

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	2
2.	Generelt om Pilekrogen	3
3.	Bygningsmæssige forhold mv.....	4
3.1.	Lejligheder	5
3.2.	Opholdsstuer	6
3.3.	Køkkener	6
3.4.	Pejsestue.....	7
3.5.	Kulturhus.....	7
3.6.	Udendørsareal	8
4.	Beboerne	9
4.1.	Funktionsniveau mv.....	9
4.2.	Medicin, læge mv.....	11
4.3.	Arbejde og fritid mv.....	12
4.4.	Beboernes økonomiske forhold	14
4.5.	Ledsageordning	15
4.6.	Hjælpe midler.....	16
4.7.	Rygepolitik.....	16
4.8.	Alkohol og euforiserende stoffer	17
4.9.	Vold.....	19
4.10.	Beboernes seksuelle adfærd	20
4.11.	Beboerråd (beboerindflydelse mv.)/kontaktråd	21
4.12.	Handleplaner	23
5.	Magtanvendelse	26
6.	Personaleforhold	30
6.1.	Normeringer og sammensætning mv.	30
6.2.	Vikarer og sygdom.....	32
7.	Amtets tilsynsordning	33
7.1.	Generelt.....	33
7.2.	Københavns Amts tilsyn	36
7.3.	Tilsynsbesøg på Pilekrogen den 16. maj 2006.....	38
	Opfølgning	39
	Underretning	40

1. Indledning

Efter ombudsmandslovens § 7, stk. 1, omfatter ombudsmandens kompetence alle dele af den offentlige forvaltning. Efter § 18 i loven kan ombudsmanden undersøge enhver institution eller virksomhed samt ethvert tjenestested der hører under ombudsmandens virksomhed. I de almindelige bemærkninger til lovforslaget om ombudsmandsloven er det forudsat at der vil ske ”en vis forøgelse af inspektionsvirksomheden i forhold til det kommunale område, især af psykiatriske hospitaler og andre institutioner for mentalt handicappede”.

Som et led i denne inspektionsvirksomhed foretog jeg og tre af embedets øvrige medarbejdere den 16. august 2006 inspektion af Pilekrogen.

Til stede under inspektionen var forstander Nille Jensen, souschef Tonny Nielsen og juridisk rådgiver for de psykiatriske centre og socialpsykiatriske botilbud Susanne Beck Petersen, Københavns Amt.

Inspektionen bestod af en indledende og en afsluttende samtale med Pilekrogens ledelse og repræsentanten fra amtet, rundvisning på Pilekrogen og en personlig samtale med to af beboerne der havde ønsket en samtale.

I forbindelse med inspektionen anmodede jeg om udlån af Pilekrogens skriftlige materiale vedrørende magtanvendelse efter 1. januar 2006 (i henhold til afsnit V, kapitel 21, i lov om social service (serviceloven), nu lovbekendtgørelse nr. 699 af 7. juni 2006, og bekendtgørelse nr. 1109 af 12. december 2003 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne efter kapitel 21 i lov om social service). Pilekrogen havde imidlertid ingen magtanvendelsesrapporter for denne periode. Jeg henviser i øvrigt til pkt. 5.

Efter min anmodning om udlevering af handleplaner efter § 111 i lov om social service modtog jeg endvidere kopi af to skemaer der er udarbejdet for to af Pilekrogens beboere. Jeg henviser til pkt. 4.12.

Forud for inspektionen havde jeg modtaget forskelligt materiale vedrørende Pilekrogen. Dette materiale omfatter tegninger over bygningerne, vedligeholdelsesplan, personalehåndbog 2005-2006, Drifts-, Udviklings- og Kvalitetsplan 2006, arbejdspladsvurdering (APV) 2006-2008, tilsynsrapport fra Københavns Amt 2006 og handleplanskoncept.

Denne rapport har i en foreløbig udgave været sendt til Pilekrogen og Københavns Amt med mulighed for at fremsætte bemærkninger om faktiske forhold. Pilekrogen har i brev af 13. november 2006 fremsat sådanne bemærkninger der er indarbejdet i denne rapport, bl.a. med den følge at min udtalelse i kursiv et enkelt sted er ændret i forhold til den foreløbige udgave af rapporten. Jeg har ikke modtaget (yderligere) bemærkninger fra amtet.

2. Generelt om Pilekrogen

Pilekrogen er bygget i 1998 og er et specialiseret socialpsykiatrisk botilbud for svært stillede sindslidende med misbrug og/eller udadreagerende adfærd i alderen 18-60 år (ved indflytning). Det er oprettet efter § 92 i lov om social service. Pr. 1. januar 2007 er retsgrundlaget § 108 i lovbekendtgørelse nr. 929 af 5. september 2006.

Pilekrogen er ejet af Københavns Amt, men overtages i forbindelse med kommunalreformens ikrafttræden den 1. januar 2007 af Gentofte Kommune.

Pilekrogen har plads til i alt 16 personer, fortrinsvis fra kommuner i Københavns Amt. De fleste af beboerne på Pilekrogen har boet der siden stedet blev etableret i 1998. Beboerne er aktuelt fordelt med 12 mænd og 4 kvinder.

Pilekrogen har ca. 40 medarbejdere, inklusiv vikarer og konsulenter, og et samlet budget på ca. 12 mio. kr.

Arbejdet i Pilekrogen foregår i teams – to bostøtteteams (blåt og rødt team), et kulturhusteam og et natteam.

Amtet budgetterer generelt med en belægningsprocent på 95 på amtets botilbud blandt andet begrundet med at en belægning på 100 % vil være urealistisk over hele året på grund af til- og fraflytninger. Alle Pilekrogens 16 pladser er besat, og der er ingen stor udskiftning blandt beboerne. Pr. 30. juni 2005 var der tre personer på venteliste til Lunden/Pilekrogen.

3. Bygningsmæssige forhold mv.

Bostedet Pilekrogen er beliggende i et villakvarter i Vangede og er som nævnt bygget i 1998. Pilekrogen ligger tilbagetrukket fra vejen, og der er gode parkeringsmuligheder. Omkring parkeringspladsen er plantet en hæk. Der er endvidere en gangsti langs med huset og et cykelskur på forsiden af huset.

Pilekrogen er bygget i gule mursten og har rødt tegltag. Hver beboer har en lejlighed på 36 m² med eget toilet og bad. Huset består af en midtersektion samt to fløje med hver 8 lejligheder, et spisekøkken samt en tv- og opholdsstue. Herudover er der i hver fløj et teamrum der bl.a. indeholder medicinskab og pc-arbejdsplads til personalet. I midten af huset er indgangspartiet og et stort fællesrum med pejsestue, billard, klaver og musikanlæg. Der er endvidere omklædningsrum og toilet til personalet, vaskerum, personalerum og kontorer.

I husets to fløje er der mod midtersektionen loft-til-kip i forskudt plan med vinduer hvilket giver opholdsstuerne og gangarealet til lejlighederne et naturligt lys.

Huset har en kælder som jeg ikke besøgte, men fik oplyst indeholder fyrrum, depot og arkiv.

Pilekrogens hjemmeside (www.pilekrogen.dk) – der i øvrigt to år i træk har fået topkarakter i Bedst på nettet – indeholder bl.a. en visuel gennemgang af botilbuddet.

3.1. Lejligheder

Hver beboer har sin egen lejlighed med stue og soveværelse, adskilt af en skillevæg eller ud i ét, toilet og badeværelse samt tekøkken. Lejligheden der som nævnt er på 36 m², har to store vinduer der vender ud mod haven.

Under min rundgang besøgte jeg tre af de 16 lejligheder. De to samtaler fandt desuden sted i beboernes lejligheder så jeg så i alt fem lejligheder. Ved døren til lejlighederne er der navneskilt med beboerens fulde navn. Lejlighederne er alle individuelle i indretning idet beboerne selv medbringer møbler og billeder mv., og præger lejligheden med den hobby der interesserer beboeren. Lejlighederne virker lyse og rummelige.

Alle de besøgte lejligheder – undtagen én – fremstod i god stand. I den ene lejlighed var væggene groft misligholdt, men denne lejlighed er sat i stand efter inspektionen. Ledelsen oplyste under den afsluttende samtale at beboeren selv forvolder skader i lejligheden som derfor ofte må istandsættes.

I samme lejlighed var rengøringsstandarden dårlig. Det blev oplyst at rengøring af lejlighederne foretages af beboerne med hjælp fra personalet efter aftale med beboerne. Ifølge amtets tilsynsrapport modtager 14 af de 16 beboere fuld hjælp til rengøring, mens de sidste to får støtte hertil.

3.2. Opholdsstuer

Til hvert bostøtteteam er en opholdsstue. Der er højt til loftet og væggene er malet hvide. Gulvet er i lyst linoleum. Stuerne ene endevæg er store glaspartier fra gulv til loft, og der er udgang til en mindre terrasse og haven.

