

Borgercenter Handicap
Socialforvaltningen



Notat

Redegørelse for spørgsmål til Socialforvaltningens redegørelse af 13. november 2023 om botilbuddet Lynghuset

7. december 2023

Sagsnummer
2023-0394123

Dokumentnummer
2023-0394123-27

Begrundelse for at Københavns Kommune ikke tidligere har grebet mere grundlæggende ind ift. problemerne på Lynghuset, henset til at problemerne ifølge Københavns Kommunes redegørelse har eksisteret i en årrække

Socialforvaltningen har været bekendt med udfordringer på Lynghuset, der i overvejende grad relaterede sig til udfordringer med at rekruttere det rette personale til tilbuddet. Forvaltningen har ikke været bekendt med de tegn på forråelse i Lynghuset, som Operation X-optagelserne har påvist.

De problemer i Lynghuset, som Socialforvaltningen tidligere har konstateret, er der handlet på. Konkret er der iværksat en række tiltag. Det er forvaltningens erfaring, at grundlæggende forandringer på et botilbud forudsætter, at der arbejdes samtidig med en række faktorer, som skal ses i sammenhæng og i mange tilfælde er gensidigt afhængige. Det drejer sig bl.a. om rekruttering, fastholdelse, fysisk og psykisk arbejdsmiljø, ledelse, faglighed og kompetencer. Det er samtidig forvaltningens klare erfaring, at grundlæggende forandringer – bl.a. pga. netop denne sammenhæng mellem en række faktorer – tager tid at implementere. Det gælder ikke mindst, når det skal ske på et område, som i forvejen er karakteriseret ved betydelige udfordringer med rekruttering og fastholdelse, herunder særligt fsva. uddannet arbejdskraft. Dette gør sig ikke mindst gældende på botilbudsområdet. Det er der naturligvis stort fokus på i forvaltningen.

Eksempler på indsatser i Lynghuset i perioden 2020-2022:

Rekruttering og faglighed

Rekruttering af personale med pædagogisk uddannelse:

Der har kontinuerligt været fokus på at ansætte pædagoger i Lynghuset. Bl.a. har der været et tæt samarbejde med Borgercenter Handicap HR-stab om at målrette stillingsopslagene for at få flest mulige ansøgere.

Borgercenter Handicap
BCH Staben
Borups Allé 43, 3. sal
2200 København N

EAN-nummer
5798009683533

www.kk.dk

Det må dog konstateres, at Lynghuset, lige som mange andre tilbud på landsplan, har problemer med at rekruttere bl.a. pædagoger. I Københavns Kommune gælder det ikke mindst netop botilbud på handicapområdet for borgere med stort støttebehov.

Rekruttering af SOSU-assistenten og SOSU-hjælperen:

Lynghuset er siden 2020 lykkedes med at rekruttere SOSU-assistenten, så der minimum er ansat én SOSU-assistent pr. etage, mod tidligere én SOSU-assistent på hele tilbuddet med henblik på at sørge for, at der er en spredning af uddannet personale på tværs af etager.

Der er tilsvarende blevet gennemført en rekrutteringsproces mhp. at rekruttere SOSU-hjælperen. På baggrund heraf var der i en lang periode ansat minimum to SOSU-hjælperen pr. etage. Nu er der fem SOSU-hjælperen i hele tilbuddet, heraf to nattevagter. Det er en nedgang ift. den periode, hvor der var minimum to SOSU-hjælperen pr. etage, men en fremgang fra før.

Etablering af tværfaglige teams:

I 2020 blev der igangsat en proces med at optimere teamene i Lynghuset mhp. at sørge for, at der er pædagogiske og sundhedsfaglige fagligheder på alle etager i tilbuddet. Inden da havde de faglige kompetencer ikke været tilstrækkeligt spredt i hele huset.

Faglige strategier

SundNeuro:

For at udvikle kvaliteten af den faglige indsats er der gennemført flere initiativer på Lynghuset, fx:

- Der er arbejdet med SundNeuro i hele tilbuddet. SundNeuro er en helhedsorienteret og handlepræget tilgang, som bygger ovenpå neuropædagogikken. Her samles de sundhedsfaglige og de neuropædagogiske aspekter i en tværfaglig tilgang, hvor man ser hele mennesket og afdækker borgernes vanskeligheder og ressourcer, både ud fra det sundhedsfaglige og socialfaglige aspekt. Medarbejderne har efter introduktion til SundNeuro arbejdet med at lave analyser på borgerniveau, som herefter er blevet indarbejdet i borgerens plan i DOMUS. Der er efterfølgende gennemført en proces med genopfriskning af SundNeuro.
- Medarbejdere har løbende gennemført neuropædagogisk uddannelse. Pt. har 15 medarbejdere neuropædagogisk efteruddannelse.
- Der er arbejdet med de sundhedsfaglige indsatser, fx på områder som hygiejne, medicin og observationer.
- Der er udarbejdet vejledninger for det faglige arbejde, som er retningsgivende for medarbejderne, herunder fx faglig visuel

instruks om udarbejdelse af trafiklys for borgerne, instruks for medicinhåndtering og instruks for håndhygiejne.

