

# BO CEN TERET SUN D BYGÅRD

## EN D ELIG RAPPO RT



# **BO CENTRET SUNDBYGÅRD**

## **ENDELIG RAPPORT**

**KØBENHAVNS KOMMUNE**



# INDHOLDSFORTEGNELSE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INDLEDNING</b>   | <b>9</b>  |
| <b>2. GENERELT OM UNDERSØGELSEN</b>                          | <b>11</b> |
| BO RGERRÅD GIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER                  | 11        |
| FORLØB OG INDHOLD (METODE)                                   | 11        |
| GENERELT FOR BO RGERRÅD GIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER     | 11        |
| BAGGRUNDEN FOR UNDERSØGELSEN OG BESKRIVELSE AF               |           |
| UNDERSØGELSENS METODE  | 12        |
| REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESRUNDTAG                        | 15        |
| UNDERSØGELSENS GENSTAND (HØRINGEN) OG MODTAGET               |           |
| DOKUMENTATION MV.  | 16        |
| HØRING AF SOCIALFØRVALTNINGEN OG BOSTEDET                    | 16        |
| <b>3. SAMMENFATNING</b>                                      | <b>22</b> |
| <b>4. GENERELLE BEMÆRKNINGER</b>                             | <b>25</b> |
| OM BOCENTRET SUNDBYGÅRD                                      | 25        |
| <b>5. GENNEMGANG AF KRITIKPUNKTER MV.</b>                    | <b>27</b> |
| 1. FÆLLESAREALER   | 28        |
| 2. LARM OG HUSORDEN  | 30        |
| 3. INTRODUKTION TIL NYE PÅRØRENDE                            | 31        |
| 4. BYGNINGSMÆSSIGE RAMMER                                    | 33        |
| 5. SOCIALFAGLIG TILGANG – RECOVERY                           | 35        |
| 6. MEDICINHÅNDBTERING OG PSYKIATERE                          | 37        |
| 7. FORPLEJNINGEN   | 39        |
| 8. MERE TID TIL BEBOERNE                                     | 40        |
| 9. SAMMENBLANDING AF BEBOERGRUPPER                           | 41        |
| 10. HJÆLP TIL DAGLIGE GØREMÅL – OG BEBOERNES SAMTYKKE        | 42        |
| 11. UPRÆCISE HANDLEPLANER                                    | 45        |
| 12. PÅRØRENDEPOLITIK   | 46        |
| 13. BRUGERINDFLYDELSE  | 47        |
| 14. INDIVENDE RØGFRARYGNING                                  | 49        |
| 15. PSYKIATERNES TILGÆNDELIGHED                              | 49        |
| 16. KONTAKTMULIGHEDER  | 50        |
| 17. DØDSFALD   | 51        |
| 18. TYVERIER   | 53        |
| 19. UTRYGGEKVINDER   | 53        |
| 20. GENEREL USIKKERHED OM HVO RVIDT BEBOERNE FÅR DEN OMSORG, |           |
| DE HAR KRAV PÅ   | 54        |
| 21. GENERELLE BEMÆRKNINGER OM KRITIKPUNKTER OG               |           |
| UOVERENSSTEMMELSER   | 55        |
| BRUGERTILFREDSHEDEN  | 55        |
| DIALOG OG TILLID   | 56        |
| KOMMUNIKATION OG FAKTA                                       | 56        |
| KRITIKKEN S ADRESSAT   | 57        |
| <b>BO RGERRÅD GIVERENS KRITIKSKALA</b>                       | <b>58</b> |
| <b>BILAG</b>   | <b>59</b> |







# 1. INDLEDNING

Denne rapport indeholder Borgerrådgerens endelige anbefalinger i anledning af Borgerrådgerens undersøgelse af en række klager fra brugere og pårørende på Bocentret Sundbygård under Socialforvaltningen i Københavns Kommune.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til Socialforvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Kapitel 3 indeholder et resumé, hvori de væsentligste forhold er gengivet.

Bagest er som bilag Borgerrådgerens kritikskala samt et af de bilag, som er modtaget fra Socialforvaltningen.

Jeg betragter undersøgelsen som afsluttet med denne rapport.

Borgerrådgeren den 19. januar 2011



Jhan Busse  
borgerrådger



## 2. GENERELT OM UNDERSØGELSEN

### BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER

På mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 med adgang til at tage sager op til undersøgelse på eget initiativ (egen driftkompetence) (BR 565/06).

Beslutningen var en udmøntning af budgetaftalen for 2007 af 18. september 2006, hvori blandt andet følgende er anført:

*”Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence*

På baggrund af den fremførte kritik af forholdene på kommunale plejehjem ønsker parterne at sikre et uafhængigt tilsyn og behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Parterne er enige om pr. 1. januar 2007 at udvide Borgerrådgiverens kompetence med en egen driftfunktion, således at Borgerrådgiveren – i lighed med Folketingets Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v.”

Udvidelsen indebærer adgang for Borgerrådgiveren til at tage konkrete sager op på eget initiativ, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl. Endvidere indebærer den nye kompetence en adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget samt til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

I beslutningsgrundlaget for udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen driftvirksomhed er anført, at de generelle egen driftundersøgelser f.eks. kan bestå af større undersøgelser, der bredt afdækker relevante forhold og mindre undersøgelser, der omfatter færre forhold, som blandt andet er udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for undersøgelse.

Baggrunden for denne undersøgelse er gengivet nedenfor.

### FORLØB OG INDHOLD (METODE)

#### Generelt for Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelse indledes normalt med en høring af den eller de involverede forvaltninger. For hver forvaltning, som inddrages, høres såvel forvaltningens direktion som eventuelle relevante decentrale enheder.

I høringsbrevet beskriver Borgerrådgiveren i generelle vendinger temaet for undersøgelsen og beder om en række oplysninger og dokumentationsmateriale, herunder eventuelt om udlån af relevante sagsakter til nærmere undersøgelse.

Nogle undersøgelser vil være meget omfattende, mens andre vil være målrettede mod nærmere udvalgte forhold. Dette er forudsat ved udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence.

På baggrund af denne dokumentationsindsamling udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og eventuelle decentrale enheders bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at fremkomme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og eventuelle decentrale enheder.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om en underretning om, hvad en henstilling eller anbefaling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i undersøgelsen er afklaret.

### Baggrunden for undersøgelsen og beskrivelse af undersøgelsens metode

Den 21. april 2010 anmodede Socialudvalget Borgerrådgiveren om at afholde et mæglingssmøde om forholdene på Bocentret Sundbygaard. Baggrunden var, at der gennem længere tid havde været problemer og manglende dialog mellem repræsentanter fra bruger- og pårørendegruppen på bocentret og bocentrets ledelse<sup>1</sup>.

Af Socialudvalgets beslutning fremgik, at der ønskedes deltagelse af tre udvalgsmedlemmer, en tilsynsførende fra Revas, i alt fire – seks beboer- og pårørenderepræsentanter, 2-3 repræsentanter fra Foreningen Sind København, Socialforvaltningens direktion og relevante kontorchefer samt ledelsen på Sundbygaard.

Jeg orienterede ved brev af 12. maj 2010 borgmesteren om, at jeg i første omgang havde besluttet kun at indkalde beboere, pårørende og Sundbygaard til en dialog. Dette for undgå en mudret dialog med for mange interessenter og af hensyn til et betryggende og tillidsfuldt forløb for konfliktens primære parter.

Sagen blev behandlet på Socialudvalgets møde den 2. juni 2010, hvor jeg havde lejlighed til personligt at fremkomme med mine bemærkninger over for udvalget.

Jeg orienterede ved den lejlighed om baggrunden for min beslutning om at indsnævre feltet af deltagere i mæglingen, herunder blandt andet om hvad en mægling er, og hvad forudsætningerne for en succesfuld mægling efter min opfattelse indebærer.

Jeg oplyste endvidere, at mine medarbejdere og jeg havde været i telefonisk og personlig kontakt med de tre pårørende og tre beboere, som er medlemmer af hhv. bocentrets centerråd og beboerråd samt bocentrets ledelse.

Alle beboer- og pårørenderepræsentanter havde udtrykt forundring og bekymring over mæglingsinitiativet.

---

<sup>1</sup> Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende herom: "Socialforvaltningen medgiver, at der er tale om et direkte citat, men ønsker alligevel at gøre opmærksom på, at forvaltningen desværre ved formuleringen har fået givet det indtryk, at konflikten også omfattede Sundbygårds beboere. Dette har ikke på noget tidspunkt været tilfældet, og det er derfor uheldigt at udtrykket 'bruger-' er blevet anvendt i denne sammenhæng."

Alle havde samstemmende udtrykt, at de ikke kunne genkende billedet af, at der skulle være generelle problemer og manglende dialog mellem repræsentanter fra bruger- og pårørendegruppen på bocentret og bocentrets ledelse. Alle gav udtryk for, at der er en god dialog mellem beboer- og pårørendegruppen. Spørgsmål, ønsker og klager bliver efter de pågældendes opfattelse drøftet og undersøgt af ledelsen, og bliver altid enten imødekommet eller afslået med saglige begrundelser.

Pårørende og beboere havde desuden udtrykt bekymring over for mæglingsinitiativet. Dels fordi det for navnlig beboerne kunne skabe utryghed at tale om problemer de ikke kender til, dels på grund af den brede kreds, som Socialudvalget ønskede, skulle være omfattet af mæglingsmødet.

Jeg orienterede på denne baggrund Socialudvalget om, at jeg fandt det formålsløst at afholde et mæglingsmøde, da jeg ikke kunne konstatere problemer, som berettigede dette.

I stedet oplyste jeg, at jeg måtte overlade det til Socialudvalget at overveje alternative initiativer.

Jeg tilbød under mødet i Socialudvalget følgende alternative tilgange til afdækning af eventuelle uløste problemer på bocentret:

1. At der afholdes mægling med den eller de pårørende, som måtte have alvorlige indsigelser imod bocentrets drift. Mæglingerne bør i givet fald afholdes separat med hver pårørende hhv. ledelsen af bocentret.
2. Egen driftundersøgelse af alle klager vedrørende generelle spørgsmål fra pårørende og forvaltningens/bostedets svar herpå over en periode. Dette ville give mulighed for at påse bocentrets håndtering af eventuelle problemområder, herunder om der foretages de nødvendige undersøgelser og gives saglige og dækkende svar på klagerne.
3. Afholdelse af et stormøde med pårørende og beboere på bocentret i Borgerrådgiverens regi med henblik på at afdække eventuelle generelle problemstillinger, som ikke er håndteret korrekt og betryggende af forvaltningen.

Af referatet fra drøftelserne på udvalgsrådet fremgår følgende:

”...

Punktet blev drøftet med bemærkning om, at udvalget anmodede borgerrådgiveren om at arrangere et åbent møde på Sundbygaard for brugere, pårørende, ledelse og andre interesserede. Udvalget pålagde samtidig Socialforvaltningen fremover at orientere borgerrådgiveren om behandlede klager fra beboere og pårørende på Sundbygaard. Dette med henblik på, at borgerrådgiveren dermed gives mulighed for at komme med eventuelle bemærkninger.”

Jeg har siden aftalt en procedure for modtagelse af orientering om klager fra beboere og pårørende på Sundbygaard. Jeg har til dato modtaget to klager af denne karakter fra forvaltningen. Ingen af klagerne har givet mig anledning til at iværksætte undersøgelser.

Jeg indkaldte herefter til åbent møde på Bocentret Sundbygaard for brugere, pårørende, ledelse og andre interesserede. Afholdelsen af mødet kunne af mandskabsmæssige årsager først ske efter sommerferien.

Mødet blev i samarbejde med Bocentret Sundbygaard varslet ved direkte brev til beboere og pårørende samt ved opslag på bocentret.

I det brev, som blev rundsendt, var anført følgende:

”Kære beboer / pårørende

Socialudvalget i Københavns Kommune har bedt mig om at arrangere et åbent møde på Sundbygård for brugere, pårørende, ledelse og andre interesserede.

Der er sagt og skrevet meget om Bocentret Sundbygård og formålet med mødet er at høre om bocentret fra beboere, pårørende og andre.

Alle deltagere vil have mulighed for at komme med synspunkter om bocentret. Både positive og negative synspunkter er velkomne.

Efter mødet vil jeg orientere Socialudvalget samt beboere og pårørende om mødet og det fremkomne. Jeg vil desuden tage stilling til, om der er grundlag for at jeg undersøger noget nærmere.

Mødet vil have følgende dagsorden:

Velkomst og præsentation

Betragtninger og opfattelser fra beboere, pårørende og andre om generelle forhold

O psummering og afslutning

Mødet afholdes tirsdag den 31. august 2010 kl. 17.00-19.00 i bocentrets festsal, Indgang A, Røde Mellemevej 50 – 52, 2300 København S. Der indlægges en pause i mødet og der vil blive serveret en lille forfriskning.

Af hensyn til det praktiske, vil vi gerne vide, hvor mange der kommer. Tilmelding til mødet sker på e-mail [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk) eller på telefon 33 66 14 00 senest fredag den 27. august 2010.

Hvis du har noget generelt at sige om bocentret, men ikke kan deltage eller ikke ønsker at sige det på mødet, er du velkommen til at skrive det i en e-mail, som du kan sende til [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk) – helst inden mødet den 31. august 2010.”

Jeg havde på forhånd modtaget 85 tilmeldinger, og der var på dagen ca. 80 fremmødte beboere, pårørende, medarbejdere, ledere o.a. I mødet deltog også en repræsentant for forvaltningens tilsyn, Revas og forvaltningens administrerende direktør.

#### *Mødets ramme*

Jeg indledte mødet med at præsentere mig selv og Borgerrådgiveren som institution.

Jeg oplyste herefter om forhistorien, hvor Borgerrådgiveren tidligere var blevet bedt om at mægle mellem pårørende og beboere, men efter samtaler med centerråd og ledelsen ikke har fundet, at der er en dårlig dialog mellem disse parter, som Socialudvalget forudsatte.

Jeg orienterede også om, at jeg løbende bliver holdt orienteret af Socialforvaltningen om klager vedrørende Sundbygaard således, at jeg kan følge med i, hvad der klages over – og om klagerne får ordentlige og fyldestgørende svar.

Jeg orienterede desuden om mine kompetencer som borgerrådgiver samt om, at jeg ikke råder over socialpsykiatriske kompetencer og derfor ikke vil kunne vurdere hverken om bestemte socialpsykiatriske tilgange er hensigtsmæssige, eller om den faktiske udmøntning af sådanne tilgange sker fagligt korrekt.

Jeg vil i denne forbindelse alene kunne tage stilling til, om der er tegn på, at beboerne ikke får den omsorg, som de har krav på efter serviceloven eller en almindelig humanitær målestok svarende til den, som Folketingets Ombudsmand anlægger.

Jeg oplyste desuden, at der havde været og fortsat er mulighed for – under diskretion hvis det måtte ønskes – at henvende sig til Borgerrådgiveren for at give udtryk for sin opfattelse af stedet.

Jeg havde forinden mødet modtaget 10 skriftlige henvendelser vedrørende bocentret med både negative og positive bemærkninger til stedet og dets drift.

Jeg beskrev formålet med mødet, som var at høre synspunkter om bocentret fra beboere, pårørende og andre.

Jeg oplyste, at jeg ikke på mødet ville forsøge at drage konklusioner, og at det ikke var meningen, at jeg skulle tage stilling til eller sagsbehandle det, som kom frem, og jeg orienterede om, at jeg havde bedt ledelsen af bostedet om i hovedsagen at lytte og ikke kommentere på alt, der fremkom.

Selv om den primære interesse var at lytte til beboere og pårørende, havde medarbejdere også lejlighed til at fremkomme med deres oplevelser af bocentret.

Der blev under mødet taget referat af tre af Borgerrådgiverens juridiske medarbejdere.

Jeg oplyste, at jeg betragter det som min opgave at fremlægge oplysninger om det fremkomne og fremsætte eventuelle forslag og anbefalinger, som på den baggrund vurderes at kunne bringe bocentret videre.

## REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands reaktionsmidler. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger og anbefalinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent område eller anbefale forskellige initiativer.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen driftvirksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er optrykt som bilag til denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at fremkomme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen driftundersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende

med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

## UNDERSØGELSENS GENSTAND (HØRINGEN) OG MODTAGET DOKUMENTATION MV.

### Høring af Socialforvaltningen og bostedet

På baggrund af det åbne møde på bocentret sendte jeg den 10. september 2010 et brev til Socialforvaltningen, hvori jeg blandt andet anførte følgende:

*”Vedrørende opsamling på det åbne møde på Bocentret Sundbygård den 31. august 2010.*

Som opsamling på mødet på Sundbygård den 31. august 2010 vil jeg nedenfor opridsø nogle af de temaer, som blev bragt frem, og som jeg har brug for bocentrets og forvaltningens bemærkninger til.

Når jeg har modtaget bocentrets og forvaltningens bemærkninger, vil jeg overveje, hvad det giver anledning til.

Jeg beder om, at bocentret og forvaltningen koordinerer sine svar på dette brev.

Jeg har forsøgt at samle indlæggene i nogle overordnede temaer for at skabe størst muligt overblik.

Mine spørgsmål og anmodning om bemærkninger er markeret med kursiv nedenfor.

#### 1. Fællesarealer

Der er rejst kritik af, at fællesarealer nedlægges i forbindelse med ombygninger eller ændrede faglige tilgange til beboerne.

Ifølge ledelsens oplysninger til mig, er der ikke nedlagt fællesarealer.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

#### 2. Larm og husorden

Der er rejst kritik af, at bocentret ikke har en husorden vedrørende støjende adfærd (særligt om natten), som håndhæves konsekvent af medarbejdere og ledelse.

*Jeg beder bocentret om at oplyse, om der gælder en husorden på bocentret, og om denne i givet fald indeholder regler om støj.*

*Jeg beder desuden bocentret om eventuelle yderligere bemærkninger til dette kritikpunkt.*

#### 3. Introduktion til nye pårørende

Der er rejst kritik af utilstrækkelig introduktion til nye pårørende om, hvad der forventes af de pårørende, hvad må de, hvad må de ikke – en klar opgave- og arbejdsdeling mellem pårørende og bocentret.

*Jeg beder om, at bocentrets oplyser, hvorledes den sædvanlige procedure for modtagelse af nye pårørende er, og hvilke oplysninger der normalt gives i den sammenhæng.*

#### 4. Bygningsmæssige rammer



Der er rejst kritik af bocentrets fysiske rammer, der beskrives som østeuropæiske og udtryk for et forkert menneskesyn. Der er behov for, at bocentret friskes op med tæpper, planter mv., så det fremstår mere som et hjem.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

Der er også udtrykt tvivl om de fremtidige planer for bocentret og udflytningen.

*Jeg beder forvaltningen og bocentret om at oplyse, på hvilken måde der er givet orientering om fremtidige planer for bocentret.*

#### 5. Socialfaglig tilgang – Recovery

Der er rejst kritik af den socialfaglige tilgang til beboerne, herunder bekymring for, at beboernes overlades for meget til sig selv, og at personalet ikke længere er synligt og tilstede sammen med beboerne.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt, herunder om forvaltningen og bocentret kan fremlægge dokumentation for, at den socialfaglige tilgang i (Recovery) er almindeligt anerkendt til målgruppen eller på anden vis gør rede for forvaltningens beslutning om at anvende tilgangen på dette bosted.*

#### 6. Medicinhåndtering og psykiatere

Der er rejst kritik af bocentrets medicinhåndtering, som efter den fremsatte opfattelse ikke overholder "Sundhedsstyrelsens vejledning om behandling med antipsykotiske lægemidler på bosteder og plejeboliger af 17. marts 2010".

