion er to hovedelementer i socialforvaltningens værdigrundlag. Brugerinddragelsen sker på decentralt niveau, og omfanget af inddragelsen afhænger af den enkelte borger/beboers funktionsniveau.

Byrådet har endvidere vedtaget at der på det sociale område skal gennemføres brugertilfredshedsundersøgelser hvert andet år.

Kommunen har vedlagt socialforvaltningens "Virksomhedsplan 2010-11" og gør opmærksom på at der heri findes uddybende information om inddragelse og medborgerskab.

Jeg har modtaget det nævnte materiale og noteret mig det som Skovlund og kommunen har oplyst vedrørende brugerinddragelse.

Under inspektionen forstod jeg at der ikke var et egentligt pårørenderåd tilknyttet Skovlund. Som anført i min endelige rapport har Skovlund efter inspektionen oplyst at der siden er vedtaget en pårørendepolitik og etableret et pårørenderåd.

Jeg bad Skovlund om at sende mig en kopi af den endelige pårørendepolitik som jeg tidligere havde modtaget udkast til, og som er vedtaget efter min inspektion.

Skovlund har vedlagt "Pårørendepolitik på Bocenter Nord" dateret februar 2010.

Skovlund har endvidere vedlagt indkaldelse til det første møde i pårørenderådet, som skulle afholdes den 19. maj 2010 på Skovlund, samt referatet af dette møde.

Jeg har noteret mig at Skovlund har vedtaget en pårørendepolitik, som jeg har modtaget, og etableret et pårørenderåd.

Ad 5.3. Generelt om indgreb

Jeg bad om at få oplyst antallet af magtanvendelser på Skovlund i 2010 og 2011.

Aarhus Kommune har i udtalelsen oplyst at Skovlund allerede har fremsendt en e-mail med antallet af magtanvendelser i 2010.

Jeg kan ikke se at have modtaget nævnte mail. Jeg beder på ny om at få oplyst antallet af magtanvendelser på Skovlund i 2010 og 2011.

Jeg bad også om at modtage eventuelle interne retningslinjer om håndteringen af sager om magtanvendelse.

Endelig bad jeg om oplysninger om undervisning af personalet i reglerne om magtanvendelse.

Kommunen har oplyst at samtlige magtanvendelser registreres centralt i socialforvaltningen.

For så vidt angår undervisning af personalet i reglerne om magtanvendelse er det ledelsen på tilbuddene som vurderer om der er behov herfor. Hvis der er behov for undervisning, har socialforvaltningen en jurist som kan bistå til formålet. Juristen kan også på eget initiativ opfordre til undervisning, f.eks. hvis der kommer nye regler på området eller ved særligt problematiske sager om magtanvendelse eller lignende.

Jeg må forstå at der for Skovlund ikke er interne retningslinjer om magtanvendelse. Det beder jeg om bemærkninger til.

Ad 5.4. Modtagne sager

Jeg var ikke klar over hvorvidt oplysningen i tilsynsrapporten af 14. oktober 2009 om at der var 5 sager om magtanvendelse i 2008, beroede på en skrivefejl, og om der skulle have stået i rapporten af 14. oktober 2009 at der var 5 sager om magtanvendelse i 2009 således at rapporten af 14. oktober 2009 dækker perioden fra sidste tilsyn den 3. november 2008. Jeg gik ud fra at dette var tilfældet, men bad om oplysninger om hvorvidt min antagelse var korrekt.

Kommunen har bekræftet at min antagelse er korrekt.

Dette har jeg noteret mig.

I min endelige rapport skrev jeg følgende:

"I forlængelse heraf beder jeg også om oplysning om hvorvidt der er tale om en skrivefejl på s. 8 i tilsynsrapporten af 25. november 2008 når der fremgår at der ikke dengang havde været magtanvendelser mv. siden seneste tilsyn i 2008 (som var den 3. november 2008). Jeg går ud fra at der i tilsynsrapporten af 25. november 2008 skulle have stået at der ikke var sager om magtanvendelse siden sidste tilsyn i 2007, jf. også ovenfor om 1 sag om magtanvendelse i 2008 (som jeg som nævnt ovenfor har modtaget)."

