



Klage over Socialtilsynets afgørelse af 11. marts 2024 om ophør af Lynghusets generelle godkendelse

Botilbuddet Lynghuset har den 12. marts 2024 modtaget afgørelse fra Socialtilsyn Hovedstaden (dateret 11. marts 2024) med afgørelse om, at Lynghusets godkendelse til at drive socialt tilbud bringes til ophør.

I afgørelsen anføres, at Socialtilsynet ikke vurderer, at tilbuddet har den nødvendige kvalitet, og at der ikke er vilje og evne hos tilbudsledelse og driftsherren til at sikre en stabil og tilstrækkelig kvalitet i tilbuddet inden for en rimelig tidshorizont.

Socialforvaltningen i Københavns Kommune er ikke enig i afgørelsen og klager hermed over Socialtilsynets afgørelse af 11. marts 2024.

Socialforvaltningens anke er baseret på følgende 3 forhold:

- Det er Socialforvaltningens opfattelse, at der har været arbejdet kontinuerligt på at genoprette tilbuddet, men at der ikke har været den nødvendige tid til at komme i mål, bl.a. henset til de betingelser der følger af massiv pressebevågenhed og skærpet tilsyn.
- Det er Socialforvaltningens opfattelse, at forløbet frem mod afgørelse om lukning har været præget af manglende tydelig kommunikation fra Socialtilsynets side, hvilket har vanskeliggjort muligheden for at rette op på de forhold, som Socialtilsynet har fundet afgørende for at træffe afgørelse om at tilbuddets godkendelse skal ophøre.
- Det er Socialforvaltningens opfattelse, at et ophør af Lynghusets generelle godkendelse har voldsomme konsekvenser for borgerne på Lynghuset, der overstiger de ulemper der er forbundet med, at tilbuddet i en længere periode fortsat ville skulle arbejde med at bringe kvaliteten op til et tilfredsstillende niveau.

Der er ikke afsat den nødvendige tid til at genoprette tilbuddet

Anken er ikke udtryk for Socialforvaltningens manglende anerkendelse af, at der har været en tilstand med utilstrækkelig faglig kvalitet i arbejdet, herunder forråelse, som det også kom til udtryk i dokumentaren på TV2, og at der fortsat udestår et betydeligt arbejde med løft af kvalitet på Lynghuset. Et arbejde med at genoprette faglig kvalitet i et miljø med forrået adfærd – der har været på landskendt tv og under skærpet tilsyn – er dog omfattende, og det kræver tid og mange ressourcer.

22-03-2024

Sagsnummer i F2
2024 - 5766

Dokumentnummer i F2
5055748

Sagsnummer eDoc
2024-0096537

Direktionen

Rådhuspladsen 1
1550 København V.

Telefon
33 66 33 66

E-mail
RH72@kk.dk

www.kk.dk

Herunder at den lokale ledelse og forvaltningsledelsen løbende kan ændre prioritering i indsatsen, når konsekvensen af ovenstående får gennemslag, der ikke kan forudses.

I det halve år, der gik fra det skærpede tilsyn og til partshøringen over den påtænkte lukning, er det Socialforvaltningens opfattelse, at der er sket fremgang på en række områder på Lynghuset med små løft af den faglige kvalitet og med at skabe erkendelse af forrået adfærd med det formål at forebygge forråelse fremadrettet.