Opholdsstuerne er indrettet med en stor sofagrube og et rundt bord med to stole langs glaspartiet. På væggen hænger tv og musikanlæg. Stuerne er udsmykket med både indkøbt kunst og enkelte billeder som beboerne selv har malet. I den ene opholdsstue er der endvidere et akvarium. Der står høje, grønne planter i krukker, placeret så der mindskes for udsyn til køkkenet, og langs med væggene er der reoler med bl.a. bøger. Gulvet foran en af lejlighederne har en del brændmærker efter cigaretter. Det fremgår af Pilekrogens vedligeholdelsesplan for 2006 at gulvet uden for lejlighederne skal skiftes i efteråret 2006.

Opholdsstuerne er forbundet til lejlighederne med en lang, bred gang. Gangarealet er indrettet med mindre siddegrupper, skænk og reoler. Lyset er som nævnt under pkt. 3 naturligt idet der er isat vinduer under loftet.

Ifølge vedligeholdelsesplanen skal opholdsstuerne males i efteråret 2006.

Det fremgår i øvrigt af amtets tilsynsrapport at beboerlejlighederne istandsættes efter behov, dog som minimum hvert 5. år. I gennemsnit vurderes det at svare til at lejlighederne males og/eller istandsættes hvert andet år.

Gangene og opholdsstuerne fremstod alle i pæn stand.

3.3. Køkkener

Som tidligere nævnt har hvert bostøtteteam et køkken. De er meget ens i indretning og farvevalg. Der er fra opholdsstuen til køkkenet en dobbelt branddør der kan lukkes ved en evt. brand.

Inventaret er holdt i lyst træ og hvide låger. Gardinerne er i spraglede farver som giver en kontrast til resten af møblementet. Der er langs den ene væg udgang til den store terrasse og haven.

Der er et bryggers til hvert køkken. Dette bruges mest til forberedelse af måltider, fx rengøring af grøntsager og opbevaring af mad mv.

Ifølge vedligeholdelsesplanen skal køkkenerne males i efteråret 2006.

3.4. Pejsestue

Pejsestuen er forbindelsesleddet mellem de to bostøtteteams. Der er højt til loftet, og væggene er malet hvide. På gulvet er der lagt rødlige klinker, og der er i den venstre side bygget en mur der giver skærmning for en sofa-gruppe ved pejsen. I en glasmontre er udstillet glasting som beboerne har lavet.

Der er endvidere herfra også direkte adgang til husets store terrasse og have.

I pejsestuens modsatte ende er opstillet et billardbord og et klaver samt en mindre sofagrupper i kurvemøbler. På væggen ved sofagruppen til venstre for indgangen er der monteret en mønttelefon til brug for beboerne.

Pejsestuen fremstod åben, lys og brugervenlig med mulighed for mange forskellige aktiviteter.

3.5. Kulturhus

I en selvstændig bygning på ca. 66 m² har Pilekrogen etableret et kulturhus hvor beboerne kan aktiveres med fx sløjd, glas-, læder- og metalarbejde, musikundervisning og lettere reparationsarbejde.

Huset er opført i 2003 og er bygget i træ. Til venstre for Kulturhuset er endvidere en garage hvor der står haveredskaber mv.

I det forreste rum af Kulturhuset er et alrum med en blå sofagruppe hvor der på inspektionstidspunktet lå en guitar på sofaen. Der er desuden et køkken i lyse farver og to caféborde med stole.

Det bagvedliggende lokale er en smule mindre. Loftet giver dog rummet mere lys idet der er fritliggende loftsbjælker. I lokalet er der opstillet computere og et staffeli, og på den ene væg hænger almindeligt værktøj. Der er i Kulturhusets gavl udgang til haven. Der er endvidere et toilet.

Foran indgangsdøren i forlængelse af gangstien er der lavet en terrasse. Der står et bord med fire stole og en ca. 1,5 m høj vindmølle som personalet har indkøbt til beboerne og Pilekrogen.

3.6. Udendørsareal

Som nævnt under pkt. 3 har Pilekrogen en stor dejlig have som beboerne frit kan færdes i, og der er adgang hele vejen rundt om huset. Haven er ved espalierer delt op i mindre afsnit/rum.

Haven har en stor terrasse med caféborde, stole og en gyngesofa på stativ. Derudover er der foran de enkelte køkkener placeret træmøbler til brug for udendørs spisning.

I haven findes også en petanquebane (mellem hovedbygningen og Kulturhuset), flagstang og stendiger med vilde blomster. Der er opstillet pilehegn, runde buske, et drivhus og en brændestabel for at lave mindre kroge i haven. Det giver en god visuel oplevelse at kunne bevæge sig rundt i forskellige omgivelser. Fra terrassen er der en forhøjning plantet med buske og de bagvedliggende ældreboliger kan svagt skimtes.

Der er endvidere plantet forskellige frugttræer rundt omkring i haven.

Pilekrogen fremstår generelt meget velholdt, og virker åben og imødekommende. De fysiske rammer giver mig derfor ikke anledning til bemærkninger.

Bortset fra i en af lejlighederne giver rengøringsstandarder på inspektions-tidspunktet mig heller ikke anledning til bemærkninger. Jeg har noteret mig at det af tilsynets rapport fremgår at Pilekrogen på tidspunktet for tilsynets besøg ikke var helt tilfreds med rengøringen på fællesarealerne der varetages af et rengøringsfirma, og at Pilekrogen har fulgt op herpå. Det fremgår endvidere at det blev drøftet at foretage to hovedrengøringer om året i stedet for én.

4. Beboerne

4.1. Funktionsniveau mv.

Alle Pilekrogens beboere har en svær sindslidelse (fx skizofreni). De har alle psykosociale problemer, og de kan have dom til behandling. Alle beboerne har desuden (rigtig) mange og lange indlæggelser i behandlingspsykiatrien bag sig. De fleste har et betragteligt misbrug og mange har tendens til voldelig adfærd i pressede situationer. Nogle har desuden (medfødte) hjerneskader hvilket komplicerer deres tilværelse. Der er således tale om dobbelt- eller trippeldiagnoser.

Ingen af beboerne er fysisk handicappede.

Pilekrogens beboere er borgere der på grund af deres udadreagerende adfærd, misbrug og alvorlige sindslidelser ikke kan rummes i andre boformer. De fleste beboere er faldet mellem to stole på grund af kombinationen af deres psykiske sygdom og deres narkotikamisbrug. Mange har haft et kaotisk misbrug, men der er nu mere ro på. De fleste af beboerne har (som nævnt under pkt. 2.) boet i Pilekrogen lige siden indvielsen i 1998, og for mange af beboernes vedkommende er det første gang de har kunnet fastholde en bolig.

En af grundene til at beboerne ikke kan rummes i andre boformer, er at de ikke har kunnet leve op til generelle regler og krav hvilket har ført til vold og anden u hensigtsmæssig adfærd. Pilekrogen har fra åbningen i 1998 organiseret botilbuddet uden særlige generelle regler og krav. Beboerne får ved indflytningen gjort det klart at der gælder de samme regler i Pilekrogen som i samfundet i øvrigt. Der er specielt to områder beboerne skal forholde sig til. Det ene er at der ikke må foregå handel med stoffer, og det andet er at der ikke må trues med eller udøves vold. Overskrides disse to regler, kontaktes politiet.

Det er Pilekrogens opfattelse at denne begrænsning i regler gør det mere enkelt for beboerne da de kun skal huske to regler. Er der optræk til uoverensstemmelser mellem beboerne, intervenerer personalet og hjælper med at udrede trådene. Om nødvendigt gøres parterne opmærksom på de to regler.

Beboerne har i udpræget grad behov for at personalet hjælper med at skabe balance så den enkelte inkluderes og rummes med sine særegne erfaringer og sin egen livsform.

Målet med den socialpsykiatriske indsats i Pilekrogen er at give den enkelte borger et ståsted i tilværelsen som modvægt til den psykiske sygdom så beboeren bliver i stand til at fastholde sin bolig i Pilekrogen, og så vidt muligt i stand til at leve et hverdagsliv ud fra egne ønsker og behov.

Medarbejderne yder individuel støtte, hjælp og omsorg så den enkelte kan mestre hverdagslivet og får mulighed for at skabe medmenneskelige relationer. En del af arbejdet består i at give beboerne hjælp til praktiske og personlige forhold. Samtidig arbejder personalet på at give beboerne mulighed for selv at tage aktivt del i og stilling til praktiske forhold vedrørende deres dagligdag.

4.2. Medicin, læge mv.

Beboerne har et stort behov for medicinsk behandling (herunder metadonbehandling), og de har i udpræget grad behov for individuelle psykosociale indsatsformer som supplement til den medicinske behandling. Alle beboerne får medicin, og alle får overvåget udleveringen og indtagelsen. Hver beboer har sin egen kurv med medicin og et medicinkort som kontaktpersonerne har ansvaret for at ajourføre. Alle får 100 % tilskud.