Jeg går ud fra, at der er tale om Sundhedsstyrelsens rapport om "Tilsynsystema 2009: om behandling med antipsykotiske lægemidler på bosteder og plejeboliger" af 17. marts 2010, hvori det på side 7 udtrykkes, at:

"Sundhedsstyrelsen kan oplyse, at det påhviler ledelserne af institutionerne, at arbejdet er tilrettelagt på en sådan måde, at kvaliteten i patientbehandlingen sikres bedst muligt. Ledelsen har derfor ansvar for, at der findes instrukser for personalets håndtering af medicin, og for at det personale, der udfører medicinhåndteringen, er oplært heri. Dermed har ledelserne på institutioner et ansvar for, at regelsættet på området er kendt af det personale, der deltager i behandlingen, samt at personalet er tilstrækkeligt oplært til at kunne udføre opgaverne."

*Jeg beder om at modtage de seneste to tilsynsrapporter om bocentret fra Embedslægen Hovedstaden.*

Der er også rejst kritik af manglende kontinuitet i besættelsen af stillingerne som psykiatrisk konsulent på bocentret. Det er oplyst, at konsulenterne ofte forlader deres stillinger hurtigt efter ansættelsen.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

#### 7. Forplejningen

Der blev udtalt kritik af den mad, der serveres for beboerne. Det blev oplyst, at den ikke er sund.

Det blev også kritiseret, at der ikke tages individuelle hensyn ved kosten.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

#### 8. Mere tid til beboerne

Der blev rejst ønske om, at der er mere tid til samtale mellem personalet og beboerne.

*Jeg beder forvaltningen og bocentret oplyse om eventuelle foreliggende opgørelser af eller skøn over, hvor mange personaletimer, der anvendes gennemsnitligt til samtale med beboere. Om mulig beder jeg om, at opgørelsen sker for hhv. personlige samtaler på enmandshånd og gruppesamtaler.*

#### **9. Sammenblanding af beboergrupper**

Der blev rejst kritik af, at misbrugere blandes med ikke-misbrugere.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

#### **10. Hjælp til daglige gøremål – og beboernes samtykke**

Der er rejst kritik af, at bocentret henviser til den enkeltes integritet som forklaring på, hvorfor beboere, som ikke klarer daglige opgaver som oprydning, indkøb og rengøring, ikke får hjælp hertil.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

I ovennævnte sammenhæng blev der blev rejst kritik af, at der på bocentret synes at blive stillet meget høje krav til beboernes accept af at få hjælp til daglige gøremål, før det anses som et samtykke.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

Det er også blevet kritiseret, at bocentret forlanger, at beboernes samtykke, til at centret må videregive oplysninger om beboerne til pårørende, skal fornys en gang hver tredje måned.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

#### **11. Upræcise handleplaner**

Der er udtrykt kritik af, at handleplaner er for upræcise.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

#### **12. Pårørendepolitik**

Der er rejst kritik af, at bocentret ikke overholder kommunens pårørendepolitik.

*Jeg beder om at modtage en kopi af forvaltningens aktuelle pårørendepolitik.*

#### **13. Brugerindflydelse**

Der er rejst kritik af, at brugerinddragelsen ikke er reel.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

*I den forbindelse har jeg behov for oplysning om centerrådets virke:*

*Bliver der udarbejdet dagsorden forud for centerrådets møder?*

*Bliver der udarbejdet referater af centerrådets møder?*

*I det omfang centerrådet fremsætter ønsker eller forslag, som afvises af ledelsen, fremgår det så af referaterne, hvorfor der gives afslag?*

*Hvis der udarbejdes dagsordener og referater fra centerrådets møder, ønskes det oplyst, hvorledes disse offentliggøres.*

#### **14. Indsivende røg fra rygning**

Der blev rejst kritik af, at de fysiske forhold indebærer, at man som beboer bliver udsat for indsivende tobaksrøg fra andre beboere.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

#### **15. Psykiaternes tilgængelighed**

Der blev rejst kritik af, at det er vanskeligt eller umuligt for en pårørende at komme til at tale med en psykiater.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

#### **16. Kontaktmuligheder**

Der blev fremsat ønske om, at bocentret udleverer kontaktpersonernes arbejds-mailadresser for at øge tilgængeligheden.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette ønske.*

#### **17. Dødsfald**

Der er rejst bekymring for en eventuel overdødelighed blandt beboerne på grund af livsførelse eller andre forhold.

Det blev desuden oplyst, at det er urovækkende at høre om dødsfald på bocentret uden at kende dødsårsagerne.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til disse bekymringer.*

#### **18. Tyverier**

Der blev udtrykt kritik af, at der er for mange tyverier af penge og ting på bocentret.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

#### **19. Utrygge kvinder**

Der blev udtrykt bekymring for kvindernes forhold på afdelingerne, som er kønsligt blandede. Der er bekymring for uønskede tilnærmelser, chikane og risikoen for voldtægter. Det blev foreslået at etablere en ren kvindeafdeling.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til denne bekymring og forslaget.*

#### **20. Generel usikkerhed om hvorvidt beboerne får den omsorg de har krav på**

Der blev givet udtryk for en generel usikkerhed hos de pårørende for, om beboerne får det, de har krav på efter serviceloven.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til denne usikkerhed, herunder om der foretages nogen form for stikprøvekontrol eller andet af enkelte beboeres forhold til sikring af, at beboerne generelt modtager den hjælp de har krav på.*

#### **Tidligere stillingtagen til de forelagte kritikpunkter**

Det er min antagelse, at bocentret og Socialforvaltningen i en lang række tilfælde allerede har taget stilling til og forholdt sig til de fremsatte kritikpunkter i skriftlig form (breve).

Såfremt dette er tilfældet kan besvarelsen af ovennævnte spørgsmål blot ske ved at fremsende disse breve til mig.

Endelig beder jeg om at modtage de seneste to tilsynsrapporter vedrørende bocentret.”

Jeg modtog forvaltningens svar ved brev af 14. oktober 2010 med bilag (ca. 170 sider). Brevet og bilag er gengivet relevante steder nedenfor.

Bilagene omfattede følgende (inddelt efter de spørgsmål bilagene relaterer sig til):

### Larm og uorden

- Tre lokale husordener

### Introduktion til nye pårørende

- Informationsmateriale fra Bocentret Sundbygård, bl.a. med procedurer ved indflytning

### Socialfaglig tilgang - Recovery

- Indstilling til Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets møde den 16. marts 2005 om "Recovery - O rienteringsgrundlag i forhold til socialpsykiatrien i Københavns Kommune" med bilag
- Rammeplan for Socialpsykiatrien i Københavns Kommune som vedtaget af Borgerrepræsentationen den 13. november 2008

### Medicinering og psykiater

- Tilsynsrapport fra embedslægen vedrørende Bostedet Sundbygård 2009
- Tilsynsrapport fra embedslægen vedrørende Bostedet Sundbygård 2008

### Forplejningen

- Menuplan for oktober 2010 mv.
- Menuplan for september 2010 mv.

### Hjælp til daglige gøremål - samtykke

- Tilsynsrapport fra Revas A/S vedrørende Bostedet Sundbygård 2009 (optrykt som bilag til denne rapport)

### Pårørendepolitik

- Københavns Kommunes pårørendepolitik for borgere med sindslidelser, Socialforvaltningen 2008
- Skriftligt materiale modtaget af Socialforvaltningen fra Sundbygård i forbindelse med at man indhentede oplysninger om pårørendepolitikken fra samtlige socialpsykiatriske centre

### Indsivende røg fra rygning

- Bocentrets Sundbygårds rygepolitik

### Tyverier

- Retningslinjer for politianmeldelse af straffbare handlinger, gældende pr. 1. september 2009

Jeg har desuden modtaget en kopi af embedslægens rapport fra tilsynet den 14. september 2010.

Ud over indlæggene fra det åbne møde den 31. august 2010 har jeg modtaget 20 skriftlige indlæg fra pårørende og andre med positive og negative holdninger til bocentret. Indlæggene hidrører fra 12 forskellige kilder. Otte kilder er overvejende negative over for bocentret, mens de resterende fire kilder er overvejende positive eller neutrale over for bocentret. Tre kilder som er overvejende negative, har bidraget med i alt 11 af de 20 indlæg.

Den 23. december 2010 fremsendte jeg den foreløbige rapport til Socialforvaltningen og bad om at modtaget forvaltningens bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger inden seks uger. Jeg oplyste samtidig forvaltningen om, at rapporten havde intern karakter ind til den forelå i endelig udgave.

Forvaltningen svarede ved brev af 13. januar 2011. Forvaltningen anførte blandt andet følgende:

”...

Socialforvaltningen hilser Borgerrådgiverens foreløbige rapport velkommen. Forvaltningen er klar over, at Borgerrådgiveren med sin konfliktmægling mellem gruppen af pårørende og Sundbygårds ledelse har påtaget sig en vanskelig opgave.

På baggrund af de meget alvorlige kritikpunkter, som kredsen af pårørende har rettet mod Sundbygård, har forvaltningen noteret sig, at der under Borgerrådgiverens grundige undersøgelse, ikke er fremkommet forhold, der giver Borgerrådgiveren anledning til kritik i forhold til den kritikskala, som Borgerrådgiveren normalt anvender.

Forvaltningen deler Borgerrådgiverens opfattelse af, at der er en mindre konstruktiv dialog mellem en mindre gruppe af pårørende og Bocentret Sundbygård, og at en del af frustrationerne gælder forhold, som er lovgivningsmæssigt bestemt eller på anden måde ikke vedrører bocentret.

Forvaltningen hilser derfor med tilfredshed de anbefalinger vedr. tiltag – især omkring Sundbygårds kommunikation med omverdenen - som fremgår af Borgerrådgiverens rapport.

Forvaltningen er enig i at en klar og tydelig kommunikation kan være et velegnet middel til at forebygge og fjerne indbyrdes mistillid. Forvaltningen er derfor indstillet på sammen med Sundbygård at iværksætte de anbefalede tiltag, der falder ind under Borgerrådgiverens anbefalinger - jf. nedenfor under forvaltningens bemærkninger til de enkelte anbefalinger i Borgerrådgiverens rapport.

...

Socialforvaltningens bemærkninger nedenfor omfatter alene de punkter i Borgerrådgiverens foreløbige rapport, som er udmundet i anbefalinger fra Borgerrådgiveren.

For så vidt angår Borgerrådgiverens behandling af de øvrige punkter i rapporten har forvaltningen gennemgået bemærkningerne til de enkelte punkter, herunder de forudsætninger og den forståelse som Borgerrådgiveren har givet udtryk for i forbindelse med sine konklusioner på de enkelte punkter. Forvaltningen er i det hele enig i Borgerrådgiverens forståelse og forudsætninger omkring de enkelte konklusioner vedrørende disse punkter.”

Forvaltningens bemærkninger til de enkelte punkter, som er udmundet i anbefalinger, er indarbejdet relevante steder nedenfor.

### 3. SAMMEN FATNING

Undersøgelsen angår forholdene på Bocentret Sundbygård og tager udgangspunkt i kritikpunkter fremsat under et åbent møde den 31. august 2010 for brugere, pårørende, ledelse og andre interesserede samt kritikpunkter, som jeg har modtaget før og efter dette møde.

Formålet med undersøgelsen er at få belyst forholdene på Bocentret Sundbygård og eventuelt fremsætte eventuelle forslag og anbefalinger, som på den baggrund vurderes at kunne bringe bocentret videre, herunder om der er kritikpunkter, som bocentret og Socialforvaltningen ikke er bekendt med, eller bocentret og Socialforvaltningen ikke håndterer korrekt eller hensigtsmæssigt.

*Jeg har koncentreret mig om de negative kritikpunkter, men må understrege, at dette skyldes mit opdrag og ikke det forhold, at der kun er fremkommet negative tilkendegivelser.*

Det er min fornemmelse, at der er en mindre gruppe af pårørende og deres repræsentanter, som har et generelt negativt syn på bocentret, og at denne gruppe har en begrænset eller ingen tillid til ledelsen af bocentret og Socialforvaltningen.

Jeg skal ikke her forsøge at udpege en ansvarlig for denne mistillid, men blot konstatere, at det er mit indtryk, at der er en mindre konstruktiv dialog mellem denne gruppe af pårørende og ledelsen af bocentret hhv. Socialforvaltningen.

Opløsning af denne mistillid og ukonstruktive dialog kræver efter min vurdering en udbygget åbenhed og dialog fra begge parter side.

Jeg er ikke i stand til i dybden at vurdere bruger- og pårørendetilfredsheden, men har henvist til – hvis Socialforvaltningen eller Socialudvalget mener, at der er behov for en kvantitativ vurdering af brugertilfredsheden – at gennemføre en egentlig måling heraf. Socialforvaltningen har oplyst at forvaltningen ikke mener, at det på nuværende tidspunkt vil være hensigtsmæssigt at igangsætte en tilfredshedsundersøgelse blandt beboerne på Sundbygård. Forvaltningens argumentation herfor fremgår på side 55.

Jeg har desuden mere konkret anbefalet:

- at bocentret under inddragelse af beboerne fastsætter overordnede regler for støjende adfærd gældende for hele bocentret, herunder således, at det står klart for beboerne, hvem de skal henvende sig til, hvis der er uønsket støj på afdelingen
- at bocentret løbende indhenter tilbagemeldinger fra nye pårørende om deres oplevelse af den introduktion, de modtager
- at bocentret anvender bocentrets hjemmeside mere aktivt til at formidle information om fremtidige planer for bocentret og udflytningen
- at det løbende tilsyn (Revas) udtrykkeligt påser, at den faktiske praksis på stedet i forbindelse med anvendelse af Recovery-metoden er i overensstemmelse med tilgangens forudsætninger som politisk vedtaget
- at bocentret og forvaltningen i sit samarbejde med Psykiatrisk Center Amager sikrer sig, at Psykiatrisk Center Amager løbende giver tilbagemeldinger på eventuelle generelt utilfredsstillende forhold i forbindelse med arbejdet som psykiatrisk konsulent på bocentret
- at forvaltningen for de pårørende på bocentret og på tilsvarende bosteder klart kommunikerer den retlige ramme for personalets indblanding i beboernes private forhold
- at referater af centerrådets møder lægges på bocentrets hjemmeside

- at man overvejer nogle generelle retningslinjer på bocentret om, hvordan man hensigtsmæssigt informerer om dødsfald på en måde, der ikke giver frygt hos beboere og pårørende.

Forvaltningen har besluttet at følge alle mine anbefalinger, bortset fra anbefalingen om retningslinjer for information om dødsfald.

Det er mit indtryk, at en række af de fremsatte kritikpunkter udspringer af mislykkedes eller utilstrækkelig kommunikation.

Jeg har således i flere sammenhænge hørt fra henholdsvis centret og fra pårørende og beboere, at den anden parts beskrivelser af f.eks. stedets faciliteter og den daglige drift, ikke kan genkendes.

Jeg ser derfor et stort potentiale i en forbedret kommunikation fra bocentrets og forvaltningens side.

Jeg har derfor helt overordnet anbefalet, at det overvejes – i hvert fald i en periode – at give bocentret faglig professionel kommunikationsbistand til generel orientering om forholdene og bostedets praksiser.

Også denne anbefaling har forvaltningen besluttet at følge.

Jeg betragter undersøgelsen som afsluttet med denne rapport.





## 4. G E N E R E L L E B E M Æ R K N I N G E R

### OM BOCENTRET SUNDBYGÅRD

Af bocentrets hjemmeside (<http://www.sundbygaard.dk>) fremgår blandt andet følgende:

#### ”Generelt om Bocentret Sundbygård

Sundbygård er et social-psykiatrisk bocenter for voksne, hvis liv og boligsituation er blevet besværet og begrænset af psykiske og sociale vanskeligheder. Sundbygård hører under Sociallovgivningens § 107 og § 108 om botilbud i danske kommuner, og er, i Københavns Kommunes Socialforvaltning, en decentral enhed, som refererer til Mål og Rammekontoret for voksne med særlige behov/psykisk syge.

På Sundbygård arbejder vi ud fra recovery tankegangen, og søger derigennem at støtte den enkelte beboer i at mestre livet på måder, der svarer til de ønsker, håb og drømme, som beboerne udtrykker i arbejdet med den sociale handleplan. Beboerne tilbydes respekt, ligeværdighed, dialog og tillid, samt individuelt tilpassede muligheder for rehabilitering, gennem social- og sundhedsfaglige initiativer. Vi tror på, at alle mennesker ønsker og evner at udvikle sig, og vi ønsker at møde beboerne ud fra den præmis. Vi tror også på, at beboerne, med udgangspunkt i deres egne ressourcer, har grundlaget for at realisere et godt liv. Vores mål er derfor at understøtte beboernes muligheder for at komme sig ved at sigte mod en øget mestring af sociale, følelsesmæssige og praktiske livsvilkår. Denne støtte gives gennem et langvarigt fokus på opøvelse af kompetencer i kontakt og samvær, brugerindflydelse og bo-træning, samt arbejdsprøvning og andre meningsfulde aktiviteter.”

#### ”Om Sundbygård

Sundbygård er et socialpsykiatrisk bocenter for 206 personer med psykisk lidelse i alderen fra 18 år og ældre. Sundbygård har et stort aktivitetscenter, satellitboliger og en serviceafdeling. Aktivitetscentret er et område med mange forskellige faciliteter og aktivitetsmuligheder, som er et tilbud til alle beboere på Sundbygård.

Sundbygård er klacificeret af arbejdstilsynet til kategori 1 screening. Endvidere forventer vi at blive miljøcertificeret i indeværende år.

Satellitboligerne ligger uden for selve bocentret. Satellitboligerne er for beboere som er kommet så langt, at de ønsker at prøve kræfter med at bo i egen bolig. Serviceafdelingen tager sig af den daglige vedligeholdelse af Sundbygård.

Beboerne er den vigtigste del af Sundbygård. Alle beboere får støtte og vejledning i det daglige til deres egen udviklingsproces. På Sundbygård ønsker vi at tage udgangspunkt i beboerens individuelle behov og ønsker. Derfor er målet for de enkelte boliger at danne individuelle rammer omkring et aktivt og værdifuldt liv.

- Vi forventer at beboerne gør en aktiv indsats og tager del i deres eget liv og personlige udvikling.
- Vi lægger vægt på at den enkelte beboer bliver udfordret efter, hvad den enkelte beboer evner.
- Vi tror på at alle mennesker har evne til at udvikle sig og komme videre i deres liv, og det er den del af det enkelte menneske vi arbejder med.
- Selvom Sundbygård er et sted hvor den enkelte får hjælp, støtte og vejledning, så stiller vi også krav til den enkelte beboer. Derfor er der faste rammer - både for hver enkelt beboer, men også rammer i de enkelte boliger, som besluttet af beboere og personalet i boligen. Boligerne bestemmer derfor selv hvordan deres hverdag skal se ud. Det fælles mål er at forsøge at få boligerne til at ligne det normale liv med ansvar og

medbestemmelse inden for alt fra økonomi, madlavning, fjernsyn, telefon, licens, husleje, regninger, sport, fødselsdage osv. ”

Om bocentrets værdigrundlag er desuden anført følgende:

#### **”Værdigrundlag**

Sundbygård skal være på forkant med den faglige udvikling i det socialpsykiatriske felt. Der skal skabes en balance mellem kravene om kvalitet og effektivitet i ydelserne og dialogen mellem beboere og ansatte.

- Sundbygård vil være et progressivt og udviklingsorienteret bocenter, som tror på at alle mennesker ønsker og evner at udvikle sig.