Jeg henviser til det ovenfor anførte og foretager mig ikke mere på dette punkt.

I fortsættelse af min antagelse for så vidt angår § 126, stk. 1, i sagen om magtanvendelsen den 18. december 2008, er kommunen kommet med bemærkninger til servicelovens § 125, 127 og 128:

Jeg går ud fra at (Skovlund og) Aarhus Kommune normalt henviser til den konkrete bestemmelse i serviceloven som magtanvendelsen vedrører.

I min rapport gengav jeg en episode fra den 11. juni 2009 kl. 8.00 der drejede sig om en ansat der holdt døren til et lokale i et nærmere angivet tidsrum så beboeren ikke kunne komme ud.

Ud fra beskrivelsen af sagen i indberetningskemaet var jeg opmærksom på at der var tale om en særlig situation. Jeg havde derfor naturligvis forståelse for at personalet måtte reagere.

På baggrund af det nævnte om den retlige vurdering af en situation hvor man holder fast i en dør i mere end kort tid, bad jeg om yderligere bemærkninger til sagen.

Kommunen har oplyst at der i dag ikke opstår nogen særlige situationer hvor det er nødvendigt at holde fast i en dør i mere end kort tid.

Jeg har noteret mig det oplyste, men beder fortsat på baggrund af det som jeg anførte i min rapport om sagen, om bemærkninger til sagen den 11. juni 2009.

I ingen af sagerne var der svaret på de fortrykte spørgsmål om tidligere foranstaltninger efter servicelovens §§ 125, 127 og 128 over for den pågældende borger.

Dette bad jeg om bemærkninger til.

Jeg har ikke modtaget kommunens eller Skovlunds bemærkninger hertil, og jeg gentager derfor min anmodning.

I ingen af sagerne var skemaets felt til "borgerens forklaring (hvis det er muligt)" udfyldt.

Jeg anbefalede at Skovlund tilføjede en kort bemærkning i feltet til borgerens bemærkninger – også i tilfælde af at der ingen kommentarer er.

Skovlund har oplyst at denne anbefaling er taget til efterretning.

Dette har jeg noteret mig.

Ad 6.1. Normeringer og sammensætninger

Jeg gengav i min rapport nogle bemærkninger om personalesituationen, specielt i Hus 29 og Hus 31.

Det var mit indtryk at Skovlund viste forståelse for at udskiftning blandt personalet kan skabe noget uro.

Jeg bad om yderligere bemærkninger til det anførte om udskiftning af personale og om oplysninger om hvorvidt dette spørgsmål fortsat gav anledning til problemer.

Kommunen har oplyst at der i dag er stabilitet i personalegruppen, og at spørgsmålet derfor ikke længere giver anledning til problemer.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Endvidere bad jeg om underretning om resultatet af evalueringen af personalesammenlægningen i Hus 29 og Hus 31.

Kommunen har oplyst at evalueringen af personalesammenlægningen i Hus 29 og Hus 31 har vist at netop det øgede fokus på stabilitet havde været en god og givtig proces som har givet personalet et større kendskab til alle beboerne og en større udnyttelse af fagligheden. Det havde tilmed haft den virkning at alle medarbejdere nu i det daglige kan træde til i alle funktioner.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Endelig bad jeg Aarhus Kommune oplyse om der er fulgt op på spørgsmålet om personale efter dokumentet af 23. november 2009 med "Uddrag fra dialogmøde med brugere og pårørende ved Bocenter Nord 9. september 2009" om de pårørendes kritik af personalesituationen.

Kommunen har hertil oplyst følgende:

"Hvad angår de pårørendes kritik af personalesituationen (dokument af 23. november 2009), fungerer det generelt på den måde, at der sker løbende dialog med beboerne om personaleforholdene. Pårørende orienteres om relevante personaleforhold afhængig af den enkelte beboers ønsker og behov. Pårørende betragtes som en vigtig ressource i forhold til identifikation og udredning af personaleforhold som har betydning for den enkelte beboer.