Pilekrogens medicin doseres på apoteket. Hovedparten af den medicin som psykiateren ordinerer, leveres fast i dosisdispenserede poser. Kontaktpersonen har ansvaret for at recepter fra praktiserende læge på anden medicin afleveres til apoteket.

Alle medarbejdere får kurser i medicinudlevering, og nye medarbejdere uddannes løbende. Pilekrogens personalehåndbog indeholder et afsnit om medicin. Heraf fremgår det bl.a. at der i håndbøger i teamrummene er regler og procedur beskrivelser. Medicinen opbevares i aflåste medicinskabe i hvert teamrum.

Hvis en beboer ikke ønsker at indtage sin medicin, underrettes den behandlende psykiater.

Medicin håndteringen sker og dokumenteres efter fastsatte kvalitetsstandarder. Pilekrogen har tilknyttet en sygeplejerske som konsulent der har ansvaret for injektioner og medicinkontrol.

Fra 1. kvartal 2005 har Pilekrogen arbejdet med Københavns Amts fælles kvalitetsmodel vedrørende medicin og kommunikation. Der er indført amtslige og lokale vejledninger på områderne. De amtslige vejledninger findes på amtets hjemmeside www.kbhamt.dk/kvalitet. I december 2005 gennemførte Pilekrogen den første selvevaluering der viste at Pilekrogen er kommet godt i gang med implementeringen. Næste selvevaluering skal finde sted i december 2006.

Jeg anmoder om underretning om resultatet af denne selvevaluering. Jeg anmoder endvidere om kopi af den lokale vejledning.

På min forespørgsel blev det oplyst at Pilekrogen leverer al restmedicin til apoteket til destruktion når udløbsdatoen er overskredet, eller hvis den pågældende medicin ikke længere skal benyttes. Det blev endvidere oplyst at apoteket nu (siden sommeren 2006) kvitterer for den tilbageleverede medicin.

4.3. Arbejde og fritid mv.

Personalet vækker ikke beboerne medmindre det er aftalt. Der er morgenmad kl. 8.00, frokost kl. 13.00 og aftensmad kl. 18.00. Personalet banker på til frokost og aftensmad hvis beboerne er i deres lejligheder.

Aktivering af beboerne foregår primært i Kulturhuset der er etableret fordi de omkringliggende væresteder ikke kunne rumme beboerne. Der er således meget få aktivitets- og samværssteder hvor Pilekrogens beboere er velkomne og interesseret i at komme. Beboerne er en del af en subkultur som er meget lidt socialt accepteret.

Pilekrogen er meget glad for Kulturhuset hvori der kan foregå en masse forskellige aktiviteter. Stort set alle beboerne kommer der på skift. Der er åbent for alle beboere i hele åbningstiden mellem kl. 9 og 16 (mandag og onsdag til kl. 21.00). Derudover bruges Kulturhuset til diverse aktiviteter om aftenen og i weekender hvor medarbejdere og brugere i fællesskab står for ansvaret. Udenfor Kulturhusets åbningstid kan huset frit benyttes af beboere og personale til alle former for aktiviteter.

I Kulturhuset kan der være op til 8-10 beboere ad gangen, og det daglige fremmøde ligger på det niveau. Huset er beregnet til tilbud om samvær og aktiviteter, herunder filmaftener, cafétilbud, udflugter, it, madlavning, individuelle

kulturhustilbud, musik, undervisning og hobbyprægede/håndværksmæssige aktiviteter. Fx fremstilles der som ovenfor nævnt brugskunst af glas, og der er som det også fremgår af den bygningsmæssige gennemgang, etableret et grovværksted hvor der kan udføres reparationer og metalarbejde mv. Via Kulturhuset er der opsøgende kontakt til virksomheder og andre i lokalmiljøet som er interesseret i at aftage de produkter som beboerne fremstiller. Det er beboerne og medarbejderne der sammen beslutter hvad der skal foregå af aktiviteter i Kulturhuset.

Det blev under inspektionen oplyst at personalet også tager på mange ture med beboerne som arrangeres i ”kulturhusregi”. Pilekrogen har en bus og en almindelig bil der kan benyttes til dette formål.

Arbejdet i Kulturhuset er organiseret i aktivitets- og beskæftigelsestilbud på samme måde som i Pilekrogen i øvrigt, dvs. som et selvstændigt team. Som udgangspunkt er der to fuldtidsmedarbejdere tilknyttet. Den ene har en håndværksmæssig uddannelse suppleret med en pædagogisk uddannelse, den anden har en anden relevant baggrund. Etablering og drift af tilbuddene i Kulturhuset foregår inden for den afsatte økonomiske ramme idet beboerne når de benytter sig af dagtilbud, frigør ressourcer i bodelen.

Beboerne deltager også i daglig vedligeholdelse af Pilekrogen, havepasning og serviceydelser der koordineres i Kulturhuset. Det fremgår af omtalen af Kulturhuset på Pilekrogens hjemmeside at man gennem årene har forsøgt at placere beboere i Pilekrogen i utallige aktivitetsforløb ofte af forskellig kreativ karakter. Endvidere er det anført at flere beboere har udtrykt ønske om at udføre reelt arbejde og få en tilknytning til en arbejdsplads og ikke kun være beskæftiget med aktivering og fritidssysler.

Jeg anmoder om en uddybning af det anførte, herunder oplysning om mulighederne for at imødekomme sådanne ønsker.

Kosten er et fokusområde. En gang om ugen afholdes der køkkenmøde og laves en kostplan for den følgende uge, herunder individuelle planer for beboere med særlige behov. Personalet laver maden sammen med de beboere der magter det, og spiser med ved alle måltider. Personalet betaler – ligesom beboerne – for forplejningen. Hvis der er mad tilovers, sættes det i køleskabet så beboere der måtte blive sultne senere, kan få noget at spise. Hvis beboerne ønsker det, kan de spise deres måltider i egen lejlighed.

I forbindelse med inspektionen spiste jeg og mine medarbejdere et måltid svarende til det som beboerne på Pilekrogen fik den pågældende dag.

Det fremgår af personalehåndbogen at Pilekrogen afholder beboerferier efter en økonomisk/pædagogisk ramme der løbende justeres af ledelsen. Under inspektionen blev det oplyst at personalet tilbyder de beboere der ønsker det at komme på ferie i et sommerhus i Danmark. Ønsker beboere at rejse til udlandet, skal de selv spare op til rejsen, og hvis de ønsker det, vil deres kontaktpersoner ledsage dem på rejsen.

4.4. Beboernes økonomiske forhold

Alle beboerne får højeste førtidspension og betaler selv for kost og logi efter en servicekontrakt. Amtet fastsætter beløbets størrelse som er ca. 7.000 kr. om måneden. Beboerne har herefter ca. 4.500 kr. tilbage som de selv har rådighed over. Det blev oplyst at Pilekrogen laver individuelle aftaler med beboerne om hvorvidt Pilekrogen skal opbevare penge (og bankbøger) for beboerne i penge-skab, eller de selv vil varetage denne opgave.

Der udarbejdes økonomiske aftaler med beboerne der fornys en gang om året. Aftalerne indeholder oplysning om de faste ydelser og betaling herfor – og de ikke obligatoriske ydelser og betaling herfor. Der indgås endvidere individuelle (frivillige) aftaler med beboerne om brug af lommepengene som beboerne underskriver. Heri kan det fx være aftalt hvor mange cigaretter der skal købes, og

personalet køber så cigaretter til en hel måned ad gangen. Der laves også individuelle aftaler med hensyn til cigaretforbrug.

Ingen af beboerne er økonomisk umyndiggjorte. Det blev endvidere oplyst at beboerne selv har styr på deres økonomi.

Amtet fører et årligt økonomisk tilsyn som også omfatter Pilekrogens administration af beboernes økonomi. Ifølge amtets tilsynsrapport er der ikke i forbindelse med dette tilsyn konstateret uregelmæssigheder i administrationen af beboernes penge. Herudover foretages stikprøvevis revision af Pilekrogens administration af beboernes økonomi.

Jeg går ud fra at Pilekrogen har retningslinjer der sikrer beboerne mod misbrug og personalet mod mistanke herom.

4.5. Ledsageordning

Efter lov om social service § 78, stk. 1, yder kommunen 15 timers ledsagelse om måneden til personer under 67 år der ikke kan færdes alene på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Efter lov om social service § 81, er det amtet der yder en sådan hjælp til personer der har ophold i boformer efter lovens §§ 92-94. Ledsageordningen gælder for personer mellem 18 og 67 år, og der er mulighed for at opspare timer inden for en periode på seks måneder. Timer der er opsparet, men ikke forbrugt, bortfalder efter seks måneder.

Det er i amtets tilsynsrapport anført at Pilekrogen ledsager de beboere som uden ledsagelse har svært ved at færdes. Som en del af det daglige arbejde i Pilekrogen får alle beboere ledsagelse og støtte til tandlæge, læge, psykiater, hospital og andre offentlige institutioner. Endvidere får de ledsagelse og støtte efter behov til indkøb, familiebesøg mv.