Dette anerkendes også af Socialtilsynet, jf. kommentarer til Socialforvaltningens partshøringssvar over den påtænkte lukning. *"Socialtilsynet er klar over, og anerkender mange af de eksempler, som I fremhæver på side 1 og 2 i partshøringssvaret. Det er dog efter socialtilsynets vurdering ikke tilstrækkelige tiltag ift. den kvalitetsgenopretning, som vi vurderer, at der er behov for. Tiltagene er ikke omfattende nok, og mange tiltag er udskudt fra oprindelig handleplan. Dertil kommer, at socialtilsynet vurderer, at der er stor divergens mellem de planer, som tilbuddet har udarbejdet, og implementering af dem i praksis."*

På dialogmøde 13. december 2023 præsenterede tilbuddet handleplan 2.0 for at kunne skabe de rette forudsætninger og vilkår for at gennemføre Lynghusets handleplan. Presset medførte bl.a. en del fravær, og det gjorde vilkårene for at gennemføre den oprindelige handleplan vanskelige. Formålet med handleplan 2.0 var således at skabe stabilitet omkring den daglige praksis, de borgernære opgaver og indsatser. Den nye handleplan var derfor et udtryk for en erkendelse af, at skal Lynghuset genoprettes på den lange bane, skal der på kort sigt skabes den nødvendige stabilitet omkring daglig praksis.

Socialforvaltningen oplever, at der har været progression på tilbuddet. Det gælder fx, at man på Lynghuset har arbejdet med generelt at løfte medarbejdernes basisviden for at kunne varetage de enkelte opgaver hos borgerne. Der er blevet udarbejdet en pixibog, så medarbejderne har nemt tilgængeligt materiale at støtte sig til i hverdagen, tjeklister og daglige tavlemøder samt undervist i dokumentation. Der er også oprettet et sundhedsfagligt team med en sygeplejerske og en SOSU-assistent, som skal sikre, at de sundhedsfaglige basale behov opfyldes. Man har også ansat ny ledelse og prioriteret tilstedeværende og synlig ledelse. Dette med henblik på at skabe bedre rammer for, at medarbejderne har grundlag for kunne møde den enkelte borgers behov i hverdagen.

Som et eksempel på ting, der er blevet implementeret fra handleplan 2.0 - som Socialforvaltningen anførte i partshøringsbrev af 22. februar - er daglige tavlemøder på hver afdeling med henblik på at samle op på dagen indtil videre og planlægge resten af arbejdsdagen.

Hertil svarer Socialtilsynet, at *"det blev set og fungerede på det uanmeldte tilsyn den 15. januar 2024. Vi har derfor været bekendte med dette tiltag, da socialtilsynets påtænkte afgørelse om ophør blev fremsendt. Socialtilsynet anerkender, at der er punkter fra handleplanen, der er implementeret, men vi holder fast i, at det fortsat er for lidt ift., hvad der behøves for en genopretning, hvor borgerne sikres den fornødne kvalitet indenfor en overskuelig fremtid, da summen af*

kvalitetsmanglerne i alle kvalitetsmodellens temaer fortsat kræver en langt større genopretning og stabilitet."

Socialforvaltningen ønsker en uddybning af, hvad indholdet af "for lidt" er. Vi finder, at udtrykket "for lidt" er meget ukonkret.

Et andet eksempel er arbejdet med dokumentation. Socialforvaltningen anfører i partshøringen, at "*der er arbejdet med dokumentation, hvor der på brushupkurserne er blevet undervist i dokumentationen og vigtigheden i at dokumentere. Herunder har alle medarbejderne set på og rettet borgernes delmål til samt udarbejdet evalueringer på delmål. Socialfaglig konsulent i Center for omsorg og Specialpædagogik har gennemlæst alle dokumentationen på delmål, og har konstateret, at der bliver dokumenteret rigtigt meget, og derfor ses tilbuddets store arbejde med dokumentation tydeligt. Vi medgiver dog, at der er eksempler på ikke korrekt dokumentation, som dokumentationen omkring den borger, som der var iværksat en indsats for ifm. Toiletbesøg."*

På side 3, 4. række i Socialtilsynets bemærkninger til forvaltningens partshøringssvar, skriver Socialtilsynet: "*Socialtilsynet er bekendt med tiltagene. Socialtilsynet lægger vægt på, at disse tiltag er i sin spæde begyndelse, og at vi ikke har set, at det har været med til at løfte praksis i tilbuddet."*

Socialforvaltningen kan hertil bemærke, at det er korrekt, at tiltagene er i sin spæde start i overensstemmelse med handleplan 2.0, men fastholder, at der er fremgang i arbejdet med dokumentation.