#### **Beboere**

- Sundbygård skal være et bocenter, som tilbyder en bred vifte af tilbud, som giver mulighed for at bevare, bibringe og berige den enkelte beboers liv.
- Beboeren forventes at være aktiv i sin egen udviklingsproces, således at den udvikling som iværksættes ved indflytningen sker i respekt for den enkeltes behov, ønsker og visioner.
- Beboerens ophold på Sundbygård skal danne rammerne om et aktivt og værdifuldt liv, hvor den enkelte med den nødvendige støtte og udvikling får mulighed for at nå sine mål.

#### **Medarbejdere**

- Sundbygård er en arbejdsplads der skal bestå af engagerede, initiativrige, fagligt dygtige og ansvarlige medarbejdere, som i et sundt arbejdsmiljø aktivt medvirker i udviklingen af bocentret, således at en fortsat faglig og personlig udviklingsproces sikres.
- Medarbejderne skal med deres indsigt, aktivt medvirke til at udvikle og påvirke holdninger og værdier på Sundbygård, således at samarbejdet sikrer en fortløbende effektiv og udfordrende arbejdsplads.
- Sundbygård vil værdsætte og støtte medarbejdernes engagement og initiativ.”

## 5. GENNEMGANG AF KRITIKPUNKTER MV.

Jeg gennemgår nedenfor de tilkendegivelser, som jeg har anset for at være det mest centrale. Jeg har forsøgt at samle indlæggene i nogle temaer for at skabe størst mulig overblik.

Ud over indlæggene fra det åbne møde den 31. august 2010 har jeg modtaget 20 skriftlige indlæg fra pårørende og andre med positive og negative holdninger til bocentret. Disse er ikke udtrykkeligt nævnt nedenfor, da jeg bl.a. af hensyn til ønsker om anonymitet har fundet det hensigtsmæssigt ikke at anføre kilderne til de kritiske holdninger.

Mine problematiseringer og vurderinger i denne rapport er blevet til på baggrund af sagens samlede materiale, herunder tilkendegivelserne på mødet den 31. august 2010 og de skriftlige indlæg, som jeg har modtaget. Det samme gør sig gældende for den generelle gennemgang nedenfor.

Er noget glemt eller overset, beror det på en fejl, som jeg tager ansvaret for.

### *Kritikpunkternes karakter*

Det er mit udgangspunkt, at enhver kritik skal tages alvorligt, og at den kun bliver fremsat, hvis det har væsentlig betydning for den, som fremsætter dem.

Når det er sagt, kan man sige om de fremkomne kritikpunkter, at de varierer fra mindre dagligdags forhold som f.eks., at der er indsigning af tobaksrøg i værelserne til meget alvorlige opfattelser vedrørende f.eks. manglende omsorg og forhøjet dødelighed blandt beboerne.

Mange af kritikpunkterne forekommer velunderbyggede og saglige, mens andre fremstår mere holdningsprægede, udokumenterede og uden konkrete eksempler.

Men et tilsyneladende velunderbygget og sagligt kritikpunkt kan imidlertid vise sig at bygge på misforståede forudsætninger eller falske argumentationskæder, og et kritikpunkt, som fremstår uunderbygget, kan vise sig at dække over et reelt problem.

Man kan derfor ikke på forhånd sortere i fremsatte kritikpunkter, hvilket jeg heller ikke har gjort.

### *Formålet med undersøgelsen*

Formålet med undersøgelsen er at få belyst forholdene på Bocentret Sundbygård og eventuelt fremsætte eventuelle forslag og anbefalinger, som på den baggrund vurderes at kunne bringe bocentret videre, herunder om der er kritikpunkter, som bocentret og Socialforvaltningen ikke er bekendt med, eller som bocentret og Socialforvaltningen ikke håndterer korrekt eller hensigtsmæssigt.

Jeg har derfor opfattet det som mit opdrag at indsamle opfattelser af bocentret fra beboere, pårørende og andre med henblik på at bringe dem videre og desuden som uafhængig instans at vurdere, om der kan være forhold, som kræver en indsats fra bocentrets eller forvaltningen. En del af opgaven har med andre ord været med udgangspunkt i de fremsatte opfattelser af bocentret at kaste et kritisk blik på bocentrets og forvaltningens løsning af de opgaver, der ligger i bocentret.

Jeg har ved min gennemgang af den rejste kritik og de svar, jeg har modtaget, mulighed for at udtale kritik og/eller fremkomme med henstillinger og anbefalinger.

På grund af kritikens ofte noget ukonkrete karakter, er det undertiden vanskeligt eller umuligt at drage helt håndfaste konklusioner i en undersøgelse som denne, hvilket afspejles nedenfor.

Jeg har koncentreret mig om de negative kritikpunkter, men må understrege at dette skyldes mit opdrag og ikke det forhold, at der kun er fremkommet negative tilkendegivelser.

Jeg henviser i øvrigt til mine generelle bemærkninger nedenfor under afsnit 21.

## 1. FÆLLESAREALER

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

"Der er rejst kritik af, at fællesarealer nedlægges i forbindelse med ombygninger eller ændrede faglige tilgange til beboerne.

Ifølge ledelsens oplysninger til mig, er der ikke nedlagt fællesarealer.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt."*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå (opdelt efter forvaltningens hhv. bocentrets svar):

### "Forvaltningen

Nedenfor under Sundbygårds bemærkninger er anført en sammenligning mellem fællesrummene i de ikke-moderniserede boliger (benævnelsen 'boliger' svarer til 'afdelinger') og den moderniserede Blok B.

Byggeprogrammer lægger generelt op til fordelingen mellem boligareal, fællesarealer og servicearealer. Disse udarbejdes i forhold til de konkrete sager og karakteristika ved de målgrupper, som nybyggeriet eller renoveringen er møntet på. Forvaltningens norm er, at der på psykiatriområdet typisk opereres med boligstørrelser på 55 m<sup>2</sup>, incl. fællesareal på typisk 8 m<sup>2</sup> pr. bolig. Herudover 8 m<sup>2</sup> pr. bolig til serviceareal.

Boligstørrelsen er bl.a. afhængig af afvejningen mellem en bolig på en rimelig størrelse og et passende fællesareal og hensynet til huslejens størrelse. Fællesarealerne betales over huslejen af beboerne. Det indgår som en betydelig faktor, at huslejen i de kommende boliger ikke må blive så stor, at beboerne ikke kan eller prioriterer at betale den. Opmærksomheden henledes endvidere på, at beboerne i de moderniserede boliger har egen dagligstue, og dermed langt bedre mulighed for f.eks. at invitere gæster/have et privatliv end i de ikke-moderniserede boliger, der har karakter af et værelse.

På et høringsmøde om byggeprogrammet i juni 2009 var de nære fællesarealer i tilknytning til boligen, et emne som blev drøftet. En del af de pårørende var bekymrede for, at der blev for få fællesarealer. Forvaltningen anførte, at omfanget af fællesarealer var en afvejning af hensynene til, at boligen skal have en rimelig størrelse, og huslejen ikke skal være for høj. Erfaringerne fra Sundbygårds boenhed i Dannebrogsgade blev anført, hvor der i dag er fællesareal, der ikke er meget brugt. Blok B på Sundbygård blev også nævnt som et eksempel, idet beboerne her er glade for boliger uden meget fællesareal. Det blev aftalt, at der skulle gennemføres en brugerundersøgelse af tilfredsheden i Blok B.

Undersøgelsen af beboernes tilfredshed (med en svarprocent på 64 %) viste, at 83% ikke brugte fællesarealerne i blok B. Alligevel ville 1/3 gerne have fællesrum med TV.

For så vidt angår det kommende nybyggeri på Sundbygård bliver der etableret mere fællesareal end byggeprogrammet lagde op til – i alt 176 m<sup>2</sup>, eksklusiv fælles adgangs- og gangarealer. Det skyldes, at der etableres en enhed, der skal kunne rumme fysisk plejekrævende-/handicappede beboere. Det vurderes, at disse beboere vil tilbringe mere

tid i boligen end øvrige beboere på Sundbygård, som i større udstrækning forventes at benytte de fælles aktivitetsarealer på Sundbygård.

Udover de nære fællesarealer, findes der på Sundbygård et aktivitetsområde for alle beboere. Der indrettes i den kommende tid nye aktivitetsarealer på Sundbygård i en nyrenoveret bygning, som arealmæssigt er større end det nuværende aktivitetsområde. Der vil bl.a. være et TV-rum i aktivitetsområdet.

### Sundbygård

Sundbygård er moderniseret af flere omgange, vi opfatter den rejste kritik som omhandlende Blok B, som er den sidst moderniserede.

Der findes 3 fælles opholdsrum i Blok B foruden den fælles spisestue. Der er direkte indgang til alle faciliteter i blokken. Der er 2 små opholdsrum i stueetagen. På 1. sal forefindes et større fælles opholdsrum. I Blok B bor 26 beboere i 2 værelses lejlighed og 1 beboer i en 1-værelses lejlighed.

Til sammenligning er der i den ikke moderniserede del af Sundbygård en dagligstue og et fælleskøkken til 15-20 beboere, som alle bor på værelse med fælles toilet og bad.

Anvendelse af de lokale fællesrum aftales lokalt mellem beboere og medarbejdere i de enkelte boenheder.

I forbindelse med tidligere rejst kritik blev afdelingsledelsen i Blok B bedt om at redegøre for, hvordan de anvender fællesrummene. Af redegørelsen fremgår:

*'Der forefindes 3 fælles opholdsrum i blok B foruden den fælles spisestue. Der er direkte indgang til alle faciliteter i blokken.*

*Der er 2 små opholdsrum i stueetagen, som er ulåste. Vi har ikke oplevet, at de har været anvendt. Desværre opstod der ret hurtigt det problem, at såvel møbler som billeder blev fjernet af bl.a. en psykotisk beboer. Møblerne er gentagne gange bragt tilbage til opholdsrummene, men med samme resultat. Ingen af vores beboere har givet udtryk for et ønske om, at kunne anvende de nævnte opholdsrum.*

*På 1. sal forefindes et fælles opholdsrum, som er aflåst, da vi kun ønsker det anvendt af beboere i blok B, og ikke som samlingssted for beboere fra andre boliger på Sundbygård eller som varmestue for folk udefra. Beboerne i blok B kan ved henvendelse til personalet få adgang til opholdsrummet, såfremt de ønsker det, der vil så blive låst op samt aflåst igen efter anvendelsen. Som eksempel kan nævnes, at et par beboere har anvendt opholdsrummet til afholdelse af fødselsdage med deres pårørende. En del beboere vælger at anvende opholdsrummet til møder og samtaler vedrørende deres pædagogiske handleplan. Der afholdes beboermøder og pårørende-engagementer i det fælles opholdsrum.*

*På 2. sal findes spisestuen, hvor de beboere, som ønsker det, har mulighed for at spise sammen. Spisestuen er selvfølgelig åben i spisetiderne og aflåst udenfor spisetiderne.*

*Mange Beboere besøger i dag hinanden i lejlighederne, den beskrevne struktur i forhold til de nævnte fællesarealer har i stor udstrækning skabt en ro og tryghed, som vi ikke oplevede tidligere. Derudover anvendes såvel aktivitetsafdelingen samt Cafeen til socialt samvær. Medarbejdernes indsats er individuel tilpasset den enkelte beboer og foregår ude i lejlighederne, hvorfor der ikke er mulighed for at være til stede i opholdsstuerne.*

*Det skal også nævnes, at erfaringerne fra såvel Bolig 20 som Dannebrogsgade viser, at de fælles opholdsrum stort set ikke bliver anvendt. Vi oplevede udviklingen gå i samme retning i den periode, vi var genhuset på Ringbo."*

*Der findes ingen lovfæstede regler om en bestemt størrelse eller en bestemt tilgængelighed af fællesarealer i denne type boliger.*

*Jeg må konstatere, at forvaltningen ved ombygninger og nybyggeri anvender en norm på fællesareal på typisk 8 m<sup>2</sup> pr. bolig i denne type byggeri.*

*Jeg forstår det oplyste således, at der ikke systematisk ændres på størrelsen af fællesarealer i forbindelse med ombygninger og nybyggeri.*

*Jeg går på baggrund af besvarelserne ud fra, at ændrede faglige tilgange til beboerne som udgangspunkt ikke spiller nogen rolle for fællesarealernes størrelse.*

*Jeg forstår derimod på forvaltningens og bocentrets svar, at størrelsen af fællesarealerne til en vis grad kan påvirkes af boligernes størrelser og indretning (altså om der er dagligstue e.l. i boligerne). Jeg forstår også, at de økonomiske omkostninger for beboerne spiller en vis rolle.*

*Jeg har noteret mig de praktiske årsager til aflåsning af et fællesreal samt, at beboerne kan få adgang til det aflåste fællesrum, når de ønsker det.*

*Dette giver mig ikke anledning til bemærkninger.*

*Jeg bemærker, at størrelsen på fællesarealer således ses at afhænge af forvaltningens vurdering af behovet sammenholdt med prisen. En ændring heri forudsætter således en ændret vurdering af behov/pris fra forvaltningens side eller et pålæg fra kommunens politiske ledelse.*

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## **2. LARM OG HUSORDEN**

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

*”Der er rejst kritik af, at bocentret ikke har en husorden vedrørende støjende adfærd (særligt om natten), som håndhæves konsekvent af medarbejdere og ledelse.*

*Jeg beder bocentret om at oplyse, om der gælder en husorden på bocentret, og om denne i givet fald indeholder regler om støj.*

*Jeg beder desuden bocentret om eventuelle yderligere bemærkninger til dette kritikpunkt.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå (bocentrets svar):

### **”Sundbygård**

**Beboerne i de enkelte boliger eller enheder på Sundbygård er meget forskellige, og det er derfor ikke hensigtsmæssigt at udarbejde en husorden, der dækker alle boliger/enheder på tværs af Sundbygård.**

**Der afholdes beboermøder med forskellig hyppighed i alle boliger/enheder. På disse beboermøder er dagsordenen sat af beboerne, og det vil derfor være muligt, at sætte fx adfærd og social omgang på som punkter, ligesom der ved ønske herom kan udarbejdes en lokal husorden.**

**Der er p.t. en husorden i 3 boliger/enheder, der vedlægges til orientering. Generende adfærd hos medbeboere forsøges afværget af personalet på forskellig vis. Situationen vil dog altid skulle underlægges en faglig vurdering, således at der ud over en påpegning af en evt. husorden, også kan ske henvendelse til psykoseteam, lægevagt, eller politi.”**

*Jeg må konstatere, at støj er et problem for nogle beboere, og at der eksisterer en opfattelse af, at bocentret ikke gør tilstrækkeligt for at forbygge eller eliminere støj.*

*Jeg forstår bocentrets svar således, at bocentret reagerer på uønsket støj (og generende adfærd) uanset, om der foreligger udtrykkelige regler herfor.*

*Som udgangspunkt kan jeg have sympati for bocentrets tilgang, hvorefter regler fastsættes i lokale husordener, hvis der udtrykkes ønske herom. På den anden side har bocentret et overordnet ansvar for, at rammerne omkring boligerne er rimelige uanset, hvad der måtte være udtalt ønske om og eventuel flertal for blandt beboerne på en afdeling. Det forekommer mig derfor uhensigtsmæssigt at overlade ansvaret til beboernes frivillige initiativ.*

*Argumentationen for at have forskellige tilgange på forskellige afdelinger er efter min opfattelse ikke overbevisende, når det drejer sig om støj. Bocentrets forpligtelse til at skabe rimelige støjmæssige rammer om boligerne er efter min opfattelse de samme overalt på bocentret. Noget andet er, at udmøntningen eller den daglige fortolkning af grænserne kan være påvirket af beboersammensætningen, herunder beboernes forskellige tolerancer.*

*Jeg anbefaler derfor, at bocentret – under inddragelse af beboerne – fastsætter overordnede regler for støjende adfærd gældende for hele bocentret, herunder således at det står klart for beboerne, hvem de skal henvende sig til, hvis der er uønsket støj på afdelingen.*

*Jeg bemærker, at støj kan være et problem i et hvilket som helst boligfællesskab, og at regler for støj og en aktiv indgriben fra personalet side ikke i alle henseender vil eliminere støj. En vis støj må derfor altid forventes.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

*”Sundbygård vil på baggrund af Borgerrådsgiverens anbefaling udarbejde en husorden for hele bocentret. Som et væsentligt punkt i husordenen vil indgå regler om støjende adfærd, hvor der vil blive lagt vægt på, at det står klart for beboerne, hvem de skal henvende sig til i tilfælde af uønsket støj.*

*Beboerne vil blive inddraget aktivt i udarbejdelsen af husordenen. Sundbygård udarbejder et udkast, der herefter sendes til høring hos beboerne og drøftes i de lokale beboermøder samt i beboerrådet.*

*Der udarbejdes herefter et forslag, som sendes ud til endelig beslutning i beboerråd, beboermøder samt på ledermøder.*

*Det forventes at en endelig husorden kan vedtages i løbet af 3 – 4 måneder fra dags dato.”*

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

### **3. INTRODUKTION TIL NYE PÅRØRENDE**

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

*”Der er rejst kritik af utilstrækkelig introduktion til nye pårørende om, hvad der forventes af de pårørende, hvad må de, hvad må de ikke – en klar opgave- og arbejdsdeling mellem pårørende og bocentret.*

*Jeg beder om, at bocentrets oplyser, hvorledes den sædvanlige procedure for modtagelse af nye pårørende er, og hvilke oplysninger der normalt gives i den sammenhæng.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå (bocentrets svar):

## ”Sundbygård

I forbindelse med at kommende beboere visiteres til Sundbygård, foretager de respektive boliger/enheder rundvisning. Under disse møder/rundvisninger deltager ofte pårørende. Som udgangspunkt er det altid leder eller souschef, der forestår rundvisningen og den efterfølgende samtale, hvor gensidige forventninger drøftes.

Det er vigtigt for beboerens recoveryproces, at der arbejdes med relationer. Der skal derfor inden for de første 14 dage fra indflytning inviteres til et informationsmøde mellem pårørende og kontaktpersonen, jf. bilag; 'Vejledning til dokumentationssystem'.

Beboeren har dog ret til at bestemme, om pårørende, og i givet fald hvilke, der må kontaktes. Der bliver endvidere fremsendt en folder til nærmeste pårørende med informationer om telefonnumre til boligen samt navn på afdelingsleder og kontaktperson. Endvidere henvises der til Sundbygårds hjemmeside i folderen, jf. bilag; 'Informationsfolder'.

Der er forskel på, hvilke informationer der er relevante i forhold til den enkelte beboer, men som udgangspunkt informeres ved informationsmødet om følgende; navn på kontaktperson, beboermøder, pårørendearrangementer, hjemmeside, husregler, kost, administrationsaftale, regler for videregivelse af personfølsomme oplysninger, psykiater-samarbejde, pædagogisk handleplan, herunder også evalueringsmøder og gensidige forventninger.

Det er altid muligt at kontakte Sundbygårds Centerledelse. Der er endvidere afsat et fast ugentligt tidsrum, hvor det altid er muligt at få telefonisk kontakt med en repræsentant fra Centerledelsen på Sundbygård. Denne telefontid er afsat til pårørende, der har spørgsmål, ønsker eller emner som de vil drøfte. Kontaktes Centerledelsen udenfor dette tidsrum, vil man snarest muligt blive kontaktet.

I alle boliger/enheder forefindes en pårørendemappe. Denne mappe indeholder blandt andet diverse referater, mødeindkaldelser samt telefonnumre til interesseorganisationer, kontaktoplysninger til Centerrådets pårørenderepræsentanter, jf. bilag; 'Index til pårørendemappen'.

I forbindelse med varetagelse af beboerens helbredsmæssige interesser kan beboeren pege på en pårørende, som skal varetage denne funktion, der vil i denne situation være en hyppig dialog med beboeren og den pårørende omkring dette.