Under samme afsnit i tilsynsrapporten er det nævnt at ingen beboere har værgemål, men at Pilekrogen er opmærksom på ”mulighederne”.

Jeg går på baggrund af ovenstående ud fra at Pilekrogen løbende er opmærksom på om nogen af beboerne har brug for ledsageordningen og i så fald søger om en sådan ordning.

4.6. Hjælpemidler

Som jeg forstod det, havde ingen af beboerne på Pilekrogen oprindeligt motoriske vanskeligheder som fordrede brug af specielle hjælpemidler.

Af amtets tilsynsrapport fremgår det at der indgives ansøgning til kommunen hvis beboerne har behov for hjælpemidler. Det vurderes løbende, og mindst en gang hvert halve år i forbindelse med revisionen af den enkelte beboers handleplan.

4.7. Rygepolitik

Der ryges meget – ikke kun i beboernes lejligheder, men også på fællesarealer. Der er et godt udsugningsanlæg som begrænser røggenerne.

Pilekrogen har udarbejdet en skriftlig rygepolitik der foreskriver rygeforbud i rum som personalet har råderet over. Det blev oplyst at der er nogle overvejelser om indførelse af rygeforbud i forbindelse med arbejdspladsvurderingen. Fra 1. januar 2007 indføres der rygeforbud for personalet og senere på året en ordning for så vidt angår beboerne. Ifølge arbejdspladsvurderingen skal der udfærdiges en rygepolitik der tilgodeser at Pilekrogen er beboernes hjem og medarbejdernes arbejdsplads. MED-udvalget har ansvaret for at der er udarbejdet en politik for medarbejderne og retningslinjer for beboerne (for så vidt angår fællesarealer) ved udgangen af 2006.

Af amtets tilsynsrapport fremgår det at røggener var genstand for drøftelser med beboerne om reduktion – eller gerne ophør – af rygning på fællesarealer. Amtet har i rapporten anført at der er behov for at tydeliggøre Pilekrogens rygepolitik (i forhold til personalet), og at inspiration kan hentes i den måde som Pilekrogen har udformet alkoholpolitikken på (hvilket fremgår af personalehåndbogen). Det er nævnt at det dog er uvist om en sådan personaleholdning også kan påvirke beboerne til fx kun at ryge udendørs.

Jeg anmoder om oplysning om den ordning der indføres for så vidt angår beboerne.

4.8. Alkohol og euforiserende stoffer

Pilekrogen er som tidligere nævnt bygget til en målgruppe der ikke kan rummes i andre bofællesskaber, og en af grundene hertil er deres misbrug af alkohol og euforiserende stoffer.

Fire beboere er egentlige alkoholmisbrugere og er alle i antabusbehandling. To af disse beboere er fortsat med antabusbehandling selv om deres behandlingsdomme er ophævet.

Af et af de skemaer som jeg har fået vedrørende en beboer, fremgår det at den pågældende inviterer andre beboere i sin lejlighed til en øl.

Det fremgår endvidere af alkoholpolitikken for medarbejderne at forstanderen (som en undtagelse til et generelt forbud mod at indtage alkohol på arbejdspladsen) kan give tilladelse til at medarbejderne drikker alkohol til maden sammen med beboerne ved højtiderne og i konkrete tilfælde i øvrigt.

Endelig fremgår det som anført ovenfor at der kun er to regler for opholdet i Pilekrogen som omhandler handel med stoffer og vold eller trusler om vold.

Jeg går således ud fra at det (i øvrigt) er tilladt for beboerne at drikke alkohol, men for en ordens skyld anmoder jeg dog om oplysning om Pilekrogens alkoholpolitik i relation til beboerne.

10 af de 16 beboere har et misbrug af euforiserende stoffer. De der ikke har haft et misbrug inden de kom, har heller ikke fået et sådant misbrug mens de har boet i Pilekrogen. Tre af beboerne er i metadonbehandling.

Pilekrogen ved at der ryges hash mv. på værelserne, men det er ikke et problem der fylder meget. Pilekrogen anser beboernes lejligheder for deres private område, og blander sig derfor som udgangspunkt ikke i hvad beboerne foretager sig i deres lejligheder, men kun på fællesarealerne. Dette fremgår også af Pilekrogens personalehåndbog, pkt. 26. Der bliver således ikke grebet ind over for indtagelse af stoffer i egen lejlighed.

Der blev i den forbindelse henvist til at alle beboerne har mange og langvarige indlæggelser bag sig, men er færdigbehandlede og er faldet til ro nu. Pilekrogen vil gerne så vidt muligt undgå flere indlæggelser, og lader derfor for så vidt stå til i forhold til (gentagne) nedtrapninger mv. Den pædagogiske målsætning er bl.a. at skabe trygge rammer for beboerne og etablere et socialt netværk, dagligt indhold og beskæftigelse, således at behovet for indtagelse af ikke lægeordinerede stoffer mindskes og i bedste fald bliver overflødig.

Det blev under inspektionen på forespørgsel oplyst at der foregår handel med stoffer mellem beboerne. Som tidligere nævnt meldes sådan handel til politiet. Det fremgår af amtets tilsynsrapport at der i 2005 havde været en drøftelse med politiet om behovet for at lave husundersøgelser i Pilekrogen. Det skete dog ikke. Det er videre nævnt at omfanget af problemer i den henseende i øvrigt – så vidt det kan vurderes – har været faldende gennem årene.

Under inspektionen blev det i øvrigt oplyst at Pilekrogen jævnligt har møder med politiet.

Jeg har noteret mig det oplyste om det antal beboere der på inspektions-tidspunktet var i henholdsvis antabus- og metadonbehandling, men jeg beder Pilekrogen om nærmere at redegøre for Pilekrogens praksis vedrørende behandlingen af beboernes misbrug. Jeg beder i den forbindelse oplyst hvorvidt det er det almindelige at beboerne er i behandling (metadon, antabus eller lignende). Desuden beder jeg om at få oplyst om medarbejderne aktivt tilskynder beboerne til at påbegynde/fortsætte misbrugsbehandling.

4.9. Vold

Som nævnt under pkt. 4.1. har Pilekrogen en overordnet regel hvorefter vold og trusler om vold ikke tolereres. Hvis beboerne ikke overholder denne regel, sker der anmeldelse til politiet.

Udadreagerende adfærd er et kriterium for anbringelse i Pilekrogen, men der er dog meget få tilfælde af vold, og der sker kun tilkald af politiet 6-8 gange om året.

Det sker at beboeren er faldet til ro når politiet kommer, men når først politiet er tilkaldt, er det dem der tager stilling til om der skal foretages mere.

Det blev endvidere oplyst at medarbejderne er instrueret i at trække sig og ikke gribe fysisk ind når en beboer hidser sig voldsomt op. Det er Pilekrogens opfattelse at det vil ende galt hvis der anvendes fysisk magt. Hvis der er behov for det, kan politiet tilkaldes med henblik på at den pågældende beboer bringes til den psykiatriske skadestue. Pilekrogen ringer dog ikke blot fordi en beboer er opkørt. Beboerne er fuldt ud klar over den procedure der følges.

Af amtets tilsynsrapport 2006 fremgår det at konfliktsituationer med beboerne så vidt muligt søges efterbearbejdet sammen med beboeren. Denne samtale skal medvirke til at beboeren får hold på de problemer der måtte knytte sig til episoden. Samtalen skal desuden hjælpe personalet til at gøre erfaringer ved personalets indgriben således at mulighederne for at afhjælpe eller helt undgå en lignende situation forbedres. Der er udarbejdet en kriseplan med en vejledning i hvordan kriser, herunder vold og andre angstprovokerende situationer skal tackles, jf. pkt. 14 i personalehåndbogen.

I tilsynsrapporten er i øvrigt anført følgende:

”Vurdering:

Oplysningerne tages til efterretning med en tilføjelse om, at det kan synes hensigtsmæssigt i et personaleperspektiv at etablere (eller samle de allerede i anden sammenhæng beskrevne momenter i) en egentlig voldsforebyggende politik.”

Jeg går ud fra at Pilekrogen herefter udarbejder en egentlig voldspolitik, og jeg beder om at få en kopi af voldspolitikken når den foreligger. Jeg går ud fra at denne voldspolitik vil indeholde retningslinjer for anmeldelse til politiet (som jeg forstår altid sker), herunder hvem der har ansvaret for at foretage en sådan anmeldelse. Jeg bemærker at jeg tidligere har udtalt at det er vigtigt at det er ledelsen for botilbuddet der tager beslutningen om at en episode skal anmeldes til politiet, men at den enkelte ansatte naturligvis skal kunne modsætte sig det.

4.10. Beboernes seksuelle adfærd

Der etableres ikke kæresteforhold, og der er heller ingen der har kærester uden for. Kvinderne kan godt være i fred for mændene. Mange af beboerne har svært ved at have tæt følelsesmæssig kontakt.

