

Socialpolitik og Udvikling
Socialforvaltningen



Notat

Socialforvaltningens redegørelse om botilbuddet Lyng- huset

En kort beskrivelse af relevante faktuelle oplysninger om Lynghuset

Botilbuddet Lynghuset er et længerevarende botilbud under Borgercenter Handicaps Center for Omsorg og Specialpædagogik (COS), som er oprettet efter almenboliglovens § 105. På botilbuddet er desuden et aktivitets- og samværstilbud efter servicelovens § 104, som primært er til beboerne i botilbuddet. Der er 29 lejligheder i botilbuddet fordelt på 4 etager. På hver etage er der 5-9 lejligheder og et fællesrum. Afdeling 23, hvor optagelserne fra Operation X/TV2 er foretaget, består af beboere på 2. og 3. sal i botilbuddet.

Målgruppen for botilbuddet er borgere med varige multiple funktionsnedsættelser. Beboernes funktionsevne betyder, at alle har brug for pleje, omsorg og hjælp til alle daglige funktioner, herunder kommunikation.

Oplysninger om, hvornår og hvordan kommunen er blevet opmærksom på problemerne på Lynghuset

For så vidt angår de konkrete udfordringer og den adfærd, der afdækkes i de skjulte optagelser, som indgår Operation X, fik Socialforvaltningen 12. juni 2023 en henvendelse fra Operation X/TV2, der fortalte, at de i perioden fra februar til og med maj 2023 har haft en 'muldvarp' ansat på botilbuddet, som har lavet skjulte optagelser af bekymrende forhold på afdeling 23.

Efter forvaltningen blev gjort opmærksom på de konkrete hændelser blev der iværksat en række tiltag, som nu indgår i en tematiseret handleplan, der er udarbejdet i tæt dialog med Socialtilsynet (se bilag 4). En række aktiviteter i handleplanen blev iværksat allerede før sommerferien, herunder en afdækning af, hvad der var foregået, udfordringernes omfang og karakter mv., så bl.a. det kunne danne baggrund for handleplanen. Derudover blev der bl.a. gennemført trivselssamtaler med medarbejderne i afdeling 23 og ny interviewguide for ansættelse af nye vikarer blev taget i brug. Der blev ligeledes foretaget vurdering af spørgsmålet om ansættelsesretlige sanktioner, og disse blev gennemført. Desuden gennemgik man den pædagogiske dokumentationspraksis.

13-11 2023

Sagsnummer i F2
2023-3362

Dokumentnummer i F2

Sagsnummer i eDoc
2923-0075270-104

Sagsbehandler
Karin Munk Petersen

Socialpolitik og Udvikling
Bernstorffsgade 17
1577 København V

Forvaltningen har gennem en længere periode arbejdet aktivt med at øge den faglige indsats og borgertrivslen på Lynghuset. Tilbuddet har igennem en årrække været udfordret ift. rekruttering og fastholdelse af især uddannet personale samt et højt sygefravær. Derfor har der siden 2020 været arbejdet med en strategiplan med særlig fokus på rekruttering og fastholdelse, herunder også med fokus på rekruttering af uddannede pædagoger. Dette har dog ikke været nok til at dæmme op for en meget høj personaleomsætning, der – sammen med en nednormering over tid af økonomiske årsager – har været medvirkende til, at faste medarbejdere har haft et højt tempo og især prioriteret basale omsorgsopgaver, som det også anføres i Socialtilsynets tilsynsrapport fra 30. maj 2022, jf. bilag 1.

Det har dog – i hvert fald indtil de skjulte optagelser – været forvaltningens opfattelse, at Lynghuset generelt har udviklet sig i en positiv retning de senere år. I tabellen beskrives den gennemsnitlige score fra Socialtilsynet fra 2018 og frem. Som det fremgår, havde tilbuddet en gennemsnitlig score ved seneste tilsynsrapport i 2022 på 4,1. Det bemærkes, at ikke alle temaer indgår hver gang i Socialtilsynets vurdering pba. tilsynsbesøg:

Dato for rapport	Temaer der indgår i bedømmelsen, jf. kvalitetsmodellen ¹	Gennemsnitlig score
9.8. 2018	1, 3, kriterium 6 i tema 4 (magtændelser), 5	2,8
15.3. 2019	Alle	3,4
19.6. 2020	3, 4, 5	3
6.10. 2020	2, 4, 5	2,9
9.3. 2021	4, 5, 6	3,1
30.5. 2022	1, 2, kriterium 6 i tema 4, 5, 7	4,1 (score 5 for tema 7, fysiske rammer)
27.8. 2023	4, 5, 6	2

Socialtilsynet var den 27. februar 2023 på uanmeldt tilsynsbesøg på Lynghuset. Der blev ikke udfærdiget en endelig tilsynsrapport på baggrund af besøget, men Socialforvaltningen har ved tilsynsbesøg den 28. juni modtaget en høringsudgave dateret den 21. juni 2023, jf. bilag 2. Af denne fremgår bl.a., at der ikke var påtænkt udstedt påbud eller skærpet tilsyn.