Dysfagi:

Der er blevet iværksat en opfattende proces omkring dysfagi i Lynghuset med henblik på at kunne afdække, om en borger har dysfagi og handle korrekt herpå, og Lynghuset har som resultat formået at lave dysfagikost på højt niveau. Medarbejdere er samtidigt blevet introduceret til dysfagikost og blevet gjort opmærksomme på vigtigheden af dysfagikost. I tilsynsrapporten fra 2021 anerkender socialtilsynet tilbuddets fokus på dysfagi.

Dokumentation

- Den socialfaglige dokumentation er løbende blevet optimeret i samarbejde mellem den neurofaglige supervisor, afdelingslederne samt medarbejderne. Den neurofaglige supervisor har løbende haft sidemandsoplæring af medarbejderne samt ydet sparring på konkrete komplekse borgersager.
- Lynghuset har skabt mulighed for at dokumentere gennem planlagt dokumentationstid for medarbejderne.
- Der er ansat en pædagogisk faglig koordinator i Lynghuset som bl.a. har til opgave at understøtte dokumentationspraksis i huset, herunder evaluere på borgerens mål og delmål i samarbejde med medarbejderne.
- Tilbuddet opnåede i perioden 2020 til 2022 resultater af indsatsen, der kunne spores i tilsynsrapporten fra socialtilsynet. Scorerne for indikator 1a og 2a, der vedrører dokumentation (opstilling af mål for borgerne og opfølgning herpå) steg fra 2 i 2020 til 4 i 2022 (den tredje indikator vedr. dokumentation, indikator 3b om at dokumentere resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne, er ikke vurderet siden 2020, hvor scoren var 3).
- Den sundhedsfaglige dokumentation er blevet optimeret af sygeplejersken i Lynghuset samt den sundhedsfaglige konsulent i Center for Omsorg og Specialpædagogik (COS), som Lynghuset hører under. Dette afspejler sig i tilsynsrapporten fra Styrelsen for Patientsikkerhed med et godt tilsynsresultat. Styrelsen har således været på besøg i marts og oktober 2023, hvor alle målepunkter har været opfyldt, og der er ikke konstateret problemer af betydning for patientsikkerheden.

Fysiske rammer i Lynghuset

Indretningen og det, at der er pænt og ordentligt – og ikke mindst rart og hjemligt at være – betyder meget for de mennesker, som bor og arbejder i tilbuddet. Derfor er der arbejdet med de fysiske rammer, fx er der arbejdet med udsmykningen på gangarealer og i atriumgården, så beboerne kan opleve årstidernes skiften på helt nært hold.

Andre eksempler på tiltag:

- Gamle gardiner er udskiftet med nye
- Nye gulve
- Hele huset er blevet malet
- Der er kommet planter på fællesarealerne
- Gamle billeder er fjernet og nye billeder hængt op på alle gange
- Nye møbler på alle etager
- Udsmykning til halloween
- Udsmykning til jul.

Det er forvaltningens vurdering, at gode fysiske rammer også kan bidrage til at kunne rekruttere og fastholde personale på tilbuddet.

Pårørendesamarbejde

Samarbejdet med pårørende vægtes i Lynghuset, så pårørende så vidt muligt inddrages og orienteres.

- Der er lavet et nyhedsbrev til pårørende, der udsendes ca. hver 3. måned. Nyhedsbrevet omhandler, hvad der rører sig i Lynghuset, fokuspunkter i Lynghuset og aktiviteter i Lynghuset.
- Tidligere har der været et pårørenderåd i Lynghuset. I 2023 blev pårørenderådet ændret, grundet få deltagere i rådet, og i stedet forsøges med et pårørendenetværk med åbent hus, hvor alle pårørende kan deltage. Der er afholdt ét arrangement i år.

Arbejdstilrettelæggelse og retningslinjer

Struktureret overlap:

Der er blevet etableret et struktureret overlap for medarbejderne, hvor der anvendes et struktureret overlapsskema, som der gøres brug af ved alle overlap.

Administrative retningslinjer:

Der er udarbejdet administrative retningslinjer, som er retningsgivende for medarbejderne vedr. bl.a.:

- Sygefravær
- Påklædning og hygiejne i huset
- Kontakt til ledelse i ydertimer.