Jeg forstår det oplyste sådan at der ikke er problemer med seksuelle tilnærmelser mellem beboerne.

Jeg går ud fra at nogle af beboerne stimulerer sig selv seksuelt, og at personalet sørger for at dette sker på en måde så det ikke er krænkende overfor andre beboere eller ansatte.

4.11. Beboerråd (beboerindflydelse mv.)/kontaktråd

Efter lov om social service § 112 skal amtet sørge for at brugerne af for eksempel et botilbud får mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddet. Det fremgår også at amtet skal fastsætte retningslinjer for brugerindflydelsen. I retningslinjerne beslutter amtet hvilken form brugerindflydelsen skal have, under hensyn til tilbuddets karakter og brugernes forudsætninger.

Der er ikke oprettet et beboerråd på Pilekrogen da ingen af beboerne indtil videre har ønsket et sådant råd. Af amtets tilsynsrapport fremgår det (i øvrigt) at alle beboerne har indflydelse på deres egen hverdag, og at omdrejningspunktet for aktiviteterne er beboernes ønsker og målsætning. Indflydelsen dokumenteres gennem handleplanerne.

Det fremgår endvidere af rapporten under afsnittet om brugerindflydelse at der afholdes levegruppemøder (dvs. beboermøder i levegrupperne) en gang om måneden, og at der tages referat fra disse møder. På disse møder drøftes fælles problemstillinger og findes løsninger herpå. Der planlægges endvidere fælles aktiviteter, indretning og lignende. Andet sted i rapporten (under organisationsstruktur) fremgår det at der foruden de månedlige beboermøder i hvert team tillige afholdes brugermøder, også en gang om måneden, i Kulturhuset.

Jeg anmoder om en kopi af referatet fra det seneste beboermøde.

Herudover afholdes der kostgruppemøder en gang om ugen (hvor der som tidligere nævnt sammen med beboerne laves kostplaner mv.)

Endvidere opfordres der til beboermedvirken ved ansættelse af nye medarbejdere. Enkelte sådanne forløb er gennemført siden 2004, og beboerindflydelsen vurderes generelt at have været en positiv oplevelse for alle parter.

Fra amtets hjemmeside er jeg bekendt med at amtet i juni 2005 har udsendt to pjecer ”Politik for brugere” og ”Politik for pårørende”. Politikkerne dækker hele psykiatrien, herunder botilbud.

I pjecen vedrørende brugerpolitikken er det for så vidt angår de socialpsykiatriske botilbud bl.a. nævnt at der skal etableres beboerråd med deltagelse af beboerrepræsentanter og ledelse. I beboerrådet drøftes den daglige drift, økonomi og andre forhold i botilbuddet. Det er videre nævnt at der jævnligt skal afholdes beboermøder med både beboere og personale. På disse møder drøftes og afklares dagligdagens fælles problemstillinger. Der kan også nedsættes særlige udvalg, fx ansættelsesudvalg.

Jeg har noteret mig at Pilekrogen har levegruppemøder/beboermøder en gang om måneden i hvert team. Jeg anmoder Pilekrogen om at oplyse nærmere om disse møder, herunder hvem der fra personalets side deltager i disse møder. Jeg anmoder endvidere om oplysning om hvorvidt der tillige afholdes beboermøder hvor alle beboere (begge team) deltager.

Jeg har endvidere noteret mig at ingen beboer har ønsket et egentligt beboerråd. Jeg går ud fra at beboerne er opmærksomme på at de til enhver tid kan få etableret et sådant råd, og at det vil blive etableret hvis beboerne senere skulle ønske det.

Der er heller ikke oprettet et pårørenderåd på Pilekrogen. I amtets tilsynsrapport er det nævnt at de pårørende anses for vigtige samarbejdspartnere og resource-personer for beboerne. Pilekrogen er opmærksom på at støtte beboerne i

at opretholde og styrke relationen til nære pårørende. Det sker gennem inddragelse af de pårørende i samarbejdet med den enkelte beboer.

Under inspektionen blev det oplyst at nogle af beboerne slet ikke har noget netværk, mens andre har pårørendekontakt. Pilekrogen inviterer pårørende efter aftale med beboerne til forskellige arrangementer. Der er altid mange til jule- og sommerarrangementerne.

Det fremgår af pjecen vedrørende pårørendepolitik at socialpsykiatrien skal udarbejde lokale retningslinjer for samarbejdet med pårørende.

Jeg anmoder om en kopi af de lokale retningslinjer som jeg går ud fra at Pilekrogen på denne baggrund har udarbejdet.

Jeg anmoder endvidere om oplysning om hvorvidt det har været forsøgt at etablere et pårørenderåd og hvordan kontakten med de pårørende nærmere foregår.

4.12. Handleplaner

Det fremgår af lov om social service § 111, stk. 2, at der for blandt andre den her omhandlede persongruppe skal gives tilbud om udarbejdelse af en handleplan. Bestemmelsens stk. 3, fastslår følgende om planens indhold og udarbejdelse:

”§ 111.

...

Stk. 3. Handleplanen angiver formålet med indsatsen. Handleplanen angiver endvidere, hvilken indsats der er nødvendig for at opnå formålet, den forventede varighed af indsatsen samt andre særlige forhold om boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler m.v. Handleplanen bør udarbejdes ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.”

Baggrunden for, formålet med og det nærmere indhold af handleplaner for sindslidende og personer med alvorlige sociale problemer er beskrevet i vejledning nr. 45 af 10. marts 1998 om den sociale indsats for de mest udsatte voksne og sindslidende stof- og alkoholmisbrugere, hjemløse m.fl. Der henvises til vejledningens kapitel 4 og 20.

Pilekrogen opererer med to handleplanskoncepter. Den ene del består af et skema (skema C for socialpsykiatriske botilbud) der relaterer sig til den hjælp, støtte og omsorg som den enkelte beboer har behov for. Dette skema udfyldes en gang om året og er underlagt revision. Den anden del består af en skabelon (et skema) til udfyldelse af månedlige kontaktpersontilbud. Efter denne procedure der er godkendt af Københavns Amt, skal kontaktpersonen en gang om måneden udarbejde et aktivitets-/oplevelsestilbud til beboeren og efterfølgende evaluere aktiviteten/oplevelsen. Af det fremsendte handleplansmateriale (brev af 12. januar 2005 fra amtet til Pilekrogen) fremgår det at kontaktpersontilbudene erstatter planerne efter servicelovens § 111. Skema C bibeholdes så retssikkerheden og de ydelser der er behov for, sikres.

Det blev oplyst at aktivitetsniveauet var steget markant på de 12 måneder det nye koncept havde været i brug, og at man derfor fortsætter med det. Der skal være en ny evaluering i december 2006.

Jeg anmoder om underretning om resultatet af denne evaluering.

Det fremsendte handleplansmateriale omfatter tillige vejledninger som omfatter dels vejledning til udfyldelse af skemaet om kontaktpersontilbud, dels vejledning til udfyldelse af skemaet om evaluering heraf. Endvidere omfatter materialet en vejledning til skema C.

Af vejledningen om kontaktpersontilbud fremgår det at formålet med planen er at bygge på og udvikle kontaktpersonrelationen og dermed skabe positive ud-

viklingsmuligheder for den enkelte beboer. Kontaktpersonen skal komme med forslag til fælles gøremål hvorved beboeren styrkes til selv at foreslå aktiviteter – der også skal skrives ind i skemaet. Tilbudsplanen skal forstås bredt og kan fx handle om

- samtaler
- beboerferier
- kaffedrikning i lejlighed
- café-besøg
- familiebesøg
- aftaler med eksterne samarbejdspartnere
- kulturhus, undervisning, læge, sagsbehandler, psykiater mv.

I skabelonen skal angives hvad der er givet af tilbud, hvorfor tilbuddet er givet, hvem der gør hvad, hvornår tilbuddet skal foregå og eventuelle kommentarer fra beboeren.

Skema C bærer overskriften ”Funktionsniveau og ydelser (Servicelovens § 75, jf. § 81)”.

Jeg bad under inspektionen om udlevering af to handleplaner, og jeg modtog herefter skema C i udfyldt stand for to af Pilekrogens beboere.

Jeg har ingen bemærkninger til disse skemaer som på alle punkter er udfyldte og meget beskrivende.

Efter § 111, stk. 2, i lov om social service skal der gives tilbud om en handleplan for personer der er omfattet af denne bestemmelse, herunder personer med svære sindslidelser. Ifølge vejledningens pkt. 4.2.2.1 og 20 skal der dog ikke gives tilbud om en handleplan til personer der enten er så velfungerende at det ikke er relevant med en sådan plan, eller så dårligt fungerende at opstilling af

en egentlig handleplan vil være formålsløs. Det kan i stedet være relevant med en plan der alene beskriver formålet med de konkrete initiativer.