I de tilfælde hvor beboeren ønsker at inddrage pårørende i arbejdet med et konkret indsatsområde, vil der enten i forbindelse med evalueringen eller i forbindelse med oprettelse af indsatsområdet, være en klar opgave- og arbejdsdeling mellem pårørende, kontaktperson og beboer. Denne forventnings- og opgaveafstemning drøftes på et møde, enten i forbindelse med evalueringen eller som særskilt møde. Endvidere vil den pårørende blive introduceret til Sundbygårds handleplanskoncept, såfremt dette ikke er kendt.

I den pædagogiske handleplan arbejdes der med beboernes netværk. Dette er for at skabe opmærksomhed på de ressourcer, der kan være hos beboerens nærmeste pårørende, og som beboeren kan trække på. Desuden arbejdes der med at skabe opmærksomhed på, om der er sociale relationer, som beboeren har behov for og/eller lyst til at udvikle.

Folk i det nære sociale netværk er desuden ofte hurtige til at bemærke forandringer hos beboeren, og kan derfor udgøre 'vidner' til en beboers udvikling. Dette kan være et godt udgangspunkt for dialog med beboeren om forandringer i livet; Hvem ser forandringer? Hvordan reagerer de på det?

Beboeren støttes endvidere i at overveje, om der er nogen på netværkslisten, som vil kunne hjælpe eller støtte ham/hende, i det der konkret er valgt at arbejde med. En pårørendeliste opdateres efter behov, og som minimum ved evalueringerne af den pædagogiske handleplan.”



*Tilrettelæggelsen og omfanget af pårørendesamarbejdet, som det er beskrevet af bocentret, giver mig ikke anledning til bemærkninger.*

*Jeg må dog konstatere, at ikke alle pårørende har den oplevelse af grundig og sammenhængende introduktion til nye pårørende om forventninger samt opgave- og arbejdsdeling, som bocentrets redegørelse afspejler.*

*Jeg anbefaler derfor, at bocentret løbende indhenter tilbagemeldinger fra nye pårørende om deres oplevelse af introduktionen, f.eks. ved at udarbejde et evalueringsskema som udleveres til nye pårørende efter en vis periode.*

*Jeg anbefaler videre, at de indsamlede tilbagemeldinger jævnligt opsummeres og drøftes i centerrådet.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

**"Sundbygård vil på baggrund af Borgerrådgiverens anbefaling løbende indhente tilbagemeldinger fra nye pårørende om deres oplevelser af den introduktion, som de har modtaget.**

Sundbygård vil udarbejde et spørgeskema, der belyser, hvordan den enkelte pårørende oplever introduktionen. Skemaet sendes til den pårørende til udfyldelse 1 – 2 måneder efter at vedkommende har deltaget i det introduktionsmøde for pårørende, som afholdes i forbindelse med beboerens indflytning.

De indkomne besvarelser registreres og evalueres. Der foretages endvidere en løbende opsamling af besvarelserne, som med passende mellemrum tages op til drøftelse i Centerrådet med henblik på eventuelle tiltag på området."

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

#### **4. BYGNINGSMÆSSIGE RAMMER**

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

**"Der er rejst kritik af bocentrets fysiske rammer, der beskrives som østeuropæiske og udtryk for et forkert menneskesyn. Der er behov for, at bocentret friskes op med tæpper, planter mv., så det fremstår mere som et hjem.**

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

Der er også udtrykt tvivl om de fremtidige planer for bocentret og udflytningen.

*Jeg beder forvaltningen og bocentret om at oplyse, på hvilken måde der er givet orientering om fremtidige planer for bocentret."*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå (forvaltningens og bocentrets svar):

**"Forvaltningen og Sundbygård omkring de bygningsmæssige rammer Sundbygårds ydre bygningsmæssige rammer er et eksempel på et offentligt institutionsbyggeri fra begyndelsen af 1970'erne.**

For så vidt angår Sundbygårds indendørs miljø, er det op til de enkelte boenheders beboere og personale i fællesskab at skabe hyggelige rammer.

Alle boliger har eget inventarbudget, som forvaltes i samarbejde med beboerne. Som udgangspunkt drøftes budgettet, herunder inventarkontoen, på beboermøder, hvor beboerne har optimal indflydelse. Udgifter til vedligeholdelse af fælles arealer og maling af beboerstuer afholdes af centrale midler.

Forvaltningen og Sundbygård omkring orienteringen om de fremtidige rammer

Moderniseringsprocessen i forhold til Blok C og den forestående udflytning er behandlet eller debatteret på alle centerrådsmøder i 2009 og 2010, til dato 7 møder. Dette fremgår af referaterne.

Endvidere er der orienteret om moderniseringsprocessen på ca. halvdelen af beboerrådsmøderne i 2009 og 2010, hvilket også fremgår af referaterne. Der har til samtlige møder været mulighed for at spørge til processen, uanset om dette var sat på dagsordenen eller ikke.

Referater fra Centerråd og Beboerråd er tilgængelige for alle pårørende i boligernes pårørendemapper, som forefindes i alle boliger.

I skrivelse fra Forvaltningen af 21. november 2008 orienteredes alle kendte pårørende på Sundbygård om byggeprocessen. Skrivelsen var vedlagt informationer omkring moderniseringsplanerne.

Byggeprogrammet blev sendt i høring på Sundbygård i centerråd, beboerråd og Samarbejdsudvalg i juni 2009. Ligeledes blev der sat opslag op omkring afholdelse af høringsmøde i august 2009.

Sundbygårds centerråd deltog i høringen vedrørende byggeprogrammet, og fik umiddelbart efter det endelige byggeprogram lå færdigt, tilsendt dette.

Sundbygård indbød, på vegne af forvaltningen, 11. august 2009 alle pårørende til høringsmøde/orienterende møde i Sundbygårds festsal. I mødet deltog repræsentanter fra Forvaltningen og fra arkitektfirmaet. Endvidere deltog repræsentanter fra Sundbygårds centerledelse.

Endvidere deltog tre repræsentanter fra forvaltningen i centerrådsmødet den 23. februar 2010 for at orientere om den forestående udflytning.

I april 2010 blev der holdt informationsmøde for hele Sundbygård, hvor der blev orienteret bredt om sidste etape af moderniseringen.

Der har deltaget repræsentanter fra beboerne i byggeudvalget.

Der har været udsendt to nyhedsbreve til beboere, pårørende og ansatte, som informerer om moderniseringen. I disse henvises også til konkrete kontaktpersoner i forvaltningen.”

*Jeg har noteret mig det oplyste om byggeriets karakter og mulighederne for at påvirke det indendørs miljø. Dette giver mig ikke anledning til bemærkninger.*

*Jeg har desuden noteret mig det oplyste om information vedrørende de fremtidige planer for bocentret og udflytningen. Dette giver mig ikke anledning til bemærkninger, men jeg kan dog anbefale, at bocentret anvender bocentrets hjemmeside mere aktivt i denne sammenhæng ved at offentliggøre byggeprogrammet og eventuelle andre relevante oplysninger om udflytningen. Jeg henviser i den forbindelse til min anbefaling nedenfor under punkt 21 vedrørende kommunikation og fakta.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

”Sundbygård vil følge Borgerrådgiverens anbefaling om at anvende bocentrets hjemmeside mere aktivt til at formidle information om planer for bocentret og udflytningen.

Det vil ske i sammenhæng med, at Sundbygård sammen med Socialforvaltningens kommunikationsteam foretager en generel opgradering af hjemmesiden. Det vil sige gennemskrive indhold og gentænke struktur, og i det hele taget overveje, hvordan hjemmesiden kan danne grundlag for en mere aktiv informationsindsats fra Sundbygårds side.”

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## 5. SOCIALFAGLIG TILGANG – RECOVERY

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

”Der er rejst kritik af den socialfaglige tilgang til beboerne, herunder bekymring for, at beboernes overlades for meget til sig selv, og at personalet ikke længere er synligt og tilstede sammen med beboerne.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt, herunder om forvaltningen og bocentret kan fremlægge dokumentation for, at den socialfaglige tilgang i (Recovery) er almindeligt anerkendt til målgruppen eller på anden vis gør rede for forvaltningens beslutning om at anvende tilgangen på dette bosted.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå (opdelt efter forvaltningens hhv. bocentrets svar):

### ”Forvaltningen

Det er politisk vedtaget i Københavns Kommune, at recovery skal være det bærende princip i de socialpsykiatriske bocentres praksis. Der henvises til at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget på sit møde 14. marts 2005 fik forelagt rapporten ’Recovery – Orienteringsgrundlag i forhold til socialpsykiatrien’, som udvalget tog til efterretning. (Vedlægges). Endvidere indgår recovery som et hovedprincip i ’Rammeplan for socialpsykiatrien i Københavns Kommune’, som blev vedtaget af Borgerrepræsentationen den 13. november 2008. Sammendrag heraf vedlægges ligeledes.

Til nærmere forståelse af, hvad recovery indebærer, skal der henvises til den beskrivelse af begrebet recovery, som er givet i det udsendte sammendrag af rammeplanen:

’Recovery er et udtryk for det at komme sig efter psykisk sygdom, og bygger på nyere behandlingsmetoder og viden om, at det er muligt at komme sig helt eller delvist, selv om man har fået en alvorlig psykisk sygdom.’

Recovery som bærende princip indebærer et fælles ansvar for borgeren og det socialfaglige personale. Personalet skal vedvarende arbejde på at finde borgerens potentiale for recovery – uanset hvor stort eller lille dette måtte være. Omvendt indebærer det også en forventning om, at borgeren ud fra sine forudsætninger, selv tager ansvar i sin recoveryproces. Ingen af parterne kan så at sige bare ’lade stå til eller opgive’.

Som det fremgår af denne beskrivelse, indgår det ikke i begrebet recovery, at borgeren overlades til sig selv, eller at personalet ikke er synligt. Tværtimod indgår det som et omdrejningspunkt, at personalet er særdeles nærværende og tydelige i forhold til den enkelte beboer. En tæt og god relation mellem kontaktperson og beboer er en væsentlig forudsætning for, at recoveryprocessen kan lykkes.

## Sundbygård

I de afdelinger på Sundbygård der er moderniserede, og i dag fremstår som lejligheder, foregår en stor del af samværet mellem kontaktperson og beboer i beboerens lejlighed. Det betyder, at den umiddelbare synlighed af samvær for andre er mindre, dette til forskel fra de ikke moderniserede afdelinger, hvor mange beboere bor på et mindre værelse. Samværet mellem kontaktperson og beboer er her mindre privat, idet dette som oftest foregår på fællesarealerne, men derved også mere synligt for andre.

Der er samme personaleressourcer i moderniserede og ikke moderniserede afdelinger.”

*Som borgerrådgiver kan jeg ikke tage stilling til det politisk vedtagne serviceniveau eller forhold, som Borgerrepræsentationen har behandlet og taget stilling til. Jeg må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg, Borgerrådgiverudvalget eller Revisionsudvalget eller må i hvert fald lægge den politiske behandling uprøvet til grund, jf. vedtægt for Borgerrådgiveren § 7, stk. 3 og 4.*

*Jeg kan af den grund ikke udtale mig om anvendelse af Recovery-metoden i kommunens socialpsykiatriske bocentres praksis eller det faglige grundlag for beslutningen om at anvende metoden.*

*Tilsynsrapport vedrørende anmeldt tilsyn på Center Sundbygård, Københavns Kommune udformet af Revas A/S den 30. juni 2009 berører indirekte denne problemstilling. Rapporten er optrykt som bilag i denne rapport.*

*På grund af den rejste tvivl om metodens udmøntning på bocentret, anbefaler jeg, at det løbende tilsyn (Revas) udtrykkeligt påser, at den faktiske praksis på stedet er i overensstemmelse med tilgangens forudsætninger som politisk vedtaget.*

*Jeg går i øvrigt ud fra, at centret har høj grad af åbenhed om tilgangens principper og den måde, hvorpå den praktiseres på stedet.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

”Det er Socialforvaltningens vurdering, at Sundbygård har en meget høj grad af åbenhed om at recovery er bocentrets socialfaglige tilgang til beboerne, og at bocentret i alle relevante sammenhænge informerer herom både internt og eksternt.

Med hensyn til Borgerrådgiverens anbefaling om, at Revas Aps påser at Sundbygård anvender en recovery-orienteret tilgang, kan det oplyses, at Socialudvalget hvert år vedtager et eller flere fokusområder som Revas Aps skal være specielt opmærksom på ved sine tilsyn det følgende år.

Socialudvalget har på sit møde den 8. december 2010 vedtaget, at Revas Aps på det psykiatriske område i 2011 skal have 2 fokusområder, dels samarbejde med brugere og pårørende, dels hvordan Recovery-tilgangen konkret udmønter sig i hverdagen på bocentrene.

Revas Aps vil på baggrund heraf sætte særlig fokus på, hvordan Recovery-tilgangen anvendes i praksis både på Sundbygård og på de øvrige socialpsykiatriske bocentre. Socialforvaltningen vil herudover nu anmode Revas Aps om at være særligt opmærksom på Recovery-tilgangens udmøntning, netop på Sundbygård.

Der skal i øvrigt gøres opmærksom på, at der er en tæt sammenhæng mellem den faglige tilgang i forhold til beboerne, og så kvaliteten af den omsorg og støtte som beboerne modtager. Derfor vil opgaven for Revas Aps udover at vurdere, om Sundbygård i sin praksis følger Recovery-tilgangen, også være at vurdere, om denne tilgang har den ønskede

effekt, nemlig at beboerne modtager en omsorg og støtte af høj faglig kvalitet, som kan føre dem videre i livet.”

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## 6. MEDICINHÅNDBTERING OG PSYKIATERE

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

”Der er rejst kritik af bocentrets medicin håndtering, som efter den fremsatte opfattelse ikke overholder ’Sundhedsstyrelsens vejledning om behandling med antipsykotiske lægemidler på bosteder og plejeboliger af 17. marts 2010’.

Jeg går ud fra, at der er tale om Sundhedsstyrelsens rapport om ’Tilsynsystema 2009: om behandling med antipsykotiske lægemidler på bosteder og plejeboliger’ af 17. marts 2010, hvori det på side 7 udtrykkes, at:

’Sundhedsstyrelsen kan oplyse, at det påhviler ledelserne af institutionerne, at arbejdet er tilrettelagt på en sådan måde, at kvaliteten i patientbehandlingen sikres bedst muligt. Ledelsen har derfor ansvar for, at der findes instrukser for personalets håndtering af medicin, og for at det personale, der udfører medicin håndteringen, er oplært heri. Dermed har ledelserne på institutioner et ansvar for, at regelsættet på området er kendt af det personale, der deltager i behandlingen, samt at personalet er tilstrækkeligt oplært til at kunne udføre opgaverne.’

*Jeg beder om at modtage de seneste to tilsynsrapporter om bocentret fra Embedslægen Hovedstaden.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå:

“De to tilsynsrapporter vedlægges.

Supplerende kan det oplyses, at Socialudvalget den 9. juni 2010 godkendte forvaltningens indstilling om plan for opfølgning på Embedslægens sundhedsfaglige tilsyn i 2009. Som det fremgår af sagen har forvaltningen sat adskillige initiativer i gang for generelt at rette op på medicin håndteringen på forvaltningens bosteder. Der henvises til vedhæftede bilag med indstilling og beslutning fra Socialudvalget. ...”

*Jeg bemærker for god ordens skyld, at jeg som borgerrådgiver ikke råder over særlige sundhedsfaglige kompetencer og derfor kun i begrænset omfang kan påse sundhedsfaglige forhold.*

*Jeg henviser i stedet til, at embedslægen årligt gennemfører mindst et uvarslet tilsyn på Bocentret Sundbygård vedrørende de sundhedsmæssige forhold, herunder medicin håndteringen.*

*Embedslægen anfører selv herom i Tilsynsrapport 2009 om bocentret Sundbygård af 4. december 2009:*

*”I forbindelse med tilsynet vurderes om, der i fornødent omfang er instrukser, således at de ansatte kan gennemføre plejen og behandlingen sundhedsmæssigt forsvarligt. Derudover vurderes om for eksempel den sundhedsfaglige dokumentation er tilstrækkelig, og om beboernes patientrettigheder tilgodeses. Samarbejdet med den øvrige sundhedssektor søges belyst, og det vurderes om den hygiejniske standard er tilfredsstillende, om beboernes behov for ernæring tilgodeses og om beboere med særligt behov herfor tilbydes fysisk aktivitet med henblik på vedligeholdelse af funktionsniveau mv., ligesom bygnings- og indeklimaforhold af helbredsmæssig betydning bemærkes.”*

*Af konklusionen i embedslægens Tilsynsrapport 2009 om bocentret Sundbygård af 4. december 2009 fremgår at ”Det var Sundhedsstyrelsens vurdering, at der på Sundbygård blev fundet fejl og mangler i den*

*sundhedsfaglige dokumentation, patientrettigheder, medicinhåndtering og ernæring som indebærer patientsikkerhedsmæssige risici, men ikke alvorlige fejl og mangler." Rapporten indeholder på den baggrund en række anbefalinger.*

*Jeg har noteret mig, at embedslægen gennemfører sine tilsyn på bocentret og at Socialforvaltningen i samlet form har orienteret Socialudvalget herom og at udvalget har godkendte forvaltningens initiativer som formuleret ved indstilling om plan for opfølgning på Embedslægens sundhedsfaglige tilsyn i 2009.*

*Jeg har ligeledes noteret mig, at embedslægen i rapport om tilsyn den 14. september 2010 tilsvarende har konkluderet at "Det var Sundhedsstyrelsens vurdering, at der ved tilsynet blev fundet fejl og mangler, som indebærer en risiko for patientsikkerheden, men ikke alvorlige fejl og mangler. Der blev fundet fejl og mangler inden for den sundhedsfaglige dokumentation, patientrettigheder, medicinhåndtering og ernæring. Der var sket en betydelig forbedring af dokumentationen af virkningen af udleveret medicin givet efter behov."*

*På grund af de begrænsninger, der følger af at jeg som borgerrådgiver ikke råder over særlige sundhedsfaglige kompetencer og derfor kun i begrænset omfang kan påse sundhedsfaglige forhold, har jeg ikke fundet grundlag for at foretage mig yderligere i denne henseende. Det samme gælder for så vidt angår en kritik af at der ikke foretages systematiske undersøgelser af beboernes sundhedsmæssige tilstand (målinger af BMI mv.).*

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg videre følgende:

*"Der er også rejst kritik af manglende kontinuitet i besættelsen af stillingerne som psykiatrisk konsulent på bocentret. Det er oplyst, at konsulenterne ofte forlader deres stillinger hurtigt efter ansættelsen.*

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt."*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå:

#### **"Forvaltningen**

Forvaltningen har forelagt kritikpunktet for Psykiatrisk Center Amager, der oplyser, at Sundbygård har tilknyttet 2 overlæger fra Psykiatrisk Center Amager som psykiatriske konsulenter. Overlægerne varetager foruden opgaven som konsulenter på Sundbygård og Sundbyvang også andre opgaver på Psykiatrisk Center Amager.

Den ene af overlægerne er netop stoppet i sin stilling som konsulent efter 2 år og 8 måneders ansættelse. Den anden overlæge har været ansat ca. 4 år, og er i uopsagt stilling. Der har været en vakant konsulentstilling i august måned, pr. 1. september 2010 er der igen 2 overlæger tilknyttet."