Et tredje eksempel herpå er, at Socialforvaltningen i partshøringen anfører, at "*Oplæring af timelønnede vikarer, så de er godt klædt på til at varetage opgaverne vedr. borgerne, pågår løbende. Det kan oplyses, at det er aftalt med vikarbureau, at det i så høj grad som muligt er de samme vikarer, som kommer på Lynghuset."*

Socialtilsynets bemærkninger hertil er, jf. s. 2, 3. række i Socialtilsynets bemærkninger til Socialforvaltningens partshøring: "*Socialtilsynet er bekendt med dette tiltag. Det ændrer dog ikke på, at der samlet set er en stor ustabilitet i tilbuddet. Tilbuddet har brugt 8,5 årsværk på interne vikar og på knap en million på eksterne vikar i 2023"*.

Socialforvaltningen skal bemærke hertil, at der har været flere ophør og dermed vakancer blandt de faste medarbejdere, og at det derfor har været nødvendigt at dække disse stillinger med vikarer. På grund af Lynghusets situation har det imidlertid været svært at rekruttere medarbejdere til faste stillinger, og derfor er forbruget af timelønnede og vikarbureau højere. Et ganske almindeligt botilbud vil generelt skulle bruge minimum 20 procent af det lønbudget, der er sat af til faste

pædagogiske stillinger, til timelønnede. De 20 procent svarer til, hvad en gennemsnitsmedarbejder er væk, når der medregnes ferie, feriefri-dage, omsorgsdage/seniordage, måltallet for sygefraværet (de 13,5 dage), FO dage m.m. Oveni kommer fravær grundet kursus og uddan-nelse.

Socialforvaltningen har i perioden fra det skærpede tilsyn og frem til fremsendelse af partshøringen over den påtænkte afgørelse den 8. fe-bruar haft 8 anmeldte såvel som uanmeldte tilsynsbesøg fra både Soci-altilsynet, Arbejdstilsynet og Styrelsen for Patientsikkerhed samt 2 dia-logmøder med Socialtilsynet. Socialforvaltningen anerkender behovet for tilsynsbesøg, men skal samtidig bemærke, at et tilsynsbesøg tager tid at forberede (anmeldte) og deltage i (anmeldte og uanmeldte). Tid som har første prioritet i den daglige tilrettelæggelse af ledelsens opga-ver, herunder tilstedeværelse med medarbejdere og borgere.

Der har været manglende tydelig kommunikation fra tilsynets side

Socialforvaltningen har generelt den opfattelse, at der er en god dialog mellem forvaltningens og Socialtilsynets medarbejdere om i fællesskab at pege på, hvordan man kan løse problemstillinger, når de opstår.

Det understøttes også af Socialtilsyn Hovedstadens mission om både at have et udviklingsorienteret og et kontrolorienteret perspektiv.

Det er imidlertid Socialforvaltningens oplevelse, at der ikke altid, i forløbet omkring Lynghuset, har været overensstemmelse mellem det, Soci-altilsynet har tilkendegivet på hhv. tilsynsbesøg og dialogmøder, og det der er fremgået, når forvaltningen et stykke tid efter har fået skriftlige til-bagemeldinger. Derfor er det med retrospektive briller forvaltningens oplevelse, at det kunne have gjort en stor forskel, hvis Socialtilsynet havde været mere tydelige i den mundtlige dialog på møderne om, at man ikke så den forventede progression i genopretningsarbejdet. Når der samtidig, efter forvaltningens oplevelse, er gået lang tid mellem møderne og til den skriftlige tilbagemelding er nået frem til forvaltning-en, har det ikke levnet tilbuddet mange muligheder for at kunne finde hjælp i tilsynets tilbagemelding til genopretningen og til at kunne korri-gere herefter.