Psykiatridivisionen i Københavns Amt har udarbejdet et koncept for handleplaner og en vejledning hertil. Det fremgår heraf at Københavns Amt har besluttet at alle beboere i § 92 og § 93 tilbud "skal" have en skriftlig handleplan mindst en gang om året, også selv om beboeren ikke deltager. Der bruges et særskilt skema hertil – skema F. Handleplankonceptet består i øvrigt af det ovenfor nævnte skema C om funktionsniveau og aktivitetsydelse og af skema D og E som er henholdsvis en foreløbig og endelig afgørelse om personlig hjælp, omsorg og pleje.

Jeg har noteret mig at aktivitetsniveauet er steget efter indførelse af proceduren med kontaktpersontilbudsplaner, og at amtet har godkendt anvendelsen af disse planer i stedet for (egentlige) handleplaner. Spørgsmålet er imidlertid om det er i overensstemmelse med § 111, stk. 2, i lov om social service at foretage en sådan erstatning. Jeg har anmodet Socialministeriet om en udtalelse herom.

Jeg anmoder om en kopi af en handleplan fra før indførelsen af de nye skemaer og om et af de nye skemaer i udfyldt stand.

5. Magtanvendelse

ServiceLovens kapitel 21 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten giver en udtømmende opregning af hvilke tvangsmæssige foranstaltninger der lovligt kan iværksættes på det sociale område. Bestemmelsen i § 109, stk. 1, lyder således:

”§ 109. Formålet med bestemmelserne i dette afsnit er at begrænse magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten til det absolut nødvendige. Disse indgreb må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk bistand.”

Bestemmelsen i § 109b lyder således:

”§ 109b. Kommunen eller amtskommunen kan træffe afgørelse om at anvende fysisk magt i form af at fastholde en person eller føre denne til et andet opholdsrum, når

- 1) der er nærliggende risiko for, at personen udsætter sig selv eller andre for at lide væsentlig personskade, og
- 2) forholdene i det enkelte tilfælde gør det absolut påkrævet.

Stk. 2. ...”

I medfør af § 109m, i lov om social service har socialministeren udstedt bekendtgørelse nr. 1109 af 12. december 2003 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne efter kapitel 21 i lov om social service. Denne bekendtgørelse afløses pr. 1. januar 2007 af bekendtgørelse nr. 789 af 6. juli 2006 (om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger for voksne og modtagepligt i boformer efter serviceloven). Det overordnede formål med bestemmelserne er at begrænse magtanvendelsen mest muligt (jf. Socialministeriets vejledning nr. 5 af 5. januar 2004 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne, herunder pædagogiske principper).

Ifølge denne vejledning giver servicelovens § 109b, stk. 1 (der er citeret ovenfor), adgang til akut at anvende magt i form af at fastholde en person eller føre denne person til et andet lokale når dette er nødvendigt for at undgå at den pågældende skader sig selv, eller når der i konfliktsituationer er risiko for at den pågældende skader andre.

En afgørelse om fastholdelse eller føren træffes i den akutte situation af personalet efter en konkret vurdering af hvornår der er behov for indgreb af denne karakter, og i hvilken form.

Risikoen for at den pågældende beboer skader sig selv, andre beboere, personale eller andre personer, skal være nærliggende og skal indebære at den pågældende udsætter sig selv eller andre for at lide væsentlig personskade. Der skal i den konkrete situation være en reel og begrundet risiko for at den pågældende beboer vil foretage handlinger der er egnede til at personen skader sig selv eller andre – en formodning herfor er ikke tilstrækkelig.

Magtanvendelse i form af fastholdelse kan ikke lovligt finde sted i de tilfælde hvor risikoen for personskade kan afværges på andre og mindre indgribende måder – indgrebet skal være absolut påkrævet.

Enhver form for magtanvendelse skal registreres og indberettes til kommunalbestyrelsen eller amtsrådet i henhold til § 109l, stk. 1, i lov om social service. Denne bestemmelse lyder således:

”§ 109l. Optagelse i særlige botilbud efter § 109 e og enhver form for magtanvendelse, herunder magtanvendelse i forbindelse med foranstaltninger efter §§ 109 a-d, skal registreres og indberettes til kommunalbestyrelsen eller amtsrådet.”

Bestemmelsen indebærer at hver gang der iværksættes indgreb i den personlige frihed, skal indgrebet registreres og indberettes til kommunen eller amtskommunen.

Ifølge magtanvendelsesbekendtgørelsens § 10 skal registrering efter servicelovens § 109l ske på de af Socialministeriet udarbejdede skemaer som kan rekvireres hos ministeriet.

Af Socialministeriets vejledning nr. 5 af 5. januar 2004 om magtanvendelse mv. fremgår følgende vedrørende indberetning:

”112. På baggrund af indberetningerne vurderer kommunen eller amtskommunen, om der er behov for påtale eller anden form for opfølgning, og der udarbejdes en årlig beretning over magtanvendelsen, som forelægges for kommunalbestyrelsen eller amtsrådet, jf. bekendtgørelsens § 15.

Det er således væsentligt, at der løbende er politisk bevågenhed om disse forhold, og at problemer og metoder kan indgå i en dialog mellem henholdsvis kommunen/amtskommunen og brugerorganisationer og pårørende.

Det anbefales, at kommunen eller amtskommunen en gang om året gennemgår de indberettede registreringer i samarbejde med de lokale brugerorganisationer.

...”

Ifølge vejledningen skal amtet således vurdere indberetningerne for at se om der er behov for påtale eller anden form for opfølgning.

Pilekrogens personalehåndbog indeholder et afsnit om magtanvendelse hvor proceduren mv. er beskrevet. Det fremgår tillige af dette afsnit at botilbuddet ved indberetning til amtet får en skriftlig tilbagemelding fra fagkonsulenten, og at fagkonsulenten reagerer umiddelbart hvis indgrebet giver anledning til særlige bemærkninger.

Som anført under pkt. 1 anmodede jeg under inspektionen om udlån af Pilekrogens skriftlige materiale vedrørende magtanvendelse fra 1. januar 2004, men der havde ikke været udarbejdet rapporter herom i denne periode. Under inspektionen blev det oplyst at Pilekrogen ikke anvender fysisk magt. Det skyldes at Pilekrogen ikke mener at sådan magtanvendelse hjælper. Der har dog tidligere været anvendt magt i form af fastholdelse, og der er da sket indberetning til amtet.

Det blev endvidere som tidligere nævnt oplyst at personalet er instrueret i at trække sig hvis der optræder en konflikt i stedet for at gribe fysisk ind. Denne procedure anvendes også andre steder, fx på Lunden der har nogenlunde samme klientel som Pilekrogen. Ved vold eller trusler om vold og ved svær psykotisk adfærd tilkaldes politiet med henblik på afhentning af beboeren og eventuel indbringelse til den psykiatriske skadestue. Denne fremgangsmåde er beskrevet i personalehåndbogen (under et andet afsnit).

Det blev endvidere oplyst at amtet kender til Pilekrogens procedure, men ikke til de enkelte episoder. Hvis der sker indlæggelse (som altid sker via skadestuen) indberettes det til amtet idet Pilekrogen indberetter alle indlæggelser til amtet. Indberetning sker dog ikke hver gang der sker en indlæggelse, men en gang om året.

Jeg har ingen bemærkninger til at personalet er instrueret i (som udgangspunkt) at trække sig i stedet for at gribe til fysisk magtanvendelse. Som jeg nævnte under inspektionen, kan der imidlertid rejses spørgsmål om hvorvidt det er i overensstemmelse med magtanvendelsesbekendtgørelsen at der ikke sker indberetning af enkelttilfælde hvor betingelserne for magtanvendelse er opfyldte, men hvor der i stedet for anvendelse af magt sker tilkald af politiet og eventuel indlæggelse. Jeg har anmodet Socialministeriet om en udtalelse vedrørende dette forhold.

6. Personaleforhold

Jeg bliver ofte under inspektioner af bosteder mødt med bekymring for personalenormeringerne fra beboeres, beboerrepræsentanternes og/eller pårørendes side. Der udtrykkes forståelse for at de ansatte gør hvad de kan, og at de ansatte ikke kan være mere end ét sted ad gangen. Spørgsmålet om normeringerne influerer i høj grad på hverdagen – særligt hvis der er tale om nedskæringer. Problemer opleves især når der er sygdom blandt personalet, hvor der også skal bruges tid på at skaffe en vikar.

6.1. Normeringer og sammensætning mv.

Som tidligere nævnt har Pilekrogen (ifølge Pilekrogens hjemmeside og amtets tilsynsrapport) ca. 40 medarbejdere i alt, inklusiv vikarer, konsulenter og elever/studerende. Ifølge Pilekrogens Drifts-, Udviklings- og Kvalitetsplan 2006 er der 26 fastansatte medarbejdere og 8 vikarer. Det faste personale er fordelt med en forstander, en souschef, en overassistent, 2 værkstedsassistenter, 16 pædagoger og social- og sundhedsassistenter, 4 natmedarbejdere og en pedel.