*Jeg har noteret mig det oplyste.*

*Psykiatrisk Center Amager henhører ikke under Københavns Kommune, men under Region Hovedstaden og jeg har således ikke kompetence til at udtale mig om konsulenternes anciennitet eller arbejdsforhold.*

*Jeg anbefaler dog, at bocentret og forvaltningen i sit samarbejde med Psykiatrisk Center Amager sikrer sig, at Psykiatrisk Center Amager løbende giver tilbagemeldinger på eventuelle generelt utilfredsstillende forhold i forbindelse med arbejdet som psykiatrisk konsulent på bocentret.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

*"Det kan oplyses, at der afholdes månedlige kontaktmøder mellem Sundbygårds ledelse og ledelsen på Psykiatrisk Center Amager. I disse møder deltager foruden de 2 centerledelser også de 2 psykiatriske overlæger, som varetager den psykiatriske konsulentopgave på Sundbygård.*

Disse møder danner rammen om en åben og uformel dialog mellem de 2 parter. Alle emner af gensidig interesse kan tages op drøftelse, herunder også de problemer, som de 2 psykiatriske konsulenter støder på i forbindelse med deres arbejde på bocentret.

Der er således allerede i dag sikret mulighed for at Psykiatrisk Center Amager løbende kan give tilbagemelding om utilfredsstillende arbejdsforhold på Sundbygård."

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## 7. FORPLEJNINGEN

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

"Der blev udtalt kritik af den mad, der serveres for beboerne. Det blev oplyst, at den ikke er sund.

Det blev også kritiseret, at der ikke tages individuelle hensyn ved kosten.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt."*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå (opdelt efter bocentrets hhv. forvaltningens svar):

### "Sundbygård

Der udarbejdes løbende menuplaner for de beboere, der deltager i den fælles madordning. Der vedlægges et antal menuplaner som eksempler. Menuplanerne udarbejdes i samarbejde med beboerne i de enkelte boliger, oftest på beboermøder, og de enkelte måltider produceres lokalt. Hensigten med denne brugerinddragelse i hele processen er at få hverdagen til mest muligt at ligne en almindelig tilværelse, hvor planlægning, opgaver, dufte og lyde indgår som en del af måltidet. I de moderniserede boliger/enheder har beboerne eget køkken, hvor der kan tilberedes måltider. Her tilbyder kontaktpersonerne hjælp til individuel vejledning og støtte til madlavning, det er dog altid muligt, at tilmelde sig den fælles madordning.

I de tilfælde, hvor der er behov for individuelt tilpasset specialdiæt, kan der tilbydes flere former for støtte, enten i form af støtte til individuel madlavning og indkøb, eller som levering af individuelt fremstillede og tilpassede måltider. Ofte vil en individuelt tilpasset specialdiæt være fulgt af et pædagogisk eller somatisk indsatsområde, og i de fleste tilfælde vil der også være etableret et samarbejde med læge, specialsygeplejerske og eller diætist. Endelig har Sundbygård et større produktionskøkken bemandet med faguddannet personale, som ernærings og husholdningsøkonom og diætist, der blandt andet producerer diæter og specialkost. Der er således forskellige former for madordninger, med muligheder for individuelt tilpassede måltider.

### Forvaltningen

Kost og ernæring indgår som tema i de sundhedsfaglige tilsynsrapporter. Generelt er embedslægens vurdering af kosten og ernæringen overvejende positiv. Tilsynsrapporterne indeholder enkelte kritiske bemærkninger om, at der i forhold til en enkelt beboer med konkret behov, mangler en kost- og ernæringsplan. Der henvises til de to seneste sundhedsfaglige tilsynsrapporter, der er vedlagt under besvarelsen af punkt 6."

*Jeg har noteret mig det oplyste om, at embedslægens vurdering af kosten og ernæringen overvejende er positiv med enkelte kritiske bemærkninger. Jeg kan endvidere konstatere, at embedslægen i sin rapport vedrørende til synet den 14. september 2010 blandt andet har krævet, at beboerne tilbydes at blive vejet*

*ved indflytning og at der udarbejdes kost og ernæringsplaner, når beboerne har behov herfor og at disse evalueres.*

*Jeg kan inden for rammerne af denne undersøgelse ikke undersøge kostens ernæringsindhold.*

*Jeg har noteret mig det oplyste om, at beboerne inddrages i planlægningen af kosten, og at der tilbydes flere former for støtte ved behov for individuelt tilpasset specialdiæt.*

*Det oplyste giver mig ikke anledning til bemærkninger.*

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## **8. MERE TID TIL BEBOERNE**

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

*”Der blev rejst ønske om, at der er mere tid til samtale mellem personalet og beboerne.*

*Jeg beder forvaltningen og bocentret oplyse om eventuelle foreliggende opgørelser af eller skøn over, hvor mange personaletimer, der anvendes gennemsnitligt til samtale med beboere. Om muligt beder jeg om, at opgørelsen sker for hhv. personlige samtaler på enmandshånd og gruppesamtaler”.*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå (opdelt efter forvaltningens hhv. bocentrets svar):

### **“Forvaltningen**

Der foreligger ikke opgørelser over hvor mange personaletimer, der på Sundbygård anvendes til samtaler med beboerne.

Samtaler mellem kontaktperson og beboer indgår som et hovedelement i den pædagogiske indsats, og sådanne samtaler er nødvendige for at opretholde den nære relation mellem kontaktperson og beboer. F.eks. stiller udarbejdelsen, ajourføringen og opfølgningen på beboernes pædagogiske handleplaner krav om mange og hyppige samtaler, ligesom personalet naturligvis altid er til rådighed for samtaler, når dette ønskes af beboeren.

Spørgsmålet omkring personalets tilgængelighed for samtaler med beboerne indgik i øvrigt som et tema i den tilfredshedsundersøgelse, som blev foretaget i 2009 på samtlige bocentre i Københavns Kommune og en række bocentre i andre kommuner.

På spørgsmålet: Kan du komme i kontakt med personalet, når du har behov for det, svarede 61 % af beboerne på Sundbygård, som deltog i undersøgelsen; 'ja i høj grad', mens 30 % svarede 'ja, i nogen grad'.

### **Sundbygård**

Alle beboere er tildelt en primær kontaktperson, med ansvar for handleplansarbejdet. En medarbejder er almindeligvis kontaktperson for 1-2 beboere. Alle beboere har en pædagogisk handleplan.

I få tilfælde ønsker beboeren ikke at arbejde med et individuelt indsatsområde. I en sådan situation udarbejder kontaktpersonen et indsatsområde, ud fra hvad der skønnes problematisk for beboeren, og denne bør arbejde med, men som beboeren ikke ønsker. Der arbejdes målrettet og med udgangspunkt i individuelle aftaler mellem beboer og kontaktperson, afhængig af indsatsområdets omfang.



Udover det meget håndgribelige arbejde, som den pædagogiske og somatiske handleplan er, arbejdes der også på et mere overordnet plan. Der tilbydes samtaler, aktiviteter og socialt samvær, som kan være mere eller mindre planlagt. Mange beboere tilbydes mere kontakt, end de rent faktisk ønsker. ”

Bagest i denne rapport er optryk Tilsynsrapport vedrørende anmeldt tilsyn på Center Sundbygård, Københavns Kommune udformet af Revas A/S den 30. juni 2009, som blandt andet adresserer denne problemstilling.

*„Jeg har noteret mig, at der ikke foreligger opgørelser over hvor mange personaletimer, der på Sundbygård anvendes til samtaler med beboerne, men at samtaler mellem kontaktperson og beboer indgår som et hovedelement i den pædagogiske indsats.*

*„Jeg har endvidere noteret mig, at 61 % af beboerne på Sundbygård, som deltog i tilfredsundersøgelsen, svarede 'ja i høj grad', mens 30 % svarede 'ja, i nogen grad' på spørgsmålet om, hvorvidt de kan komme i kontakt med personalet ved behov.*

*„Jeg har desuden noteret mig, at kommunens eget tilsyn (Revas A/S) har forholdt sig til problemstillingen samt tilsynets vurderinger.*

*Dette giver mig ikke anledning til bemærkninger.*

*„Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## 9. SAMMENBLANDING AF BEBOERGRUPPER

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

”Der blev rejst kritik af, at misbrugere blandes med ikke-misbrugere.

*„Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå:

”Forvaltningen

En betydelig gruppe af de borgere som visiteres til de socialpsykiatriske bocentre, har et misbrug. Forvaltningen foretog i 2009 en spørgeskemaundersøgelse, der viste, at ca. en tredjedel af beboerne på Københavns Kommunes 6 socialpsykiatriske bocentre har et aktuelt misbrug, enten af alkohol, hash, alkohol og hash sammenblandet, eller for en mindre gruppes vedkommende hårdere stoffer.

Psykisk syge med misbrug hører til den svageste gruppe af psykisk syge, og har et stort behov for støtte. Alene på grund af gruppens størrelse vil det være meget vanskeligt at holde misbrugere og ikke-misbrugere boligsmæssigt adskilt. Endvidere skal det bemærkes, at for den enkelte misbrugende beboer, kan misbruget være stærkt svingende over tid. Beboeren kan i visse perioder være fri for misbrug og i andre perioder have et aktivt misbrug. At flytte rundt med beboere efter aktualiteten af deres misbrug vil være særdeles vanskeligt at praktisere, både ud fra menneskelige, praktiske og juridiske perspektiver.

Det må erkendes, at det forhold at misbrugere og ikke-misbrugere bor sammen, kan udgøre et problem for de beboere, som ikke har et misbrug, i form af forstyrrende og hensynsløs adfærd, stofhandel mv.

Personalet yder en vedholdende indsats for at imødegå de gener, som er forbundet med, at misbrugere og ikke misbrugere bor sammen. At hjælpe den misbrugende beboer med at blive fri af misbruget er naturligvis den mest effektive måde at gøre det på, og netop denne hjælp indgår derfor også som et hovedindsatsområde i den pædagogiske indsats.

Personaleindsatsen for at imødegå de omtalte gener omfatter herudover også en række andre tiltag, f.eks. at håndhæve regel om, at der ikke må foregå misbrug i fælleslokaler, at motivere beboere med misbrug til at undgå generende adfærd, foretage politianmeldelse af handel med og brug af ulovlige stoffer osv.

Det skal i øvrigt tilføjes, at beboere på Sundbygård, som ikke har et misbrug, og som ikke ønsker at bo sammen med misbrugere, har mulighed for at flytte i bocentrets misbrugsfri afdeling. Det er en mulighed, som kun få beboere har vist interesse for, hvorfor der i perioder har været tomme boliger i denne afdeling.”

*Dette giver mig ikke anledning til bemærkninger.*

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## 10. HJÆLP TIL DAGLIGE GØREMÅL – OG BEBOERNES SAMTYKKE

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

”Der er rejst kritik af, at bocentret henviser til den enkeltes integritet som forklaring på, hvorfor beboere, som ikke klarer daglige opgaver som oprydning, indkøb og rengøring, ikke får hjælp hertil.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

I ovennævnte sammenhæng blev der rejst kritik af, at der på bocentret synes at blive stillet meget høje krav til beboernes accept af at få hjælp til daglige gøremål, før det anses som et samtykke.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

Det er også blevet kritiseret, at bocentret forlanger, at beboernes samtykke, til at centret må videregive oplysninger om beboerne til pårørende, skal fornys en gang hver tredje måned.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå (opdelt efter bocentrets hhv. forvaltningens svar):

### ”Sundbygård

Sundbygård arbejder efter socialforvaltningens vedtagne kvalitetsstandarder for rengøring og personlig hygiejne. Da vi erfaringsmæssigt ved, at den enkelte beboers funktionsevne ikke er stationær, foretages der funktionsevnevurderinger min. hver 4. måned i forbindelse med evaluering af den pædagogiske handleplan.

Beboerens behov for støtte og hjælp vurderes med respekt for beboerens livsform, og ud fra et ønske om at opbygge, bevare og styrke beboerens funktionsevne. I forbindelse med vurderingen klarlægges det også, hvilke forventninger beboeren har til rengøringsstandarten i sin bolig.

Samtidig er det kontaktpersonens opgave at redegøre for Sundbygårds muligheder for at tilbyde støtte og hjælp til beboeren. Det er ligeledes kontaktpersonens opgave at have fokus på de social- og sundhedsfaglige problematikker, der knytter sig til beboerens valg af standard.

Beboeren skal løbende tilbydes den hjælp, støtte og motivation, der er behov for i forhold til det vurderede funktionsevneniveau.

I tilfælde af at beboeren afslår hjælpen og det ikke er muligt at motivere beboeren til at modtage den nødvendige hjælp eller støtte og den manglende rengøring medfører sundhedsfare, brandfare eller anden risiko for væsentlig personskade, forefindes lovhjemmel i bestemmelserne om magtanvendelse/nødret som medfører, at der *skal* foretages rengøring i beboerens hjem.

I de tilfælde, hvor en beboers funktionsevneniveau er af en sådan karakter, at der ikke er et pædagogiske sigte med rengøringen, tilbydes beboeren rengøring foretaget af Sundbygårds Serviceafdeling. Der bruges i øjeblikket 33 timer ugentligt på sådan direkte beboerrengøring.

Indsatsen i forhold til støtte, hjælp og motivation beskrives løbende i den pædagogiske handleplan eller beboerappen.

Den enkelte medarbejder på Sundbygård er underlagt tavshedspligt. Men da vi på Sundbygård er af den opfattelse, at den enkelte beboeres recoveryproces ofte er afhængig af et socialt netværk, og da vi erfaringsmæssigt ved, at et løbende fokus på det sociale netværk kan være med til at tydeliggøre vigtigheden af netværket, har vi indført som standard, at vi min. hver 4. måned med beboeren drøfter netværket (jf. svar punkt 3) samt hvilke pårørende vi må kontakte og udtale os til.

På Sundbygård arbejdes med to former for samtykke i forhold til samarbejdet med beboerens netværk. For så vidt angår et samarbejde omkring den pædagogiske handleplan og de specifikke indsatsområder her, vil samarbejdet med netværket varetages så længe indsatsområdet konkret er aktivt.

Modsat for så vidt angår netværksark og generel samtykkeerklæring i beboerens pædagogiske handleplan, som vurderes hver 4. måned. Dog vil der altid søges et konkret samtykke fra beboeren forinden der udveksles oplysninger med beboerens netværk, uanset der forefindes en generel samtykkeerklæring.

Årsagen til at netværksark og samtykkeerklæring vurderes hver 4. måned er, at vi ønsker at signalere vigtigheden af netværkets betydning for det enkelte individ. I forbindelse med vurderingen, bliver beboerens oplevelse af samarbejdet med netværk, familie og venner drøftet.

### Forvaltningen

De socialpsykiatriske bcentre følger en kvalitetsmodel, som blev udarbejdet af forvaltningen og udsendt til de socialpsykiatriske bcentre i 2008. Kvalitetsmodellen omfatter 4 vigtige indsatsområder i forhold til beboerne: Rengøring, personlig hygiejne, misbrug og medicin, og omfatter for hver af disse områder en kvalitetsstandard og en vejledning.

Kernen i nævnte kvalitetsmodel er, at der i forhold til den enkelte beboer gøres en aktiv og vedholdende indsats for at sikre beboerens medvirken til, at kvaliteten på de nævnte indsatsområder er af højt niveau. Bl.a. med henvisning til den seneste socialfaglige tilsynsrapport fra Revas, baseret på et tilsynsbesøg på Sundbygård den 8. juni 2009, er det forvaltningens vurdering, at Sundbygård lever op til kvalitetsstandarderne. I tilsynsrapporten var som en af hovedkonklusionerne angivet, at der kunne konstateres grundighed i arbejdet med dokumentationen, og at denne var fyldestgørende.

For så vidt angår kritikpunktet af, at der indhentes samtykke fra beboeren til videregivelse af oplysninger til pårørende hver 4. måned, har forvaltningen noteret sig, at afgivelsen af dette samtykke indgår i en bredere sammenhæng i forbindelse den løbende ajourføringen

af den pædagogiske handleplan. Det er naturligt, at samarbejdet med de pårørende tages op som et tema i den forbindelse, og at drøftelsen af samtykkespørgsmålet indgår heri. Som det fremgår af Sundbygårds bemærkninger, er hovedformålet med at tage temaet op et ønske om at udbygge og styrke beboerens netværk.”

#### *Vedrørende magtanvendelse og samtykke*

*Lovgivningen sætter grænser for personalets indblanding i beboernes hjem. Det er oplagt, at personalet kan have pligt til at gribe ind over for sundhedsmæssige uforsvarlige tilstande, og at det påhviler personalet at forsøge at motivere beboerne til at have rimelige forhold i deres boliger og indtage regelmæssig føde, men herudover har lovgiver begrænset personalets handlemuligheder i denne type af bosted.*

*I serviceloven er personalets adgang til at gribe ind med omsorg i disse dilemmaprægede situationer karakteriseret som magtanvendelse. Såfremt personalet overskrider disse grænser vil det kunne resultere i kritik fra f.eks. tilsynet, Det Sociale Nævn, Folketingets Ombudsmand, og fra politikere og pressen, da omverdenen på grund af reglernes karakter ser forholdsvis strengt på sådanne ulovlige indgreb i den personlige frihed og integritet.*

*Reglerne giver en stærk beskyttelse af den personlige integritet, men kan være særdeles vanskelige at formidle.*

*Blandt andet i forbindelse med mine inspektioner af tilsvarende bosteder er det da også almindeligt at konstatere, at personalet kan have vanskeligt ved at forklare disse regler på en enkel måde og at det derfor også er udbredt, at pårørende kan have vanskeligt ved at forstå disse rammer, og at de derfor sætter lighedstegn mellem omsorgssvigt og det, som personalet ser som respekt for den enkeltes personlige frihed. Dette er egnet til at skabe splid mellem medarbejdere og pårørende.*

*Det er min anbefaling, at forvaltningen klart kommunikerer den retlige ramme for de pårørende på bocentret og på tilsvarende bosteder. Jeg er bekendt med, at Socialforvaltningen ved notat af 20. februar 2008 har orienteret Socialudvalget om personalets mulighed for at gøre rent uden beboerens samtykke, hvilket – med en endnu lettere tilgængelig affattelse – kunne udgøre udgangspunktet for en sådan kommunikation. Jeg henviser i den forbindelse til min anbefaling nedenfor under punkt 21 vedrørende kommunikation og fakta.*

*Jeg anbefaler også, at denne information inddrages i forbindelse med de informationsmøder med pårørende, som er omtalt under pkt. 3.*

#### *Vedrørende samtykke til videregivelse af oplysninger*

*Jeg har noteret mig, at bocentrrets praksis for fornyelse af samtykke til videregivelse af oplysninger er begrundet i saglige hensyn og er led i en integreret udviklingsproces for beboeren.*

*Jeg noterer endvidere, at det naturligvis er helt op til beboeren, hvem samtykket skal gælde.*

*Den anførte praksis giver mig på denne baggrund ikke anledning til bemærkninger.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

“Socialforvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at det kan være vanskeligt for pårørende at forstå den juridiske ramme, der gælder for beboernes ophold, herunder især den hårfine balance, der består mellem beboernes selvbestemmelsesret og personalets omsorgspligt.

Som det også fremgår af Borgerrådgiverens bemærkninger har Socialforvaltningen tidligere over for Socialudvalget gjort rede for de gråzoner og dilemmaer som reglerne i serviceloven giver anledning til.

Imidlertid er Socialforvaltningen og Sundbygård enig i, at der gennem en yderligere information kan opnås en bredere forståelse for de dilemmaer som personalet på Sundbygård og de øvrige bocentre dagligt står over for, når de skal afbalancere de nævnte modsatrettede hensyn.

Socialforvaltningen finder på den baggrund, at det er en god ide at kommunikere de gældende regler for beboernes ophold på de socialpsykiatriske bocentre, på en kortfattet og letforståelig måde.