Det er således Socialforvaltningens retrospektive vurdering, at Socialtil-synet under forløbet og efter pressedækningen, har ændret fokus i tilsy-net fra et mere udviklingsorienteret tilsyn med fokus på at kommunikere og rådgive om løsninger, til et mere kontrollerende tilsyn med mindre fokus på egen rolle som rådgivende, som er vigtig for et tilbud i den konkrete situation. Denne konklusion er bl.a. båret af Socialtilsynets egen respons på forvaltningens høringsvar. Socialforvaltningen

bemærker her, at "Siden starten af november 2023 har det været svære vilkår for Lynghuset at navigere i. Vi har savnet tilbagemeldinger fra socialtilsynet om, i hvilken retning Lynghuset skulle arbejde for at gøre det rigtige. Uden disse tilbagemeldinger har vi manglet guidning fra socialtilsynet og - støttet af mundtlige udsagn fra socialtilsynet i forbindelse med tilsyn og dialogmøde - har vi opfattet det som om, at socialtilsynet delte vores opfattelse af, at Lynghuset var på rette vej."

Hertil svarer Socialtilsynet: "Lynghuset udarbejdede en genopretningsplan, som blev fremsendt til socialtilsynet den 8 september 2023, og som socialtilsynet har taget til efterretning. Det er således også tilbudt, som har ansvaret for at vurdere, hvad der skal til for at genoprette kvaliteten. De målsætninger, som tilbuddet selv har opstillet i genopretningsplanen, er ikke nået, ligesom de tiltag, som tilbuddet har angivet at ville iværksætte, har ikke været iværksat i fuldt omfang."

Forvaltningens oplevelse er således, at det har været svære vilkår for Lynghuset at navigere i. Uden hurtige skriftlige tilbagemeldinger har vi manglet klarhed og entydighed i socialtilsynets kommunikation og - støttet af mundtlige udsagn fra Socialtilsynet i forbindelse med tilsyn og dialogmøde - har vi opfattet det som om, at Socialtilsynet delte vores opfattelse af, at Lynghuset arbejdede på de rette tiltag.

Som eksempler kan nævnes:

- Den 9. november 2023 orienteres Socialtilsynet om, at der er konstitueret en ny tilbudsleder på Lynghuset. Af orienteringen fremgår det, at Anders er konstitueret tilbudsleder frem til, at tilbuddet får ansat ny ledelse på Lynghuset. Herunder orienteres tilsynet om, at tilbuddet vil arbejde på at sikre en god overgang fra Anders og til den nye leder tiltræder forventeligt 1. marts 2024. Tilbuddet modtager den 14. november en tilbagemelding fra en tilsynskonsulent, hvor de takker for orienteringen og tager den til efterretning. Tilbuddet bliver på intet tidspunkt bekendt med, at de ikke er betrygget i, at tilbuddet konstituerer en tilbudsleder for en periode, som det fremgår af Socialtilsynets afgørelse af 11. marts 2024, hvori Socialtilsynet anfører: "Driftsherre og ledelse har ikke vist rettidig omhu overfor problemerne og deres omfang, ved ikke at have sikret realistiske tiltag for øget stabilitet omkring den ledelsesmæssige og personale-mæssige situation".
- Tilsynet kommer på uanmeldt tilsyn i Lynghuset den 30. november 2023 og har efterfølgende mundtligt dialogmøde den 13. december. Den endelige tilbagemelding på disse møder kommer først den 8. februar 2024. Det levner ikke Socialforvaltningen mange muligheder for at rette op på de ønskede forhold. Dette anerkendes også af Socialtilsynet i kommentarerne til Socialforvaltningens partshøringsbrev.