Den sundhedsfaglige bistand ydes ved konsulentbistand. Pilekrogen har tilknyttet en sygeplejerske som konsulent der har ansvaret for injektioner og medicinkontrol. Overlægen i Distriktpsychiatrien i Gentofte (som jeg besøgte umiddelbart inden inspektionen af Pilekrogen) er tilknyttet som psykiatrisk

konsulent og har behandlingsansvaret for beboerne. Pilekrogen samarbejder desuden med Psykiatrisk Center Gentofte. Målet med dette samarbejde er at mindske beboernes behov for (yderligere) indlæggelser og sikre sammenhæng og opfølgning i den medicinske behandling og i de tilfælde hvor indlæggelse er nødvendig.

Det fremgår af amtets tilsynsrapport at Pilekrogen var i færd med at udarbejde en skriftlig samarbejdsaftale med Psykiatrisk Center Gentofte. Det er nævnt at man med en sådan aftale håber og forventer at kunne rette op på det misforhold der opstår (og var opstået i 2006) når Pilekrogen ved politiets hjælp indbringer en beboer til den psykiatriske skadestue, og skadestuen herefter afviser at indlægge patienten. Under inspektionen af Distriktpsychiatrien i Gentofte umiddelbart forud for inspektionen af Pilekrogen blev det oplyst at der så sent som dagen før havde været et sådant tilfælde.

Jeg anmoder om en kopi af denne aftale når den foreligger.

Ifølge Pilekrogens hjemmeside og Drifts-, Udviklings- og Kvalitetsplanen er der desuden tilknyttet en regnskabs- og it-konsulent/økonomikonsulent og en supervisor.

Pilekrogen modtager endvidere løbende elever fra Social- og Sundhedsskolen og studerende fra pædagogisk seminarium. Ifølge hjemmesiden er Pilekrogen uddannelsessted for to elever på social- og sundhedsassistentuddannelsen og en studerende fra pædagoguddannelsen.

Københavns Amt har decentraliseret kompetencer og ansvar til institutionerne, og styringen foregår gennem mål- og rammestyring. Decentraliseringen omfatter også ansvaret for løsumsstyringen. Den enkelte institutionsleder kan derfor i princippet selv afgøre antallet af ansatte og personalets faglige sammensætning mv.

Der er begyndende rekrutteringsvanskeligheder. Det har vist sig vanskeligt at tiltrække og fastholde de personaleprofiler som man gerne vil have. Disse problemer findes også i flere af amtets andre botilbud. Pilekrogen arbejder målrettet med et introduktionsforløb for og opfølgning på nyansatte medarbejdere.

Uddannelsen af medarbejdere er i øvrigt som udgangspunkt tilrettelagt så den understøtter varetagelsen af opgaverne i Pilekrogen. Flere medarbejdere har gennemført amtets uddannelse i socialpsykiatri, og flere skal uddannes heri.

Tilsynet har konkluderet at kompetenceniveauet i personalegruppen vurderes at være tilstrækkeligt til at kunne yde bostøtte og anden hjælp til mål- og beboergruppen.

Pilekrogens personalepolitik tager udgangspunkt i personalepolitikken for Københavns Amt og fremgår af Pilekrogens personalehåndbog. Heri er politikker og retningslinjer vedrørende bl.a. kollegial omsorg, kriseplan, etik, sladrepolitik, parforhold, sygdom, rygning, kompetenceområder, uddannelse og medarbejderudvikling mv.

Beboerne har hver to kontaktpersoner fra det team der er tilknyttet deres levegruppe. De vælger selv den ene, og kan ønske hvem de gerne vil have som den anden. De kan vælge/ønske om en gang om året. Er der et misforhold mellem beboeren og kontaktpersonen, kan kontaktpersonen skiftes ud også før der er gået et år.

Kontaktpersonen laver alle aftalerne med beboerne.

6.2. Vikarer og sygdom

Pilekrogen har som nævnt 8 tilkaldevikarer.

Af amtets tilsynsrapport fremgår det bl.a. at Pilekrogen inden for en periode af 12 måneder frem til april 2005 havde et sygefravær på 16,6 dage pr. medarbejder fordelt på i snit 2,3 perioder med sygdom pr. medarbejder. Korrigeret for langtidsfravær var sygefraværet på 7,9 dage pr. medarbejder.

I henhold til Pilekrogens sygepolitik indkaldes medarbejderne til samtale med ledelsen ved mere end tre fraværsperioder inden for 12 på hinanden følgende måneder. Har en medarbejder mere end 14 dages sygefravær, indkaldes medarbejderen af ledelsen til en samtale hvor man skal søge at finde en acceptabel løsning og eventuelt lægge en handleplan for nedbringelse af sygefraværet.

Det fremgår endvidere at der var udsigt til et fald i sygefraværet fordi langtidsfraværet blev begrænset ved to medarbejders ophør. Det fremgår endvidere at sygefravær fortsat vil være et fokusområde. Håndtering af sygefravær er indgået i Pilekrogens arbejdspladsvurdering og skal også indgå ved næste arbejdspladsvurdering (2007-8).

Jeg anmoder om oplysning om hvorvidt der er problemer med at skaffe vikarer og hvem der står for rekrutteringen.

7. Amtets tilsynsordning

7.1. Generelt

Amtsrådet har pligt til at føre tilsyn med hvordan de amtskommunale opgaver løses. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde opgaverne udføres på. Dette fremgår af bestemmelsen i § 39 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (nu lovbekendtgørelse nr. 858 af 8. august 2006).

Socialministeriets vejledning nr. 21 af 24. februar 2004 om lov om retssikkerhed og administration på det sociale område indeholder nærmere retningslinjer for hvordan tilsynsforpligtelsen skal gennemføres (punkt 332-344). Det frem-

går af punkt 333 at opregningen af de forskellige facetter ved tilsynsvirksomheden ikke er udtømmende.

Ifølge punkt 334 i vejledningen er kernen i tilsynsforpligtelsen at myndighederne har pligt til at holde sig informeret om indhold og fremgangsmåde i tilbuddene samt til at forholde sig til denne information i forhold til opgaver, formål og gældende lov.

Punkt 335 i vejledningen er sålydende:

”Aktivt tilsyn

335. Det er en del af pligten til at føre tilsyn, at kommunalbestyrelsen og amtsrådet skal reagere, hvis medlemmerne får informationer om, at der er eller kan være grundlag for kritik af hjælpen.

...

Løsningen af tilsynsopgaven forudsætter, at kommunalbestyrelsen og amtsrådet – typisk gennem deres forvaltninger – er opsøgende over for eventuelle problemer. Det kan ske ved, at der fastsættes procedurer og rutiner for kommunens og amtskommunens tilsynsvirksomhed, f.eks. beslutninger om, hvilke områder der løbende skal vurderes, hvilke der skal vurderes periodisk, principper for tilbagemeldinger til kommunalbestyrelse eller amtsråd.”

Amtsrådet skal således aktivt påse at borgerne og brugerne får den hjælp de har krav på, og at hjælpen har den kvalitet i udførelsen som myndigheden har besluttet at den skal have.

Det er op til det enkelte amt at beslutte hvorledes tilsynsforpligtelsen konkret skal udføres og planlægges.

Socialministeren har med hjemmel i servicelovens § 110a udstedt bekendtgørelse nr. 249 af 2. april 2003 om kvalitetsstandard for botilbud efter § 92 i serviceloven. Bekendtgørelsen trådte i kraft den 12. april 2003, og amtsrådene skulle senest den 1. oktober 2003 første gang fastsætte en kvalitetsstandard, jf.

bekendtgørelsens § 5. Den af amtsrådet i henhold til bekendtgørelsens § 1, stk. 1, fastsatte kvalitetsstandard skal efter bekendtgørelsens § 1, stk. 2, indeholde information til borgerne om indhold, omfang og udførelsen af de ydelser amtskommunen tilbyder ved ophold i botilbud oprettet i henhold til servicelovens § 92, og dermed beskrive det serviceniveau som amtsrådet træffer beslutning om.

Bekendtgørelsen suppleres af vejledning nr. 31 af 30. april 2003 om udarbejdelse af kvalitetsstandard for botilbud efter § 92 i serviceloven. Det fremgår af indledningen til denne vejledning at standarderne skal medvirke til at gøre det gennemskueligt hvad borgerne kan forvente ud fra de politiske beslutninger amtsrådet har truffet, herunder sammenligning af ydelsesniveauer amtskommunerne imellem. Det fremgår endvidere af vejledningen at fastsættelsen af den generelle kvalitetsstandard og udmøntningen heraf i de enkelte botilbud således kan ses som et redskab amtsrådet kan benytte som led i tilsynet. Et sådant redskab vil gøre det enklere for amtsrådet at vurdere om de enkelte tilbud lever op til det serviceniveau som amtsrådet har fastsat. Arbejdet med kvalitetsstandarder kan dog ikke medføre indskrænkning eller anden begrænsning i tilsynet efter retssikkerhedslovens § 39.