Forvaltningen vil tage initiativ til, at der udarbejdes en pjeces med beskrivelse af disse regler, og de problemstillinger som reglerne giver anledning til. Pjecen tænkes udleveret til alle pårørende, også på de øvrige socialpsykiatriske bocentre. Evt. kan der i pjecen medtages andre oplysninger, som er relevante i forhold til pårørende, således at pjecen kan få status som generel vejledningspjeces til pårørende.

Forvaltningen er klar over at det er en meget vanskelig kommunikationsopgave at løse, og det er derfor planen at udarbejde pjecen i tæt samarbejde med forvaltningens kommunikationsenhed.

Det vurderes, at pjecen kan foreligge til udsendelse sidst på sommeren.”

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## 11. UPRÆCISE HANDLEPLANER

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

”Der er udtrykt kritik af, at handleplaner er for upræcise.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå:

”Forvaltningen

Sundbygård benytter i lighed med de øvrige socialpsykiatriske bocentre et handleplanskoncept, som er udarbejdet af forvaltningen. Kritikpunktet rejser spørgsmålet om, hvad der skal forstås ved en pædagogisk handleplan.

Den pædagogiske handleplan er et redskab i den pædagogiske indsats, og kan betragtes som en aftale mellem kontaktperson og beboer om de kortsigtede og langsigtede mål for den løbende pædagogiske indsats. Den pædagogiske handleplan angiver væsentlige prioriteringer og sigtelinjer, men den er ikke udtømmende i sin angivelse af, hvilke enkelte ydelser der skal præsteres fra bocentrets side for at nå til de opstillede mål, dette ud fra en hensyntagen til, at planerne skal kunne rumme beboernes behov, som hele tiden forandres.

Bocentrenes arbejde med den pædagogiske handleplan er alene defineret som udførelse af faktisk forvaltningsvirksomhed i modsætning til myndighedscentre, der træffer egentlig juridisk bindende afgørelser. Allerede af denne grund er den pædagogiske handleplan ikke et juridisk bindende dokument.

I øvrigt henvises til Revas tilsynsrapport fra 8. juni 2009, hvor der som en af hovedkonklusionerne nævnes, at:

*’Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation, og kan konstatere grundighed i arbejdet, men mere systematik og klarere valg af dokumentationsform, vil skabe et bedre overblik. Dokumentationen er i øvrigt fyldestgørende, og lever op til lovgivningens krav for området.’*

Det er i øvrigt forvaltningens vurdering, at det faglige niveau for Sundbygårds handleplansarbejde er tilfredsstillende. Til belysning heraf kan nævnes, at handleplansarbejdet indgår som et af temaerne i de resultataftaler, som forvaltningen løbende indgår med de socialpsykiatriske bocentre, herunder med Sundbygård. Det indgik i opfølgningen af resultataftalerne for 2008, at medarbejdere fra forvaltningen foretog en stikprøvekontrol af kvaliteten af pædagogiske handleplaner fra de enkelte bocentre i forhold til en række relevante parametre, hvorefter den enkelte handleplan indplaceret på en skala fra 1- 5. Den gennemsnitlige score for Sundbygårds vedkommende var 4,4.”

*Jeg har noteret mig det oplyste om handleplanernes kvalitet, herunder tilsynet (Revas) konstateringer.*

*Dette giver mig ikke anledning til bemærkninger.*

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## 12. PÅRØRENDEPOLITIK

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

”Der er rejst kritik af, at bocentret ikke overholder kommunens pårørendepolitik.

*Jeg beder om at modtage en kopi af forvaltningens aktuelle pårørendepolitik.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå:

### ”Forvaltningen

Det er forvaltningens vurdering, at Sundbygård overholder Socialforvaltningens pårørendepolitik. Der kan i den forbindelse henvises til, at forvaltningen i forbindelse med en henvendelse fra en pårørende til en tidligere beboer på Sundbygård indhentede oplysninger fra samtlige socialpsykiatriske bocentre om, hvordan de enkelte bocentre administrerer pårørendepolitikken.

Fra Sundbygård modtog forvaltningen et omfattende skriftligt materiale, der for forvaltningen dokumenterer, at der fra Sundbygårds side lægges betydelige kræfter i at informere pårørende og inddrage dem i det samarbejde, som pårørendepolitikken lægger op til. Dette materiale vedlægges.”

Socialforvaltningen vedlagde desuden den af Socialudvalget vedtagne pårørendepolitik fra 2008.

*Jeg har ud fra de for mig foreliggende oplysninger ikke grundlag for at betvivle forvaltningens vurdering af bocentrets overholdelse af forvaltningens pårørendepolitik.*

*Jeg ikke har modtaget input i form af konkrete eksempler på, hvor pårørendepolitikken tilsidesættes efter de pårørendes opfattelse, der kan bruges til at kontrollere forvaltningens vurdering.*

*Jeg må dog konstatere, at ikke alle pårørende er enige med forvaltningen i ovennævnte vurdering.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

”Socialforvaltningen kan oplyse, at Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland i slutningen af 2009 foretog en tilfredshedsundersøgelse på en række af landets socialpsykiatriske boformer, herunder i samtlige socialpsykiatriske bocentre i Københavns Kommune. Undersøgelsen omfattede bocentrets beboere og pårørende og undersøgelsen foregik ved udsendelse af spørgeskemaer med en række afkrydsningsspørgsmål.

Resultaterne af undersøgelsen blev offentliggjort i en rapport i juni 2010. Resultaterne er fremlagt særskilt for hvert bocenter. Rapporten og undersøgelsens resultater har været forelagt Socialudvalget.

Undersøgelsen i forhold til de pårørende belyser på forskellige områder intensiteten og kvaliteten af den kontakt, der er mellem det enkelte bocenter og den pårørende, herunder den pårørendes oplevelse af kvaliteten af den information, som han eller hun modtager fra bocentret.

Generelt kan det siges, at undersøgelsen for de københavnske bocentre viser, at de pårørende generelt er mindre tilfredse end beboerne. Tilfredsheden blandt de pårørende på Sundbygård adskiller sig ikke fra tilfredsheden blandt pårørende på de øvrige bocentre.

Forvaltningen vurderer, at den nævnte undersøgelse giver et nogenlunde retvisende billede af tilfredsheden også i dag, og at det derfor er begrænset, hvad der vil kunne udtrages af yderligere information fra en ny undersøgelse. Forvaltningen er derfor betænkelig ved at iværksætte en ny undersøgelse, som måske kun en mindre gruppe pårørende kan se et behov for, medens den øvrige del af de pårørende muligvis finder undersøgelsen unødvendig og ikke ønsker at deltage i den."

*Jeg har ikke fundet grundlag for at betvivle forvaltningens vurdering af, at emnet er tilstrækkeligt belyst gennem den nævnte undersøgelse. Nærværende rapport bidrager også til dette.*

*Jeg foretager på denne baggrund ikke yderligere vedrørende dette punkt ud over at henvise til, at der eksisterer en opfattelse af, at bocentret ikke overholder kommunens pårørendepolitik, hvilket kunne tale for at synliggøre arbejdet med pårørendepolitikken og indflydelsesmulighederne for de pårørende yderligere, jf. også nedenfor pkt 21 om kommunikation.*

### 13. BRUGERINDFLYDELSE

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

"Der er rejst kritik af, at brugerinddragelsen ikke er reel.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.*

*I den forbindelse har jeg behov for oplysning om centerrådets virke:*

*Bliver der udarbejdet dagsorden forud for centerrådets møder?*

*Bliver der udarbejdet referater af centerrådets møder?*

*I det omfang centerrådet fremsætter ønsker eller forslag, som afvises af ledelsen, fremgår det så af referaterne, hvorfor der gives afslag?*

*Hvis der udarbejdes dagsordener og referater fra centerrådets møder, ønskes det oplyst, hvorledes disse offentliggøres."*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå (opdelt efter bocentrets hhv. forvaltningens svar):

"Sundbygård

De administrative rammer for afholdelse af centerrådsmøder på Sundbygård følger af kommissoriet fra Socialforvaltningen af januar 2001 vedrørende pårørendepolitik/implementering af centerråd/bostedsråd.

Der fremsendes foreløbig dagsorden til alle centerrådsmedlemmer ca. 1 måned før mødeafholdelse. Datoen for mødeafholdelse aftales ved forudgående møde, idet sidste punkt på dagsordenen altid er fastlæggelse af ny mødedato.

Der fastsættes frist for fremsendelse af punkter til dagsordenen, og forinden mødet fremsendes endelig dagsorden til alle centerrådets medlemmer.

Alle centerrådsmøder optages elektronisk, og der udarbejdes referat. Referatet sendes til alle tilstedeværende centerrådsmedlemmer til godkendelse umiddelbart efter mødets afholdelse. Såfremt der fremsendes tilføjelser eller rettelser til referatet, vil referatet fremsendes til godkendelse igen.

Når referatet er godkendt, publiceres dette blandt andet på Sundbygårds intranet, således at alle medarbejdere kan gøre sig bekendte med dette. Endvidere sættes referatet i pårørendemapperne i alle boliger, således at alle pårørende kan gøre sig bekendte hermed. En enkelt pårørende har udbedt sig referatet særligt tilsendt, hvilket sker umiddelbart efter endelig godkendelse.

Af referatet fremgår emner, debatindlæg samt eventuelle udtrykte ønsker og holdninger fra alle medlemmer af centerrådet, medarbejdere, ledelse, pårørende og beboerrepræsentanter. Heraf følger, at også argumenter for afslag af ønsker eller forslag, vil fremgå. I øvrigt henvises til ovenfor beskrevet procedure, hvor alle tilstedeværende medlemmer har mulighed for at få tilføjet referatet særlige fremsatte bemærkninger, som de måtte finde relevante.

Det er centerrådets formandskab, der varetager mødeledelsen. Formandskabet består af en beboerrepræsentant og en pårørenderepræsentant. Sundbygård varetager den administrative del af mødets afholdelse i form af den løbende kommunikation, reservation og klargøring af lokaler samt bestilling af forplejning.

Hvert år inviteres alle kendte pårørende til møde med det formål, at foretage valg af pårørenderepræsentanter til Centerrådet. Mødet har endvidere de seneste år indeholdt et fagligt indslag i relation til en aktuel problemstilling på Sundbygård.

Alle beboerrepræsentanter i centerrådet er også medlemmer af Sundbygårds beboerråd, som det anbefales i omtalte kommissorium, endvidere repræsenterer de forskellige boliger.

### **Forvaltningen**

Forvaltningen forstår spørgsmål 13 således, at det omhandler pårørende og ikke brugere, selv om denne betegnelse indgår i spørgsmålet (i centerråd indgår både pårørende og beboere, modsat brugerrådet hvor kun beboere er repræsenteret).

Forvaltningen gør opmærksom på, at der har eksisteret et formaliseret samarbejde med pårørende til beboere på de socialpsykiatriske bocentre i ca. 10 år i form af blandt andet centerråd og pårørendearrangementer. Samarbejdet er efterhånden blevet godt indarbejdet, og det er forvaltningens vurdering, at der både fra beboere, pårørende og medarbejdere efterhånden er en stigende opmærksomhed omkring og en positiv holdning til samarbejdet. ”

*Jeg har noteret mig det oplyste, som ikke giver mig anledning til bemærkninger.*

*Jeg anbefaler dog, at referater af centerrådets møder lægges på bocentrets hjemmeside for at lette tilgængeligheden.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:



"Referaterne af Sundbygårds Centerråds møder vil fremover blive lagt på Sundbygårds hjemmeside som anbefalet."

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

#### 14. INDSIVENDE RØG FRA RYGNING

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

"Der blev rejst kritik af, at de fysiske forhold indebærer, at man som beboer bliver udsat for indsvivende tobaksrøg fra andre beboere.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt."*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå:

##### "Sundbygård

Sundbygård er omfattet af Københavns Kommunes rygepolitik, hvilket betyder, at der ikke må rygges på de indendørs fællesarealer. Al anden rygning skal foregå udendørs eller på beboernes egne værelser, jf. bilag 'Rygepolitik'.

Flere beboere, både rygere og ikke-rygere, har for vane at have åben værelsesdør til gangen, hvilket kan have den konsekvens, at der siver yderligere røg ud på fællesarealerne. Der arbejdes dog løbende pædagogisk med at give beboerne en forståelse af hensigtsmæssigheden i at lukke døren ud til det fælles gangareal ved røggener.

Som en integreret del af Sundbygårds bygninger er der installeret et ventilationssystem, der trækker luft ud fra beboerværelser, som herefter tilføres luft fra fællesarealer gennem etablerede utætheder. Dette er for at sikre en løbende udskiftning af luften i bygningerne, men har dog den konsekvens, at røgfylt luft fra åbne døre automatisk vil trækkes ind på samtlige beboerværelser.

Rygnings- og røggener drøftes i øvrigt ved behov på de ugentlige beboermøder i boligerne."

*Problemet med indsvivning af røg kan formentlig ikke helt undgås i bygninger som den, Bocentret Sundbygård er placeret i, men jeg bemærker dog, at ventilationssystemets konstruktion ikke virker helt hensigtsmæssigt i og med, at den friske luft indsviver fra fællesarealerne, som kan være røgfylt af de nævnte grunde.*

*Jeg foretager ikke yderligere end at gøre opmærksom på problemstillingen og min overvejelse om ventilationssystemet.*

#### 15. PSYKIATERNES TILGÆNGELIGHED

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

"Der blev rejst kritik af, at det er vanskeligt eller umuligt for en pårørende at komme til at tale med en psykiater.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt."*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå:

#### **“Forvaltningen**

Forvaltningen har forelagt kritikpunktet for Psykiatrisk Center Amager, der tilkendegiver som grundlæggende holdning, at de pårørende er en vigtig faktor for godt behandlingsarbejde. Psykiaterne er derfor altid til rådighed for samtaler med pårørende, hvis der foreligger et samtykke hertil fra beboeren.

Psykiatrisk Center Amager oplyser dog samtidig, at mange beboere på Sundbygård har meget lidt kontakt til deres pårørende, og derfor ikke har noget specielt ønske om at Psykiatrisk Center kontakter dem.”

*Jeg har noteret mig det oplyste.*

*Psykiatrisk Center Amager henhører ikke under Københavns Kommune, men under Region Hovedstaden og jeg har således ikke kompetence til at udtale mig om Psykiatrisk Center Amagers medarbejderes tilgængelighed.*

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## **16. KONTAKTMULIGHEDER**

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

”Der blev fremsat ønske om, at bocentret udleverer kontaktpersonernes arbejds-mailadresser for at øge tilgængeligheden.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette ønske.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå (opdelt efter bocentrets hhv. forvaltningens svar):

#### **”Sundbygård**

Sundbygård er en døgninstitution, med personale dækning 24 timer i døgnet. Der er flere muligheder for at komme i kontakt med personalet. Ved beboerens indflytning udleveres en informationsfolder til pårørende med navn og kontaktoplysninger til kontaktpersonen. Endvidere fremgår mailadresse og telefonnummer til afdelingsledelsen. Det vil altid være muligt at få oplyst, hvornår en kontaktperson vil være at træffe, såfremt denne ikke er til stede i det aktuelle tilfælde.

#### **Forvaltningen**

Det skal oplyses, at ønsket om udlevering af de enkelte kontaktpersoners arbejds-mailadresse vurderes at kunne give nogle udfordringer omkring registrering af mail, opbevaring m.m., da bocentret ikke er tilknyttet nogen form for elektronisk journalsystem, og dette kan udgøre et problem omkring reglerne for aktindsigt og lignende.

Også omkring reglerne for datasikkerhed vurderes det at kunne blive problematisk, da mails af denne type ikke må indeholde nogen form for personfølsomme oplysninger, hvilket må antages at være meget svært at overholde, da man må formode, at der vil foregå en del mailkorrespondance mellem beboernes pårørende og bocentrets kontaktpersoner.”

*I forbindelse med Borgerrådgiverens virksomhed med at behandle klager og foretage undersøgelser af kommunens sagsbehandling er det min normale anbefaling, at kommunens forvaltninger, centre mv. stiller en eller få e-mailadresser til rådighed for borgernes henvendelser i stedet for at anvende medarbejdernes personlige e-mailadresser.*

*Dette skyldes de samme grunde som bocentret har angivet ovenfor; nemlig at dokumentikkerheden erfaringsmæssigt falder, når der kommunikeres uden om centrale e-postkasser, hvilket kan få den konsekvens, at kommunen ikke lever op til lovgivningens krav om journalisering og arkivering.*

*Jeg går dog ud fra, at pårørende kan henvende sig til kontaktpersonerne via e-mails, som sendes til den centrale postkasse.*

*Bocentrets praksis giver mig derfor ikke anledning til bemærkninger.*

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## 17. DØDSFALD

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

*”Der er rejst bekymring for en eventuel overdødelighed blandt beboerne på grund af livsførelse eller andre forhold.*

*Det blev desuden oplyst, at det er urovækkende at høre om dødsfald på bocentret uden at kende dødsårsagerne.*

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til disse bekymringer.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå:

### **”Forvaltningen**

Der kan henvises til den undersøgelse som Embedslægen gennemførte i 2005 - 2006 vedrørende dødsfald på de socialpsykiatriske bocentre. Embedslægen undersøgte samtlige dødsfald blandt 18 – 64 årige beboere på Københavns Kommunes socialpsykiatriske bocentre for perioden 1. januar 2000 – 31. august 2005. Resultaterne fremlagde embedslægen i en rapport, som udkom i september 2006.

Formålet med undersøgelsen var dels at gennemgå alle dødsfald på de københavnske bocentre for at vurdere, om der var forhold i behandlingen eller plejen, som kunne give anledning til kritik, og dels at vurdere om der skete en ændring i den samlede dødelighed i perioden fra 1. januar 2000 til 31. august 2005. Derudover foretog embedslægen en vurdering af håndteringen af de uventede dødsfald.

Som det fremgår, indgik der ikke i embedslægens undersøgelse en vurdering af dødeligheden blandt beboerne på de socialpsykiatriske bocentre sammenlignet med den øvrige befolkning, men det tilkendes i rapporten, at det er forventeligt, at der er overdødelighed i forhold til den øvrige befolkning, idet der på bocentrene bor borgere med alvorlige kroniske sindssygdomme, og at mange af dem også har alvorlige somatiske sygdomme.

Embedslægen henviser i øvrigt til, at de afdøde som indgik i undersøgelsen, døde af sygdom (naturlig død), og at de hyppigste dødsårsager var kræftsygdomme, hjerte- kar sygdomme og lungesygdomme. Det er embedslægens vurdering, at en stor del af dødsårsagerne kunne relateres til beboernes usunde livsstil. Der kunne ikke ved undersøgelsen påvises nogen overdødelighed knyttet til et bestemt bocenter.

Hovedkonklusionen i undersøgelsen var, at behandlingen og plejen på de københavnske bocentre grundlæggende foregik tilfredsstillende, at personalet på bocentrene grundlæggende varetog den psykiatriske pleje med omhu og samvittighedsfuldhed, og at personalet deltog aktivt i motivering af daglige gøremål, fysisk aktivitet osv.

Embedslægen fandt dog ved undersøgelsen flere eksempler på uhensigtsmæssige forhold eller situationer, der ikke blev håndteret helt hensigtsmæssigt, hovedsageligt omkring bocentrenes administrative procedurer omkring dødsfald. Embedslægens rapport

udmundede derfor i en række anbefalinger, som forvaltningen og bocentrene har fulgt op på, og som nu er indført som fast praksis på bocentrene.

Der er efter forvaltningens vurdering ikke i perioden fra 2005 til nu sket væsentlige ændringer i de grundlæggende forhold vedr. dødelighed og sygelighed blandt beboerne på de socialpsykiatriske bocentre. Embedslægens konklusioner vedr. disse forhold vurderes derfor stadig at gælde.