Der er vedlagt referat fra personalemøde den 1. november 2010 som dokumentation for opfølgningen på spørgsmålet om personalesituationen"

Jeg foretager mig ikke mere på dette punkt.

Ad 6.2. Vikarer og sygdom

Jeg bad om oplysninger om brugen af vikarer i 2009 og 2010. Samtidig bad jeg ledelsen uddybe i hvilket omfang brugen af vikarer skyldes sygdom eller manglende ansættelse af fastansatte, herunder eventuelle rekrutteringsproblemer.

Skovlund har hertil oplyst at vikarforbruget i 2009 lå på et lidt højere niveau end ønskeligt grundet en midlertidig fastfrysning af faste stillinger.

Det samme var tilfældet i 2010, hvor besparelser medførte fortsat fastfrysning af faste stillinger indtil besparelseskrevet var efterkommet.

Endelig har Skovlund oplyst at Skovlund aldrig har haft og fortsat ikke har rekrutteringsproblemer.

Jeg har noteret mig det oplyste.

På inspektionstidspunktet var introduktionsprogrammet for vikarer på 24 timer, fordelt over 4 vagter. Dette var efterfølgende blevet skåret ned til 12 timer.

Jeg bad om oplysninger om hvad introduktionsprogrammet indebærer og om der er fastsat overordnede retningslinjer for hvilke krav der kan stilles til vikarpersonale.

Skovlund har hertil oplyst at introduktionsprogrammet omfatter to vagter, typisk en morgenvagt og en aftenagt, under instruktion af fastansat personale. Instruktionen fokuserer på det direkte arbejde med beboerne. Efterfølgende skal vikarerne krydse af på en tjekliste om de har fået den fornødne instruktion og orientering.

Jeg har noteret mig det oplyste.

Vikarerne lærer ikke førstehjælp.

Jeg bad ledelsen om at oplyse hvorvidt det faste personale får kurser i førstehjælp – og i bekræftende fald i hvilket omfang.

Endvidere bad jeg om oplysninger om hvorvidt Skovlund har overvejet at give vikarer kursus i førstehjælp.

Skovlund har oplyst at en stor del af personalet har gennemført kurser i førstehjælp, men at det ikke p.t. er planlagt at tilbyde dette til vikarer.

Skovlund har endvidere i udtalelsen af 2. november 2011 oplyst at der ikke i perioden siden inspektionen den 6. november 2009 har været tilbudt kursus i førstehjælp til den fastansatte personalegruppe.

Jeg foretager mig ikke mere på dette punkt.

Ad 7.3. Konkrete tilsyn på Skovlund

Skovlund havde i e-mail af 15. marts 2011 oplyst at der var tilsyn på Skovlund den 6. december 2010, og at tilsynsrapporten var udsendt.

Jeg bemærkede at rapporten om tilsynet den 6. december 2010 ikke umiddelbart (pr. 22. marts 2011) var at finde på hjemmesiden.

Kommunen har bekræftet at der blev foretaget tilsyn på Skovlund den 6. december 2010.

Jeg har noteret mig at der har været tilsyn på Skovlund i december 2010, og jeg har hentet tilsynsrapporten på Aarhus Kommunes hjemmeside.

Opfølgning

Som det fremgår af de enkelte punkter ovenfor, har jeg bedt botilbuddet Skovlund og/eller Aarhus Kommune om nærmere oplysninger mv. om forskellige forhold. Jeg beder om at oplysningerne mv. fra Skovlund sendes gennem Aarhus Kommune for at kommunen kan få lejlighed til at kommentere det som Skovlund anfører.

Underretning

Denne rapport sendes til botilbuddet Skovlund, Aarhus Kommune, Folketingets Retsudvalg samt Skovlunds beboere og pårørende.

Lenart Frandsen
Inspektionschef