¹ Tema 1: Uddannelse og beskæftigelse, Tema 2: Selvstændighed og relationer, Tema 3: Målgruppe, metoder og resultater, Tema 4: Sundhed og trivsel, Tema 5: Organisation og ledelse, Tema 6: Kompetencer, Tema 7: Fysiske rammer

Oplysninger om hvordan kommunen har håndteret de konkrete problemer på Lynghuset

Socialforvaltningen orienterede Socialtilsynet om henvendelsen fra Operation X/TV2 26. juni 2023. Pårørende til beboere på tilbuddet blev orienteret i forlængelse heraf, og en pårørendevejleder fra Borgercentret har været til rådighed for kontakt fra pårørende til beboere på Lynghuset efterfølgende.

Socialtilsynet kom på fornyet uanmeldt tilsynsbesøg den 28. juni 2023. Socialtilsynet blev i den forbindelse orienteret om Socialforvaltningens igangsatte aktiviteter, herunder afdækningen, jf. ovenfor, og Socialtilsynet blev inviteret i dialog om udarbejdelsen af handleplanen. Socialtilsynet inviterede Lynghuset til dialogmøde i tilsynet d. 4. juli, og her drøftede man Lynghusets foreløbige handleplan. På baggrund af drøftelsen varslede Socialtilsynet, at de forventede, at deres endelige afgørelse ville blive, at Lynghuset ville komme under skærpet tilsyn, men at de ikke ville give påbud, da aktiviteterne i handleplanen for Lynghuset blev anset for relevante.

Det fremgår desuden af Socialtilsynets rapport efter det uanmeldte tilsyn den 28. juni, at tilsynet den 25. maj 2023 modtog en bekymrende henvendelse fra LEV om tilbuddet.

Den 17. august 2023 traf Socialtilsynet afgørelse om, at Lynghuset er sat under skærpet tilsyn i en periode på op til 6 måneder fra afgørelsesdatoen, jf. bilag 3.

Den videre udarbejdelse af handleplanen er sket i dialog med Socialtilsynet. Socialforvaltningen blev bl.a. på den baggrund færdig med udarbejdelsen af en omfattende handleplan til genoprettelse af Lynghuset den 11. september 2023. Handleplanen består af 55 punkter, jf. bilag 4, som er en opdateret version udarbejdet den 9. oktober 2023.

En væsentlig faktor i handleplanen er fokus på at fastholde medarbejderne i Lynghuset for at kunne lykkes med den komplekse opgave.

Nedenfor gennemgås i kort form de tiltag i Socialforvaltningens handleplan, der skal imødekomme de identificerede problemstillinger. Gennemgangen er struktureret efter Socialtilsynets kvalitetsmodel. Der henvises til bilag 3 – Socialtilsynets rapport af 17. august 2023 – for nærmere beskrivelse af de konkrete udfordringer, tilsynet peger på.

Det bemærkes, at der har været tæt dialog med de faglige organisationer, fra vi blev bekendt med de skjulte optagelser, ligesom der er ugentlige møder mellem ledelsen, TR og AMR for at sikre hyppig opfølgning på handleplanen og trivslen generelt.

Sundhed og trivsel:

Socialforvaltningen har i handleplanen bl.a. iværksat følgende initiativer:

Styrket faglighed:

- Øget fokus på faglige indsatser med bl.a. tilknytning af neurofaglig supervisor i COS til 2. og 3. sal, der skal være med til at sikre, at medarbejderne arbejder kvalificeret med den neuropædagogiske tilgang. Endvidere fokus på øget faglig sparring med alle medarbejdere med afdelingsleder, sygeplejerske, fagkoordinator og kontaktperson. Endelig tilknyttes en socialfaglig konsulent, der kan undervise i magtanvendelsesreglerne i samarbejde med ledelsen i Lynghuset.
- Øget fokus på arbejdsdage, hvor der bl.a. udarbejdes daglig aktivitetsplan for den enkelte beboer i dags- og aften timerne mv. Aktivitetsplanen skal også have til formål at understøtte/vedligeholde beboernes kompetencer og selvstændighed.
- Øget fokus på beboerne i form af udarbejdelse af sanseprofiler og kommunikationspas til beboerne. Sanseprofilerne skal bl.a. bidrage til, at medarbejderne får et helhedsorienteret borgerperspektiv og sikre, at borgerne ikke bliver overstimuleret i aktiviteter, men får hensigtsmæssige sanseinput.