I øvrigt kan bemærkes, at reglerne omkring videregivelse af personfølsomme oplysninger tilsiger, at der ikke kan videregives direkte informationer om dødsårsag til 3. part fra bocentrets personale. Sundbygård modtager af samme årsag ikke pr. automatik dødsattest eller andre informationer om dødsårsager.”

*Jeg har noteret mig, at der senet i 2006 er foretaget en af kommunen uafhængig vurdering af dødsfald på kommunens socialpsykiatriske bocentre. Jeg har ikke modtaget oplysninger, som kan begrunde, at jeg foreslår nye undersøgelser, og jeg foretager derfor ikke yderligere i denne anledning på det foreliggende grundlag.*

*Jeg forstår baggrunden for tilbageholdenhed med at videregive personfølsomme oplysninger i forbindelse med dødsfald og noterer mig, at bocentret ikke altid får alle oplysninger om dødsårsager. Jeg anbefaler dog, at man overvejer nogle generelle retningslinjer på bocentret (som vel kan anvendes i andre bosteder i kommunen) om, hvordan man hensigtsmæssigt informerer om dødsfald på en måde, der ikke giver frygt hos beboere og pårørende. Jeg henviser i den forbindelse til min anbefaling nedenfor under punkt 21 vedrørende kommunikation og fakta.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

”Personalet kan i tilfælde, hvor en beboer afgår ved døden, som udgangspunkt ikke videregive oplysninger om dødsårsagen til andre beboere eller til pårørende. Der er tale om en fortrolig oplysning, som er omfattet af personalets tavshedspligt.

Der er i sundhedsloven særlig hjemmel til at videregive oplysning om dødsårsag, men det gælder alene i forhold til afdødes nære pårørende, og oplysningen skal normalt indhentes fra den læge, som har behandlet afdøde.

I forbindelse med dødsfald kan medbeboere og andre pårørende end de nære pårørende i konkrete tilfælde være interesseret i at få oplyst dødsårsagen. Fra Sundbygårds side gøres der ved dødsfald en stor indsats for at støtte og hjælpe medbeboere og pårørende til afdøde. Bl.a. ved at motivere så mange som muligt til deltagelse i begravelse, efterfølgende sammenkomst, og ved i tiden derefter at tale om den afdøde og trøste de efterladte.

Forvaltningen finder, at generelle retningslinjer om håndtering af information om dødsfald ikke vil afhjælpe de dilemmaer, som personalet og medbeboere/andre pårørende vil opleve i forbindelse med et dødsfald, men at det skal håndteres i de konkrete situationer gennem dialogen om hændelsen, omsorgen for beboerne og bearbejdelsen af den sorg, som naturligt opstår som følge af et dødsfald blandt beboere.”

*Efter min opfattelse kan det skabe tryghed, at beboere og pårørende er informeret om, at bocentret ikke på egen hånd vurderer og følger op på dødsfald, herunder ved at fastslå dødsårsagen og træffe beslutning om eventuelle særlige undersøgelser af dødsfaldet mv.*

*Det kan også være af betydning, at der er en praksis for information om dødsfald, som nedsætter risikoen for at uvished danner grobund for mistanker om hemmelighedskræmmeri.*

*Jeg mener derfor, at det med fordel for eksempel kan foreskrives, at bocentret/personalet i forbindelse med dødsfald generelt oplyser om dødsfaldet samt hvorledes der følges op på det (herunder hvilke øvrige myndigheder, som er medvirkende til at kontrollere dødsfaldet).*

*Dette kan efter min opfattelse ske uden at kompromittere tavshedsbelagte oplysninger.*

*Jeg fastholder derfor min anbefaling selv om jeg må notere, at Socialforvaltningen ikke følger den.*

## 18. TYVERIER

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

”Der blev udtrykt kritik af, at der er for mange tyverier af penge og ting på bocentret.

*Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til dette kritikpunkt.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå (opdelt efter forvaltningens hhv. bocentrets svar):

### ”Sundbygård

Som andre steder i samfundet foregår der også tyverier på Sundbygård. Tyverierne kan inddeles i to kategorier; tyveri fra boligernes personalekontorer og tyveri beboerne imellem.

Der har i perioder været tyverier/tyveriforsøg fra boligernes personalekontorer, hvilket har gjort, at forplejningsmidler, vaskemønter osv. er fjernet fra boligene til en central opbevaring i godkendt pengeskab på administrationsgangen. Dette har medført, at tyverier/tyveriforsøg fra personalekontorerne i boligene er faldet markant. Alle tyverier-/tyveriforsøg anmeldes til politiet, og registreres internt på Sundbygård.

Alle beboerværelser/lejligheder har en pengeboks med mulighed for aflåsning til opbevaring af værdier. Endvidere er der på alle indgangsdøre/beboerdøre etableret en elektronisk lås med logning, hvor åbninger og forsøg på åbninger registreres.

Der er installeret videoovervågning udendørs samt på visse indendørs fællesområder, og der har tidligere været søgt Socialforvaltningen om tilladelse til at installere videoovervågning på boligernes fælles gangarealer. Dette har Sundbygård dog fået afslag på, med henvisning til at boligernes fælles gangarealer betragtes som et privat område, idet beboernes fælles toilet og badefaciliteter er beliggende her.

Når Sundbygårds medarbejdere bliver bekendt med tyverier beboerne i mellem, opfordrer vi altid ofret til at anmelde tyveriet. Hvis beboeren har brug for praktisk hjælp eller støtte til dette, er kontaktpersonen behjælpelig hermed. Der er også mulighed for at drøfte emnet ved behov på de ugentlige beboermøder i boligen, jf. bilag.

### Forvaltningen

Som det fremgår, har Sundbygård iværksat en lang række kriminalitetsforebyggende initiativer, som på visse områder har haft en positiv effekt. Forvaltningen kan ikke umiddelbart pege på yderligere initiativer. ”

*Jeg har noteret mig det oplyste, og jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette forhold.*

## 19. UTRYGGE KVINDER

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

”Der blev udtrykt bekymring for kvindernes forhold på afdelingerne, som er kønsligt blandede. Der er bekymring for uønskede tilnærmelser, chikane og risikoen for voldtægter. Det blev foreslået at etablere en ren kvindeafdeling.

*„Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til denne bekymring og forslaget.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå:

**”Forvaltningen og Sundbygård**

Forvaltningen og Sundbygård er opmærksomme på, at baggrunden for forslaget om etablering af en ren kvindeafdeling er, at der i marts 2010 er begået en voldtægt på en af Sundbygårds afdelinger. Uden at vi vil underkende alvoren heraf, så er det vores vurdering, at uønskede tilnærmelser, chikane og risikoen for voldtægter ikke opleves som et alvorligt problem af de kvindelige beboere på de socialpsykiatriske bocentre. Endvidere har vi ikke har nogen oplevelse af, at der blandt beboerne er noget generelt ønske om at kønnene adskilles på de socialpsykiatriske bocentre.”

*„Jeg har noteret mig det oplyste. Jeg går ud fra, at bocentret (og forvaltningen) er meget opmærksomme på eventuelle episoder, som kan give anledning til frygt blandt de kvindelige beboere.*

*„Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## **20. GENEREL USIKKERHED OM HVORVIDT BEBOERNE FÅR DEN OMSORG, DE HAR KRAV PÅ**

I mit brev af 10. september 2010 anførte jeg blandt andet følgende:

*”Der blev givet udtryk for en generel usikkerhed hos de pårørende for, om beboerne får det, de har krav på efter serviceloven.*

*„Jeg beder om forvaltningens og bocentrets bemærkninger til denne usikkerhed, herunder om der foretages nogen form for stikprøvekontrol eller andet af enkelte beboeres forhold til sikring af, at beboerne generelt modtager den hjælp de har krav på.”*

Socialforvaltningen svarede ved brev af 14. oktober 2010 følgende herpå:

**”Forvaltningen**

Det skulle gerne fremgå af ovenstående besvarelser, at der ydes en tilstrækkelig og professionel personaleindsats for at hjælpe den enkelte beboer i overensstemmelse med dennes behov og gældende lovgivning.

For så vidt angår stikprøvekontrol, kan der henvises til henholdsvis Revas og embedslægens årlige tilsynsbesøg. Rapporterne fra disse tilsynsbesøg tegner ikke noget billede af, at beboerne på Sundbygård ikke får den hjælp de har krav. Tværtimod er det overvejende et positivt billede som tegnes. Der kan bl.a. her henvises til Revas tilsynsrapport for 2009, der er den seneste fra Revas. Under overskriften ’Beboernes forhold’ anføres det således bl.a.:

*’Beboerne oplever sig respekteret og behandlet i overensstemmelse med de indgåede aftaler. De giver udtryk for tilfredshed med kontaktpersonsystemet. Beboerne føler sig hørt og respekteret i forhold til egne valg, bl.a. i forbindelse med de tilbud, der gives gennem aktivitetscentret, men også i de tilfælde og situationer, hvor arbejdet tilrettelægges i egen bolig, eksempelvis i Dannebrogsgade.’*

Herudover kan der henvises til den tilfredshedsundersøgelse, som blev foretaget i 2009 på samtlige bocentre i Københavns Kommune og en række bocentre i andre kommuner.

Undersøgelsen viser en generelt stor tilfredshed hos beboerne på Sundbygård, hvilket blandt andet kan eksemplificeres med de besvarelser, som de deltagende beboere på

Sundbygård gav på spørgsmålet: 'Hvad er dit samlede indtryk af dit ophold i boformen' (s. 67 i rapporten med resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen).

Sammenfatningen af besvarelserne på dette spørgsmål var, at 24 % tildelte 5 stjerner (højeste score) og at 42 % tildelte 4 stjerner (næsthøjeste score)."

*Den generelle usikkerhed hos de pårørende, som blev gengivet på mødet den 31. august 2010, er meget generel og vanskelig at forholde sig til.*

*Den type af beboere, som opholder sig på bocentret, har ud over den nærværende omsorg også et særligt behov for grundig og opmærksom socialfaglig vejledning og rådgivning i forhold til rettigheder efter den sociale lovgivning.*

*Jeg går ud fra, at bocentret er opmærksom på at sikre, at beboerne via bocentrets medarbejdere eller andre enheder i Socialforvaltningen får grundig og opmærksom vejledning og rådgivning om deres rettigheder efter den sociale lovgivning.*

*De dokumentationskrav, der stilles til bocentret efter lovgivningen eller på forvaltningens foranledning, har sammen med blandt andet det løbende tilsyn og de eksisterende klagemuligheder til hensigt at sikre, at beboerne behandles i overensstemmelse med deres rettigheder.*

*Jeg foretager ikke yderligere vedrørende dette punkt.*

## **21. GENERELLE BEMÆRKNINGER OM KRITIKPUNKTER OG UOVERENSSTEMMELSER**

### **Brugertilfredsheden**

*Under mødet fremkom både positive og negative bemærkninger til bocentret og driften af det. De alvorligste og skarpest formulerede negative kritikpunkter blev efter min vurdering fremsat af pårørende og deres repræsentanter.*

*Jeg havde på forhånd tilkendegivet, at mødet ikke havde karakter af en tilfredshedsmåling, hvorfor jeg ikke skal forsøge at udtale mig om beboer- eller pårørendetilfredsheden.*

*Det er dog mit indtryk, at ledelsen opfatter den stærkeste utilfredshed med stedet som afgrænset til en mindre andel af pårørendegruppen. Jeg er ikke i stand til at vurdere dette nærmere, og hvis Socialforvaltningen eller Socialudvalget mener, at der er behov for en kvantitativ vurdering af brugertilfredsheden, er det mit forslag at gennemføre en egentlig måling heraf.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

*"Som nævnt ovenfor i forvaltningens bemærkninger til pkt. 12 er der for nylig gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt beboerne på Sundbygård og på de øvrige Socialpsykiatriske bocentre. Undersøgelsen viser, at beboerne på Sundbygård gennemgående er tilfredse med opholdet, og at de er lige så tilfredse som beboerne på de øvrige bocentre.*

Forvaltningen har ikke grund til at tro, at en ny undersøgelse vil vise et anderledes resultat.

Forvaltningen skal yderligere pege på det forhold, at gennemførelse af en sådan undersøgelse, der kun omfatter Sundbygård, vil medvirke til at fastholde billedet af, at Sundbygård er et sted, hvor der er noget galt. Det fremgår af de vurderinger og konklusioner, som Borgerrådgiveren fremlægger i sin foreløbige rapport, at dette ikke er et korrekt billede.

Socialforvaltningen mener på den baggrund ikke, at det på nuværende tidspunkt vil være hensigtsmæssigt at igangsætte en tilfredshedsundersøgelse blandt beboerne på Sundbygård.”

### **Dialog og tillid**

*Det er min fornemmelse, at der er en mindre gruppe af pårørende og deres repræsentanter, som har et generelt negativt syn på bocentret, og at denne gruppe har en begrænset eller ingen tillid til ledelsen af bocentret og Socialforvaltningen.*

*Jeg skal ikke her forsøge at udpege en ansvarlig for denne mistillid, men blot konstatere, at det er mit indtryk, at der er en mindre konstruktiv dialog mellem denne gruppe af pårørende og ledelsen af bocentret hhv. Socialforvaltningen.*

*Opløsning af denne mistillid og ukonstruktive dialog kræver efter min vurdering en udbygget åbenhed og dialog fra begge parter side.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

“Socialforvaltningen mener, at en klar og tydelig kommunikation kan være et velegnet middel til at forebygge og fjerne indbyrdes mistillid. Det gælder både på det direkte personlige plan og på det informationsmæssige plan. Det er forvaltningens forventning, at Borgerrådgiverens undersøgelse vil kunne medvirke til at opbløde de hidtidige skarpe fronter mellem parterne. Der er både hos forvaltningen og i Sundbygårds ledelse en positiv vilje til at indgå i en konstruktiv dialog med gruppen af kritiske pårørende.”

### **Kommunikation og fakta**

*Det er mit indtryk, at en række af de fremsatte kritikpunkter udspringer af mislykket eller utilstrækkelig kommunikation.*

*Jeg har således i flere sammenhænge hørt fra henholdsvis centret og fra pårørende og beboere, at den anden parts beskrivelser af f.eks. stedets faciliteter og den daglige drift, ikke kan genkendes.*

*Jeg ser derfor et stort potentiale i en forbedret kommunikation fra bocentrets og forvaltningens side.*

*Jeg anbefaler i den sammenhæng, at det overvejes – i hvert fald i en periode – at give bocentret faglig professionel kommunikationsbistand til generel orientering om forholdene og bostedets praksiser. En sådan foranstaltning kunne også hjælpe til at øge oplevelsen af bostedets åbenhed.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

”Socialforvaltningen er som tidligere nævnt enig i, at en forbedret kommunikation fra Sundbygårds og forvaltningens side vil kunne bidrage til at mindske konfliktniveauet.

Forvaltningen er derfor indstillet på at følge Borgerrådgivernes anbefaling om at inddrage professionel kommunikationsbistand. Socialforvaltningens kommunikationsteam vil hjælpe Sundbygård med at informere om forholdene på Sundbygård og om bostedets praksis på en klar og tydelig måde.

Hjælpen vil omfatte både gennemgang og opdatering af eksisterende skriftligt materiale samt udarbejdelse af nyt materiale. Som nævnt ovenfor vil kommunikationsteamet også hjælpe med at opgradere Sundbygårds hjemmeside.”



### **Kritikkens adressat**

*For nogle kritikpunkter er det min umiddelbare vurdering, at de udspringer af frustrationer, som hverken bocentret eller forvaltningen kan afhjælpe.*

*Eksempelvis kan nævnes de lovgivningsmæssige rammer om beboernes bolig, der er defineret som privat, og hvor personalet som udgangspunkt kun må færdes med beboernes accept og kun udføre opgaver, som beboerne ønsker. Et andet eksempel kunne være medicinering og arbejde, der udføres af psykiatriske konsulenter for Region Hovedstaden.*

*For så vidt angår sådanne kritikpunkter er den rette adressat efter min opfattelse lovgivningsmagten hhv. Region Hovedstaden og ikke bocentret eller forvaltningen.*

*En klar kommunikation herom kunne måske hjælpe pårørende til at rette deres konstruktive indsats for at ændre forholdene mod nogen, som faktisk kan ændre dem, jf. ovenfor om kommunikation.*

Socialforvaltningen har ved brev af 13. januar 2011 anført følgende i tilknytning hertil:

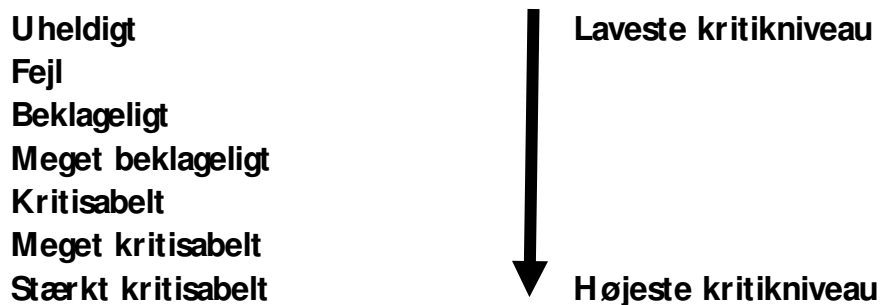
“Socialforvaltningen er enig i, at en del af de pårørendes frustrationer udspringer af de lovgivningsmæssige rammer for beboernes ophold, herunder især lovgivningens fokusering på beboernes selvbestemmelsesret. Det er formentlig frustrationer, som ikke helt kan fjernes, men en åben og tydelig kommunikation om eksistensen af disse rammer, vil uden tvivl kunne medvirke til at mindske frustrationerne.

Forvaltningen er også opmærksom på, at en del af den kritik, som pårørende retter mod Sundbygård, har sin baggrund i utilfredshed med andre offentlige forvaltninger, herunder især Psykiatrisk Center Amager under Region Hovedstaden. En del af denne kritik har sin baggrund i en generel skepsis over for behandlingspsykiatrien.

Forvaltningen har allerede i dag et tæt samarbejde med Region Hovedstaden, via samarbejdsaftaler, repræsentation i de lokale Samordningsudvalg, og for Sundbygårds vedkommende det kontaktudvalg, som er etableret. Forvaltningen er indstillet på at styrke dette samarbejde.”

# BO R GERRÅD GIVERENS KRITIKSKALA

## Borgerrådsgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstateringer af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådsgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådsgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan udbyde og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

## TILSYNSRAPPORT

## Anmeldt tilsyn på Center Sundbygård, Københavns Kommune

Mandag den 8. juni 2009 fra kl. 12.00

## Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Center Sundbygård. Formålet med tilsynet generelt er at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med beboerne. Det skal tilstræbes, at indsatsen samlet set bidrager til at give den enkelte en selvstændig tilværelse og mulighed for livsudfoldelse, samt at indsatsen leveres på en ordentlig måde.

Socialforvaltningen, Københavns Kommune har valgt, at der som hovedregel kun skal gennemføres ét årligt tilsyn på de private og kommunale tilbud. Tilsynet har valgt, at alle tilsyn i 2009 er anmeldte med den begrundelse, at vi ønsker at skabe et så godt og troværdigt grundlag for vores vurderinger som muligt. Vi er fuldt ud opmærksomme på, at det åbner mulighed for at "forberede sig" på tilsynene samtidig med, at vi som tilsyn altid kun vil få et øjebliksbillede af opgaveløsningen det enkelte sted. Der er dog, hvis vores iagttagelser taler for det, principielt mulighed for at følge op med uanmeldte tilsyn.

De obligatoriske temaer udover det generelle driftstilsyn er brugernes indflydelse og inddragelse af pårørende.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Hovedkonklusioner*. Herefter følger afsnittet *Iagttagelser og anbefalinger*, hvor vi uddyber, hvad der har ført til konklusionerne, og hvor vi eventuelt også fremsætter forslag og anbefalinger til justering af fremgangsmåder m.v.