Københavns Amt har udfærdiget ”Beskrivende standarder for længerevarende botilbud for voksne 2004” (revideret 11. maj 2004) der findes på amtets hjemmeside www.kbhamt.dk. Et bilag hertil indeholder en oversigt over antal boliger, boligstørrelser, faciliteter i den enkelte bolig og fællesfaciliteter på alle amtets botilbud.

Om revision af standarder fremgår det at amtsrådet hvert andet år skal foretage en sådan, og at det er hensigtsmæssigt at revisionen foregår en gang årligt i amtet og knyttes sammen med ”aflæggelse med afreporteringen fra tilsynsbesøgene på institutionerne”. Af amtets hjemmeside fremgår det at videreudvikling af kvalitetsstandarderne vil foregå i faser som led i udvikling af en fælles kvalitetsmodel, se herom pkt. 7.2.

På Pilekrogens hjemmeside ligger endvidere Drifts-, Udviklings- og Kvalitetsplan for Pilekrogen 2006. Jeg fik denne plan tilsendt forud for inspektionen.

Efter min opfattelse er denne plan for Pilekrogen meget dækkende og beskrivende.

7.2. Københavns Amts tilsyn

Jeg har på amtets hjemmeside tillige fundet et referat fra et møde i amtsrådet den 17. juni 2004 hvoraf det fremgår at amtsrådet den 19. september 2002 vedtog et formaliseret tilsyn for alle de sociale tilbud der er omfattet af § 39 i den sociale retssikkerhedslov. Det fremgår heraf at det formaliserede tilsyn består af et hovedtilsyn hvor i alt 32 punkter i en tilsynsmanual skal gennemgås, og af et mindre tilsyn med særlig vægt på de ting der er kommet frem under hovedtilsynet. Det fremgår endvidere at tilsynsbesøgene afrapporteres til forvaltningen.

Det er i referatet videre anført at det formaliserede tilsyn og den systematiske afrapportering heraf har gjort tilsynsopgaven mere synlig, og at det forhold tillige understøttes af at tilsynsfunktionen og konsulentfunktionen er ”mere adskilt end tidligere”. Som svar på ønsker i forbindelse med høring over et udkast til ordningen om at det er andre end den daglige konsulent der forestår tilsynet, svarede forvaltningen at forvaltningen var enig i at det burde tilstræbes. Forvaltningen måtte dog tage forbehold for ressourcemulighederne i de enkelte faglige afdelinger.

Under inspektionen blev det oplyst at det ikke er samme afdeling i amtet der udfører konsulentbistand til og fører tilsyn med Pilekrogen.

Jeg lægger på denne baggrund til grund at tilsynet med Pilekrogen er uafhængigt. Jeg går ud fra at Gentofte Kommune efter overtagelsen af tilsynsforpligtelsen den 1. januar 2007 løbende har fokus på spørgsmålet om uafhængighed.

Det fremgår endvidere af hjemmesiden at resultatet for hvert af de (32) punkter der indgår i tilsynet, kan være at der ikke er noget at bemærke, at der gives råd og anbefalinger, eller at der gives påbud om at bringe et kritisabelt forhold i orden inden for en given tidsramme.

Det fremgår desuden af hjemmesiden at konceptet vedrørende det formaliserede tilsyn skulle evalueres ved udgangen af 2005.

I sagen vedrørende min inspektion den 24. september 2003 af bostedet Frøgård Allé – der er et bosted under Københavns Amt for voksne med betydelig og varigt nedsat fysisk og psykisk funktionsevne (efter § 92 i lov om social service) – modtog jeg oplysninger om Københavns Amts tilsyn med bosteder. Amtet oplyste i den forbindelse at amtet pr. 1. februar 2004 havde nedsat en kvalitetsenhed der skulle arbejde med (bl.a.) udviklingen af den metode hvorefter der skulle føres tilsyn i amtet. I brev af 19. september 2005 oplyste amtet at amtet på baggrund af de ændringer i opgavefordeling mv. der følger af strukturreformen, havde valgt ikke at gennemføre en gennemgribende revision og ændring af amtets tilsynskoncept på nuværende tidspunkt. I stedet suppleres tilsynskonceptet med et nyt amtsligt kvalitetskoncept. Amtet redegjorde nærmere herfor og vedlagde en mere udførlig beskrivelse af den fælles kvalitetsmodel.

Af en statusrapport fra maj 2006 om ”Den Fælles Kvalitetsmodel” der findes på amtets hjemmeside, fremgår det at modellen nu er implementeret på alle de sociale tilbud hvor egen praksis løbende vurderes i forhold til de fælles kvalitetsmål.

Tre centrale elementer i Den Fælles Kvalitetsmodel (der bygger på Den Danske Kvalitetsmodel) er standarder, vejledninger og selvevaluering. Der er (indtil videre) udviklet standarder inden for medicinbehandling, kommunikation og visitation, jf. i øvrigt pkt. 4.2. om medicin.

Det fremgår endvidere af statusrapporten at de amtslige tilbud inden udgangen af 2006 skal have gennemført to selvevalueringer. Jeg har under pkt. 4.2. anmodet om underretning om Pilekrogens selvevaluering for så vidt angår medicin ved udgangen af 2006.

De kvalitetsstandarder som amtsrådet har fastsat for de amtslige botilbud, gælder ikke efter den 1. januar 2007 hvor Københavns Amt nedlægges. Kommunerne overtager ansvaret for at fastsætte kvalitetsstandarder for de botilbud som kommunerne visiterer til.

I sagen vedrørende min inspektion af Frøgård Allé er jeg gået ud fra at der senere vil ske en revision og ændring af tilsynskonceptet (hvor mine anbefalinger og henstillinger i denne sag vil blive inddraget), og jeg har bedt om at modtage underretning herom.

Da Københavns Amt nedlægges pr. 1. januar 2007, foretager jeg mig ikke mere vedrørende spørgsmålet om Københavns Amts tilsyn.

Jeg anmoder Gentofte Kommune om at oplyse hvordan tilsynet med de bosteder og botilbud som kommunen overtager pr. 1. januar 2007, vil blive tilrettelagt.

7.3. Tilsynsbesøg på Pilekrogen den 16. maj 2006

Blandt det materiale jeg modtog forud for inspektionen, er – som tidligere nævnt – en tilsynsrapport om et tilsynsbesøg foretaget på Pilekrogen den 16.

maj 2006. Det er en rapport fra amtets generelle tilsyn med Pilekrogen i 2006. Tilsynet er foretaget af to konsulenter fra amtet.

Det fremgår af denne tilsynsrapport at tilsynet omhandlede fokusområder inden for fire forskellige temaer: en fysisk gennemgang af Pilekrogen, organisation, drift og forretningsgange, pædagogisk praksis og brugerindflydelse samt personaleforhold og arbejdsmiljø. Inden for de enkelte temaer er nærmere angivne forhold undersøgt. I tilsynets samlede vurdering er anført følgende:

”Tilsynet på Pilekrogen har ikke givet anledning til bemærkninger. Det vurderes, at der er tale om et veldrevet botilbud, hvor beboerne står i centrum for tilrettelæggelsen af den daglige drift, hvor opgaverne løses med den fornødne faglige kompetence og hvor prioriteringerne af opgaver og udvikling sikres på et godt plangrundlag. Det er således indtrykket, at der er tale om et tilbud med god faglig og organisatorisk kvalitet – og angiveligt også med en høj brugeroplevet kvalitet. Tilsynet har dog ikke – andet end sporadisk ved rundgangen på tilbudet – indhentet udsagn fra brugere eller eventuelt pårørende om den brugeroplevede kvalitet”

Der er i tilsynsrapporten under hvert punkt givet en (kortfattet) beskrivelse af de faktiske forhold. Det er endvidere under hvert punkt tilkendegivet om der er afgivet vejledninger/anbefalinger eller påbud. Der er ikke afgivet påbud og kun få anbefalinger.

Opfølgning

Som det fremgår af de enkelte punkter ovenfor, har jeg i flere tilfælde bedt Pilekrogen og et enkelt sted Gentofte Kommune (der overtager Pilekrogen den 1. januar 2007) om nærmere oplysninger mv. vedrørende forskellige forhold. Jeg beder om at disse oplysninger mv. fra Pilekrogen sendes gennem kommunen for at kommunen kan få lejlighed til at kommentere det som Pilekrogen anfører. Endvidere har jeg anmodet Socialministeriet om en udtalelse vedrørende to forhold, jf. pkt. 4.12 og pkt. 5.

Underretning

Denne rapport sendes til Pilekrogen, Københavns Amt, Gentofte Kommune (da kommunen overtager Pilekrogen den 1. januar 2007), Socialministeriet, Folketingets Retsudvalg, Center for Ligebehandling af Handicappede og Pilekrogens beboere og deres pårørende.

Lenart Frandsen

Inspektionschef