Se endvidere nedenfor ift. skærpelse af det ledelsesmæssige fokus.

Organisation, ledelse og kompetencer: Socialforvaltningen har i handleplanen bl.a. iværksat følgende initiativer:

Organisationen 2. og 3. sal:

- Den tidligere afd. 23 er opdelt i to selvstændige afdelinger på hhv. 2. og 3. sal, og to medarbejdere er blevet tværgående medarbejdere på 2. og 3. sal. Der er nu et fælles overlap og personalemøder for 2. og 3. sal, og tilbudsleder deltager i videst muligt omfang på personalemøder. Personalekontoret er flyttet fra 3. sal til 2. sal for at være tættere på afdelingsleder. Vagtplanskoordinator har fået en særlig rolle i at understøtte udførelsen af daglige gøremål både beboer- og praktiskrelateret gennem tjek ind og feedback hos medarbejderne mv.

Personale og ledelse:

- Øget fokus på nærværende ledelse bl.a. ved, at tilbudsleder er tilknyttet Lynghuset på fuld tid, at afdelingslederne har fået kontor på henholdsvis 2. og 3. sal for at skabe mulighed for mere nærværende ledelse i dagligdagen, hyppigere runderinger af afdelingslederne på etagerne samt dagtilbuddet, hvor der nu foregår uformelle dialoger mellem afdelingsleder og medarbejdere og ledelsestjek ind i aften timerne.

- Tilbud om trivselssamtaler med alle medarbejdere hver 2. måned.
- Tilbud om ekstern supervision til både medarbejdere og ledere.
- Øget fokus på vikarerne i Lynghuset, bl.a. med ny introduktion til alle vikarer, tre årlige faste vikarmøder mod nuværende to samt funktionsbeskrivelser for interne vikarer.

Arbejdsmiljø og kultur:

- Øget fokus på at skabe en kommunikationskultur, hvor der gives feed-back til medarbejderne og fokus på øget kommunikation fra ledelse til medarbejdere mv.
- Øget fokus på psykisk arbejdsmiljø, hvor en arbejdsmiljøkoordinator tilknyttes Lynghuset to halve dage ugentligt.

Optimering af Lynghuset:

- Fokus på øget struktur i huset med optimering af personalemøder, ansættelse af koordinatore og mentorer, uddannelse af 1-2 mentorer på hver etage, og vagtplanerne koordineres, så mentorer og nye medarbejdere mødes regelmæssigt.
- Øget fokus på intro for nye medarbejdere med mentorer og introduktionsprogram.
- Øget fokus på rekruttering, sygefravær og sygefraværssamtaler.
- Samtidig fokus på styrket pårørendesamarbejde, bl.a. med udarbejdelse af velkomstfolder, årlige pårørendesamtaler, øget pårørendeforståelse hos medarbejderne, øget opmærksomhed på at gribe de pårørende i krisesituationer mv.

Med virkning fra 13. november 2023 er det desuden besluttet i dialog med tilbudsledelsen, at der foretages et skift af ledelsen på tilbuddet. Dette sker som følge af, at både medarbejdere og ledere på Lynghuset er udsat for et omfattende og massivt pres, som har konsekvenser for arbejdet med at genoprette Lynghuset. Dermed kan Lynghuset fastholde fokus på beboerne og på at sikre en høj faglig kvalitet.

I den kommende periode vil en erfaren tilbudsleder derfor blive konstitueret leder i Lynghuset. Han vil være konstitueret i en periode på op til 6 måneder, indtil der er fundet en ny tilbudsleder.

Den tidligere leder vil i en periode stadig have sin gang på Lynghuset og understøtte overdragelsen af Lynghuset til ny ledelse. Også de to afdelingsledere vil fortsat være fysisk til stede i Lynghuset i den mellemliggende periode frem mod, at en ny ledelse er etableret. Den hidtidige ledelse har løftet en stor opgave og taget klart ansvar for at genoprette Lynghuset og ved deres fortsatte understøttelse af arbejdet i den kommende periode, sikres der kontinuitet i genopretningsarbejdet.