Beskrivelse af, om og i hvilket omfang Københavns Kommune har inddraget og anvendt oplysninger om bl.a. høj personalegennemstrømning, mangel på uddannet personale og brug af vikarer i det personrettede tilsyn

I det personrettede tilsyn vurderes forholdene for den enkelte borger. Der følges bl.a. op på, om borgeren trives. Når sagsbehandlerne udfører personrettet tilsyn, forholder man sig som udgangspunkt ikke konkret ind til generelle forhold som personalegennemstrømning, personalets

uddannelsesbaggrund og anvendelse af vikarer, da fokus er på borgeren. Men der vil i konkrete situationer fx tages udgangspunkt i et tilbuds sidste tilsynsrapport fra Socialtilsynet.

Det er et naturligt fokus i dialogen i ledelsesstrengen mellem udfører- og myndighedsområdet, at man orienterer hinanden, hvis der er problemstillinger, der giver anledning hertil. Hvis myndighedsområdet konkret vurderer, at der er bekymring for et tilbuds kvalitet, kan der spørges ind til generelle forhold som medarbejdernes uddannelse og personalegennemstrømningen, ligesom der kan iværksættes ekstra personrettede tilsyn.

I den konkrete sag vedr. Lynghuset er relevante ledere på myndighedsområdet i Borgercenter Handicap løbende blevet orienteret om Lynghusets handleplan på baggrund af det skærpede tilsyn, som socialtilsynet iværksatte i august 2023, og den særlige opmærksomhed på situationen i Lynghuset som følge af de tegn på forråelse, som Operation X-udsendelserne viste. De indsatser, Lynghuset iværksætter for at forbedre forholdene, er på den måde inddraget i vurderingen af borgerens situation fremadrettet.

Som nævnt har Lynghuset igennem en årrække været udfordret ift. rekruttering og fastholdelse af især uddannet personale samt et højt sygefravær. Og forvaltningen har arbejdet aktivt hermed, jf. ovenfor. Det har på den baggrund – i hvert fald indtil den aktuelle sag – været forvaltningens opfattelse, at Lynghuset generelt har udviklet sig i en positiv retning de senere år.

Beskrivelse af, om og i hvilket omfang Københavns Kommune har inddraget og anvendt oplysninger og observationer fra kommunens personrettede tilsyn med beboere på Lynghuset i kommunens vurdering af de generelle problemer på Lynghuset

Normalt videregives oplysninger fra personrettede tilsyn ikke til det pågældende tilbud, som borgeren er i. Hvis myndighedsområdet i forbindelse med personrettede tilsyn vurderer, at der er bekymrende forhold i tilbuddet, vil myndighed dog naturligt gå i dialog med tilbuddets ledelse om dette, samt i særlige situationer underrette socialtilsynet, som har tilsynsforpligtigelsen.

Socialforvaltningen følger løbende interne data om fx sygefravær, personalegennemstrømning og vikarforbrug, som bruges aktivt til at vurdere status og behov for opfølgning for tilbuddene.

Begrundelse for, at Københavns Kommune ikke har besvaret Socialtilsyn Hovedstadens spørgeskemaer

Når Socialtilsyn Hovedstaden sender spørgeskemaer om tilbud i forbindelse med et tilsyn, er det i forvaltningens interesse at besvare spørgeskemaerne for at give socialtilsynet et så fyldestgørende grundlag for sin vurdering af tilbuddet som muligt. Det er derfor Borgercenter Handicaps myndighedsområders normale praksis at besvare disse spørgeskemaer. Forvaltningen beklager, at spørgeskemaerne, som Socialtilsynet sendte i forbindelse med tilsyn på Lynghuset, ikke er blevet besvaret.

Socialforvaltningen har den 29. november 2023 fået oplyst af Socialtilsyn Hovedstaden, at spørgeskemaer vedrørende beboerne på Lynghuset i 2023 er sendt til to sagsbehandlers arbejdsmails, og ikke til Borgercenter Handicaps hovedpostkasse. Socialtilsynet har oplyst, at de har fået sagsbehandlernes direkte mailadresser udleveret af Lynghusets personale. Dette er muligvis også sket i forbindelse med tilsynet med Lynghuset i 2022.

Borgercenter Handicap har bedt Socialtilsynet om fremadrettet at skrive til Borgercenter Handicaps hovedpostkasse for at imødegå sårbarheder forbundet med fx fravær, sygdom, fratrædelse mv.

Eventuelle bemærkninger til Frederiksberg Kommunes/Socialtilsyn Hovedstadens redegørelse i sagen

Socialforvaltningen har ingen bemærkninger til Socialtilsyn Hovedstadens redegørelse i sagen.