- Et andet eksempel er, at tilbuddet oplevede, at tilsynsbesøget den 15. januar 2024 var en positiv oplevelse, hvilket gjorde dem overraskede, da forvaltningen modtog den påtænkt afgørelse om at lukke tilbuddet den 8. februar 2024, jf. fx eksemplet nævnt ovenfor om tavlemøderne, som Socialtilsynet bemærker og anerkender.

Det er Socialforvaltningens opfattelse, at hurtige skriftlige tilbagemeldinger – selv om der ikke er krav herom – ville have skabt større tydelighed omkring den ønskede retning fra Socialtilsynets side.

Voldsomme konsekvenser for borgerne

Socialforvaltningen har modtaget en del tilkendegivelser fra pårørende til beboere, som ønsker, at beboerne kan bevare deres botilbud i Lynghuset. I beslutningen om, hvorvidt afgørelse om ophør af den generelle godkendelse skal fastholdes, bør der efter Socialforvaltningens opfattelse indgå et hensyn hertil.

Der er tale om udsatte borgere med store sundhedsfaglige udfordringer, og ofte vil disse borgere og deres pårørende opleve det som stærkt udfordrende at skulle starte forfra et nyt sted. Samtidig er der et hensyn til de pårørendes behov for at bo tæt på borgerne, som forvaltningen ikke kan garantere opfyldt ved visitation til andre botilbud.

Det skal i denne forbindelse nævnes, at Socialforvaltningen er opmærksom på, at der fortsat skal være en omfattende indsats, før tilbuddet kan leve op til de kvalitetsparametre, et tilbud af denne karakter fordrer. Det bør dog – af hensyn til borgere og pårørende – være muligt at indgå i en dialog om, hvad der skal til, for at nå derhen. Herunder tage højde for de særlige vilkår der rammer et tilbud og en forvaltning under og efter pressebevågenhed etc.

Afsluttende bemærkninger

Det er Socialforvaltningens oplevelse, at det er en omfattende – men ikke umulig – opgave at løfte den faglige kvalitet, herunder vende og forebygge forrået adfærd og kultur på et døgntilbud. Opgaven er ikke blevet mindre af, at tilbuddet undervejs i forløbet af det skærpede tilsyn fra Socialtilsynet har stået med en opgave ift. at skulle håndtere reaktioner fra medarbejdere, pårørende og beboerne på Operation X udsendelsen i november. Forvaltningen finder derfor, at tidshorisonten for det skærpede tilsyn, og dermed tiden til at gennemføre genopretningen, har været for kort.

Det er forvaltningens opfattelse, at der ikke har manglet vilje til at løfte kvaliteten i tilbuddet, herunder afsat flere ressourcer til dette løft. I forhold til om forvaltningen har manglet evne, er det opfattelsen, at det tager tid at vende indsatsen på tilbuddet. Her er det forvaltningens opfattelse, at der ikke har været en tydelig og retningsangivende kommunikation mellem tilsynet og tilbuddet, hvilket tilbuddets muligheder for at tilpasse sin indsats har lidt under.

Tidsfrist for lukning

Hvis Socialtilsynet kommer frem til at fastholde afgørelsen, og denne afgørelse stadfæstes af Ankestyrelsen, vil Socialforvaltningen henstille til, at Socialtilsynet og/eller Ankestyrelsen vil tage fornyet stilling til, om der kan ske forlængelse af fristen til at lukke tilbuddet ift. den tidsfrist, som er fastsat i Socialtilsynets afgørelse af 11. marts 2024 (udgangen af januar 2025). Socialforvaltningen er optaget af, at der afsættes den fornødne tid til at lukke tilbuddet på en måde, der kan imødekomme borgernes behov, hvis en lukning af tilbuddet fastholdes. Der henvises til de oplyste opgaver og hensyn, der er ved en evt. lukning af et tilbud af denne karakter, som Socialforvaltningens har beskrevet i partshøringsbrevet af 22. februar 2024.

Med venlig hilsen

Katrine Ring

Direktør