I afsnittet *Formål og fremgangsmåde* beskrives grundlaget for tilsynet, og hvordan tilsynsbesøgene er blevet afviklet.

## Hovedkonklusioner

- beboerne oplever sig set, hørt og forstået og dermed sikret indflydelse på deres eget liv. Enkelte af boligerne, som er præget af beboere med store vanskeligheder med misbrug, oplever nogle af beboerne afmagt i forhold til deres situation. De pårørende giver generelt udtryk for samme opfattelse
- det er vores vurdering, at størstedelen af beboerne trives og er tilfredse med tilbuddet, som generelt er karakteriseret ved en dagligdag, der er struktureret og tilrettelagt på en relevant måde under hensyntagen til beboernes individuelle behov. Undtaget herfra er de beboere, som lever i de boliger, som er præget af medbeboeres vanskeligheder med misbrug
- overordnet arbejdes der ud fra de af ledelsen udstukne miljøterapeutiske rammer og principper. Der er tale om relevante og anerkendte rammer og principper
- Sundbygård er en stor institution med en forholdsvis bred målgruppe og har en meget forskellig boligkvalitet. Det indebærer, sammen med behov og adfærd hos nogle af beboerne, at man fra centerledelsens side bør vise mest mulig lydhørhed og bevågenhed overfor særligt de boliger, der er mest belastede. Det vil vi følge op på ved kommende tilsyn
- generelt er det vores vurdering, at de nuværende beboere hører til målgruppen. Der er dog undtagelser. En beboer med ADHD må antages ikke fuldt ud at kunne få imødekommet sine behov. Der er desuden i en af boligerne beboere med aktivt misbrug og en adfærd, som næsten uund-

1

Udført af Henning Jacobsen, Jørgen Nielsen og Ulrich Manstrup

gåeligt beslaglægger så mange ressourcer, at de øvrige beboere i boligen ikke fuldt ud får imødekommet deres behov og hvis hele situation må anses for utryk. Vi vil følge op på, om der tages konkrete skridt på dette felt.

- der er forholdsvis stor forskel på såvel den bygningsmæssige standard som beboerne i de enkelte boliger. Spændet går fra misbrugsfrie miljøer til miljøer, som i høj grad bærer præg af beboernes misbrug. Således er der store forskelle på de enkelte boliger imellem i forhold til arten og omfanget af beboernes behov og dermed i udmøntningen af de miljøterapeutiske rammer og principper og personalets arbejdsbetingelser. Disse udfordringer bør man forholde sig til
- de fysiske rammer tager sig meget forskelligt ud, Dannebrogsgade og de senest moderniserede boliger er fint tilpasset brugerne. Satellitboligerne er ikke besøgt ved dette tilsyn. De besøges ved det kommende tilsyn. Boligerne i de bomiljøer, som er præget af beboernes vanskeligheder med misbrug, fremstår forsømt og nedslidte
- medarbejdernes kompetencer modsvarer beboernes behov, og der er gode muligheder for videreuddannelse og – udvikling, ligesom der er mulighed for sagsupervision. I enkelte af boligerne er beboernes behov så mange og forskelligartede, at det, sammen med en udfordrende adfærd, stiller meget – måske for – store krav til personalet. Det bør vies særlig ledelsesmæssig opmærksomhed
- generelt er der en god forståelse for betydningen af at efterleve reglerne om magtanvendelse i enkelte af boligerne har beboernes vanskeligheder betydet, at man har set sig nødsaget til at arbejde med pædagogiske strategier, som ligger udenfor de udstukne miljøterapeutiske rammer og principper. Her kommer man i situationer, som uundgåeligt er konfliktskabende og som etisk er en meget stor udfordring. I forhold til medicinbehandling foreligger der underskrevne erklæringer, som bekræfter, at medarbejderne har gennemgået kurser i medicinbehandling
- vi har gennemgået den skriftlige dokumentation og kan konstatere grundighed i arbejdet, men mere systematik og klarere valg af dokumentationsform vil skabe et bedre overblik. Dokumentationen er i øvrigt fyldestgørende og lever op til lovgivningens krav for området.

#### lagttagelser og anbefalinger

Vi har forud for dette tilsyn aflagt besøg på stedet for at hilse på og se rammerne. Dette er altså vores første egentlige tilsynsbesøg her.

Konklusioner og iagttagelser mv. er således på nuværende tidspunkt baseret på et forholdsvis begrænset grundlag.

#### Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Vi er vidende om, at der fra pårørende har været en del konkrete klager gående på medarbejdernes manglende samvær med beboerne. Det har vi konkret fulgt op på, og da vi ved dette tilsyn netop har fokus på brugernes indflydelse og samarbejdet med pårørende, vil vi behandle det samlet under overskriften *Beboernes forhold*.

#### Målgruppe

Sundbygård er et socialpsykiatrisk bocenter for 170 voksne beboere med psykiske lidelser, hvis liv og boligsituation er blevet besværligt og begrænset netop heraf.

Beboerne er i alderen fra 18 år og oppefter, flest mellem 30 og 50 år.

De aktuelle beboere hører efter vores vurdering til målgruppen, også som den er beskrevet på Tilbudsportalen. Undtaget herfra kan være en beboer med ADHD, samt de beboere som har et udtalt misbrugsproblem og en for stedet uhensigtsmæssig adfærd.

Enkelte af boligerne har således en del beboere med meget komplekse vanskeligheder. Misbruget udgør så stor en del af disse beboeres problemkompleks, at flere af dem må anses at være udenfor terapeutisk rækkevidde og i øvrigt til gene for de øvrige beboere. Det er omstændigheder, som man bør forholde sig til umiddelbart.

#### *Beboernes forhold*

Overordnet arbejdes der i boligerne ud fra de af ledelsen udstukne miljøterapeutiske rammer og principper. Der er tale om relevante og anerkendte rammer og principper.

Vi har ved tilsynet fordelt os på de enkelte boenheder og talt på tomandshånd med flere af beboerne og hilst på yderligere et par stykker. Vi har desuden talt med pårørende og repræsentanter for disse.

Efter samtalerne og samværet med beboerne, er det vores vurdering, at der på Sundbygård samarbejdes på en respektfuld og ligeværdig måde. Tilgangen er anerkendende og restriktioner anvendes ikke. I stedet arbejdes med ansvarliggørelse gennem indgåelse af individuelle aftaler igen med det formål at få en udvikling i gang hen imod at kunne klare sig selv evt. i egen bolig.

Beboerne oplever sig respekteret og behandlet i overensstemmelse med de indgåede aftaler. De giver udtryk for tilfredshed med kontaktpersonsystemet. Beboerne føler sig hørt og respekteret i forhold til egne valg, blandt andet i forbindelse med de tilbud, der gives gennem Aktivitetscentret, men også i de tilfælde og situationer, hvor arbejdet tilrettelægges i egen bolig, eksempelvis i Dannebrogsgade.

I forbindelse med Satellitten fik vi ved dette tilsyn alene talt med medarbejdere og kontaktpersoner. Ved vores kommende tilsyn vil vi besøge et par af Satellitboligerne og møde beboerne der.

Det er vores oplevelse, at beboerne uanset om de bor på Sundbygård, Dannebrogsgade eller i en bolig under Satellitten føler sig respekteret og medinddraget og det er vores oplevelse at medarbejderne formår at omsætte den anerkendende, refleksive pædagogik til handling i hverdagen.

Man er på Sundbygård opmærksomme på alle sider af beboernes liv. Det er noget af baggrunden for, at man jævnligt forsøger sig med nye initiativer. Her er etableret madklub og flere gange om ugen er der fællesspisning med hjælp fra medarbejderne, hvis der er behov for dette. Frokosten står beboerne selv for. Som en del af det at have socialt fællesskab med andre og kunne indgå i alliancer, er dette en god træning.

Når beboernes sundhedstilstand bedres, er der fokus på at skabe kontakt til arbejdsmarkedet. I samarbejde med jobcenter for voksne med særlige behov, skabes der relevante arbejdstilbud.

Flere af beboerne vi mødte er i forskellige jobtilbud, blandt andet på kuffertfabrik.

På gangarealer i forbindelse med fællesstuen er der opslag, som fortæller om husorden, Aktivitetscentrets åbningstider, invitation til Sundbygårds pårørendegruppe og et spændende sportsarrangement - "Amager idrætsdag". Beboerne finder det både informerende og spændende at deltage i de tilbud, der bekendtgøres såvel i aktiviteten, som uden for huset.

Det er vores indtryk, at man i alle boligerne på Sundbygård lægger stor vægt på et godt samarbejde med pårørende. Man lægger vægt på beboernes samtykke til dette samarbejde.

I boligerne afholdes mindst to arrangementer om året, hvor de pårørende er inviteret med. De pårørende er repræsenteret i Centerrådet.

Det kan undertiden være vanskeligt som pårørende at følge med i udviklingen. Det gælder blandt andet med hensyn til den nye aftalebaserede tilgang til samarbejdet med beboerne. Den kan af nogle pårørende tolkes som manglende (interesse for) samvær med beboerne. Tilsvarende bliver vi også præsenteret for forundring over nogle af de bygningsmæssige forandringer.

For at imødegå dette, er der vores erfaring, at en grundig, løbende information til de pårørende er med til at mindske risikoen for misforståelser og tanker om svigt. Informationen kan have både en mere generel karakter og foregå via kontaktpersonerne.

De pårørende, vi talte med var generelt tilfredse med forholdene. De mere kritiske bemærkninger, vi blev præsenteret for fra et medlem af Centerrådet, har for norges vedkommende formentlig deres udspring i manglende viden og forståelse for udviklingen, jf. ovenfor. Andre har en konkret, individuel karakter og er ledelsen bekendt. Uanset kritikens baggrund og rigtighed bør den altid tages alvorligt.

I enkelte af boligerne, som er præget af beboernes komplekse vanskeligheder, herunder misbrug, er det miljøterapeutiske arbejde vanskeliggjort heraf. Det har været vanskeligt at fastholde og rekruttere personale, hvilket har bevirket, at det har været vanskeligt at opretholde kontinuiteten i behandlingsforløbene. Således har flere beboere oplevet skiftende kontaktpersoner. Ændringer i de fysiske rammer har bevirket, at personalefaciliteterne er blevet flyttet fra nogle af boligerne, hvor beboerne bor. Dette er gjort med et formål at træne beboerne i ikke at have personale omkring sig mere eller mindre hele tiden. Bagsiden heraf er, at det er beboernes oplevelse, at disse arealer er mere eller mindre personalefri store dele af døgnet, hvilket afstedkommer utryghed og frustration. Flere af beboerne reagerer med verbale trusler. Der er mulighed for at tilmelde sig den fælles madordning. I enkelte af boligerne ligger tilmeldingerne på ca. 4 beboere ud af ca. 36. I andre boliger ligger tilmeldingerne på næsten 100 %.

I enkelte af boligerne har beboernes vanskeligheder betydet, at man har set sig nødsaget til at arbejde med pædagogiske strategier, som ligger udenfor de udstukne miljøterapeutiske rammer og principper.

Således forsøger man at appellere til beboernes ansvarlighed og til inddragelse i praktiske gøremål, ved at tilbyde beskårne måltider, hvis beboerne udviser en adfærd, som ikke ligger indenfor det aftalte. Her kommer man i situationer, som er konfliktskabende og som etisk er en meget stor udfordring. Det er forhold, som man bør forholde sig til.

#### *De fysiske rammer*

Sundbygård består af fire tre etagers bygninger opført i 1973. Der er elevator og brede gangarealer. Rundt om bygningerne er der haveanlæg og hyggelige gårdhaver. Hver boenhed har to udendørs terrasser. Sundbygård ligger i et boligområde mellem almennyttige boliger, kolonihaver og villakvarterer.

Bocentret Sundbygård ligger på Amager nær Amager Fælled og Bella Centret. Der er let adgang til offentlige transportmidler, enten i form af metro eller bus.

I de boliger, der senest er renoveret, møder vi lyse og venlige fysiske rammer, der fint lever op til den standard, man må forvente i dag. Det gælder såvel fællestue, som de af beboernes stuer vi besøgte.

I den del af Sundbygård, der ikke er moderniseret, er beboernes lejligheder og fællesrum utidssvarende. Boligerne i de bomiljøer, som er præget af beboernes vanskeligheder med misbrug, fremstår for sømte og nedslidte.

Under selve Bocenter Sundbygård hører foruden de på matriklen placerede bygninger, også en boenhed på 20 lejligheder benævnt "Bostedet Dannebrogsgade". Boligerne ligger på Vesterbro i en nyopført ejendom og bebos af psykisk syge, fordelt med 4 beboere på hver etage. Lejlighederne er lyse og venlige med stue, køkken og eget badeværelse.

Satellitten er en selvstændig enhed ligeledes under Sundbygård med 15 lejligheder placeret i nærområdet. Lejlighederne er 1-værelses på ca. 40 m<sup>2</sup> med eget køkken og bad. Målet med at flytte i disse boliger er, at man med tiden skal kunne klare sig selv.

#### *Personaleforhold*

De enkelte boliger udgør en meget heterogen størrelse. Spændet går fra misbrugsfrie miljøer til miljøer som i høj grad bærer præg af beboernes misbrug. Således er der store forskelle de enkelte boliger imellem i forhold til beboerens vanskeligheder og i udmøntningen af de miljøterapeutiske rammer og principper og personalets arbejdsbetingelser. Disse forskelle og deres konsekvenser bør vies megen opmærksomhed.

Vi har ved tilsynet talt med Centerleder, stedfortræder, flere afdelingsledere og medarbejdere rundt om i boligerne.

Medarbejderne er relevant og bredt uddannede. Der er således ansat pædagoger, ergoterapeuter og sundhedsfagligt uddannet personale. Det er vores erfaring, at tilstedeværelse af forskellige uddannelsesmæssige og andre kompetencer er fremmende for kvaliteten og udviklingen af indsatsen.

Der lægges stor vægt på videre- og efteruddannelse af medarbejderne – socialpsykiatrisk efteruddannelse, konflikthåndtering og undervisning omkring medicinhåndtering er blot nogle af de eksempler, vi får kendskab til.

I forbindelse med det sidstnævnte får ingen medarbejdere nøgle til medicinskab eller i det hele taget med medicinen at gøre, uden at have fulgt et sådant kursus og med sin underskrift bekræfter, at det er sket.

Alt afhængig af hvor man arbejder i den store institution er man mere eller mindre tilfreds. I enkelte af boligerne har det været vanskeligt at fastholde og rekruttere personale, hvilket har bevirket at der pt. er ubesatte stillinger, hvilket igen har bevirket, at det fastansatte personale oplever mange ændringer i arbejdstidstilrettelæggelsen. Personalet udtrykker fortsat tilfredshed med og engagement i arbejdet, men det er vores vurdering, at man skal være særligt opmærksom på arbejdsvilkårene i disse boliger.

Medarbejderne oplever et godt kollegialt samarbejde og lydhørhed hos afdelingslederne. De sidstnævnte giver udtryk for, at der i gruppen af afdelingsledere er et godt samarbejde og god gensidig opbakning og sparring.

I bolig 20, Dannebrogsgade og Satellitten er der blandt medarbejderne generelt stor tilfredshed med arbejdet og arbejdsvilkårene.

Flere af medarbejderne, vi taler med her, udtrykker tilfredshed med det kollegiale samarbejde og den faglige udvikling. Der er flere eksempler på, at vikarer og studerende er vendt tilbage i faste stillinger. Her er således ingen rekrutteringsproblemer.

Der er en god kultur for erfaringsudveksling og møder, som sikrer kontinuitet, faglig udvikling og i flere tilfælde resultater og udvikling for beboerne i retning af selvstændighed og egen bolig.

Ledere, vi taler med, er aktuelt i gang med medarbejderudviklingssamtaler

Her gøres tiltag for, at man også mødes socialt efter arbejde. Vi får oplyst, at der er eksempler på hvordan det har givet et mere åbent og tillidsfuldt samarbejde.

Der er overordnet tilfredshed med ledelsen og der er altid en åben dør til afdelingsleder, hvis der er behov for en snak.

Der er perioder, hvor der er behov for ekstern hjælp i form af fysioterapeut, socialrådgiver og tandlæge. Psykiater og psykiatrisk sygeplejerske er ligeledes gode samarbejdspartnere. Der er blandt andet mulighed for supervision af husets psykolog.

#### *Myndighedsforhold*

Der er generelt en god forståelse for vigtigheden af systematik i håndteringen og dokumentation af brugen af medicin. Vi har præciseret behovet for retningslinjer for medicinhandteringen og hvordan der skal handles ved utilsigtede hændelser. I en af boligerne, vi besøger, er ventilationen i det lille medicinrum så dårlig, at vi anbefaler, at man får etableret en udluftningsmulighed. Det vil vi følge op på ved kommende tilsyn.

Alle ansatte underskriver en erklæring om at have modtaget undervisning i medicinhandtering af såvel psykiater, som af autoriseret sundhedspersonale, hvilket, vi konstaterer, giver en retningsgivende og velstruktureret indsats i forhold til håndteringen af medicin.

Her er man bekendt med regler og indberetningspligt i forbindelse med brugen af magt. Generelt er der en god forståelse for betydningen af at efterleve reglerne om magtanvendelse. I enkelte af boligerne har beboernes vanskeligheder som nævnt betydet, at man har set sig nødsaget til at arbejde med pædagogiske strategier, som ligger udenfor de udstukne miljøterapeutiske rammer og principper.

Der er fokus på værktøjer til forebyggelse af magtanvendelse, herunder læring via diskussion af konkrete tilfælde på personalemøder.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation og kan konstatere grundighed i arbejdet. Her er udarbejdet et dokumentationssystem der tager udgangspunkt i fire hovedområder: Psykiatrisk, somatisk, socialt og andet.

Vi har gennemgået flere beboeres mapper og har set relevante indsatsområder, samt veludførte pædagogiske handleplaner.

Dokumentationen er fyldestgørende og lever op til lovgivningens krav for området.

Vi har konkret foreslået yderligere inddragelse af beboernes livshistorie som en del af grundlaget for forståelsen og dermed behandlingen og samarbejdet.

#### *Yderligere opfølgning til kommende tilsynsbesøg*

- etablering af ventilationssystem i medicinrummet i Dannebrogsgade

#### *Formål og fremgangsmåde*

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Formålet med tilsynet er at påse, at beboerne får den hjælp, de har ret til og krav på ud fra det kommunale serviceniveau, der er fastsat i kvalitetsstandarderne. Samtidig vurderes atmosfæren og den måde, hvorpå hjælpen ydes.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Service- og Retssikkerhedslovens bestemmelser og tilknyttede vejledninger. Herudover anvender vi de gældende kvalitetsstandarder og foreliggende skriftlige materiale samt erfaringer og god praksis på området.

Vi har fået en rundvisning her efter individuel aftale talt med flere beboere og pårørende samt en repræsentant for disse. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt medarbejdere og ledelse.



Beboernes kropssprog, atmosfæren på stedet og gennemgangen af den skriftlige dokumentation, der beskriver samarbejdet med beboerne, indgår endvidere i grundlaget for vores vurderinger.

Vi har forud for afgivelsen af denne rapport diskuteret resultaterne af tilsynsbesøget med ledelsen på stedet.

Aalborg, den 30. juni 2009

**REVAS APS**  
**AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen



**BOCENTERET SUNDBYGÅRD**

**ENDELIG RAPPORT**

**Redaktion  
Borgerrådgiveren**

**Kontakt  
Københavns Kommune  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V**

**Foto  
Borgerrådgiveren**

**Tryk**

**Oplag**

**ISBN**

**Udgiver  
Borgerrådgiveren**

## KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

[www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)