Oplysninger om i hvilket omfang Københavns Kommune har været i kontakt med, har orienteret eller har modtaget oplysninger fra andre myndigheder, herunder Socialtilsyn Hovedstaden, Styrelsen for Patientsikkerhed, Arbejdstilsynet eller andre kommuner med borgere på Lynghuset

Når Socialtilsynet træffer afgørelse om skærpet tilsyn eller påbud, orienterer Socialtilsynet Arbejdstilsynet og Styrelsen for Patientsikkerhed. Endvidere orienterer Socialtilsynet borgernes handlekommuner. Dette er også sket i dette tilfælde.

Både Styrelsen for Patientsikkerhed og Arbejdstilsynet har været på tilsyn på Lynghuset i oktober 2023. Arbejdstilsynet har fået den aktuelle handleplan for Lynghuset tilsendt. Afgørelser/vurdering fra tilsynene er endnu ikke modtaget. På baggrund af mundtlige tilbagemeldinger fra og drøftelser med tilsynene forventes en afgørelse fra Styrelsen for Patientsikkerhed i kategori 0 eller 1 (uden problemer eller mindre problemer). Det er vurderingen, at Arbejdstilsynet har en bekymring ift. stor arbejdsmængde og tidspres samt høje følelsesmæssige krav hos medarbejderne, og at der på denne baggrund kan komme et påbud herom.

Samarbejdet med Socialtilsyn Hovedstaden er beskrevet ovenfor.

Beskrivelse af, hvordan Københavns Kommune generelt sikrer kvaliteten i indsatsen i kommunens sociale tilbud

Forvaltningens arbejde med kvalitet på botilbud foregår på mange niveauer både på et dagligt plan på de enkelte tilbud og på et strategisk og politisk plan. Konkret kan nævnes:

- Borgercenter Handicap har siden 2021 arbejdet med en omstillingsplan, der sætter en fælles faglig retning for arbejdet på handicapområdet og bl.a. beskriver, hvordan man på handicapområdet vil arbejde med at sikre, at der er de rette botilbud, der matcher borgernes behov.
- I Budget 2022 blev der afsat 50 mio. kr. årligt i perioden 2022 – 2025 til flere hænder på kommunens botilbud for borgere med sindslidelse og handicap samt udsatte voksne for skabe en bedre sundhedsindsats og for at styrke den faglige og pædagogiske indsats for borgerne med det formål at skabe en bedre hverdag for den enkelte.
- Der er i de sidste tre års budgetter afsat strategiske midler til fastholdelse og rekruttering. Midler fra tidligere budgetter har bl.a. omfattet lønløft til udvalgte faggrupper, midler til løft fra ufaglært til fagligt og midler til onboarding. Senest er der med Budget 2024 afsat 12 mio. kr. årligt i perioden 2024-2027 til fastholdelse af seniorer samt kompetenceløft af faglærte.
- Pga. stigende udgifter til botilbud er der i Budget 2024 afsat 2,1 mio. kr. årligt i perioden 2024-2027 konkret til stigende udgifter til køb af botilbudspladser til borgere med handicap med stort støttebehov.

- Forvaltningen arbejder løbende på at udvikle de allerede eksisterende botilbudspladser samt at udvikle nye botilbud. Bl.a. har Socialudvalget i 2023 besluttet at tage servicelovens § 108 a i brug og etablere et botilbud målrettet borgere med udviklingshandicap i alderen 18-35 år.

Det er dog samtidig vigtigt at være opmærksom på, at handicapområdet – og hele det specialiserede socialområde – er og har været under et stigende strukturelt pres, som har betydning for rammevilkårene på området. Det gælder også kommunale botilbud, der udgør en relativt stor del af økonomien på området. Det gælder både deres økonomi og den opgave, de skal håndtere.

I Borgercenter Handicap, hvorunder botilbuddet Lynghuset hører, har der siden 2021 været nedsat en Task Force (TF), der består af borgercenterchef på udførerområdet, en centerchef og en ledelseskonsulent. TF drøfter tilsynsrapporter og kan iværksætte/gennemføre tiltag for at støtte centre og tilbud. TF skal hjælpe tilbud, som er udfordret fagligt i forhold til målgrupper, metoder og resultater, kompetencer, udfordret organisatorisk, ledelsesmæssigt eller i andre forhold, som indgår i kvalitetsmodellen efter lov om socialtilsyn. TF dækker hele udførerområdet med reference direkte til borgercenterchefen, og kan derfor iværksætte hjælp på alle tilbud og niveauer med kort varsel. Centerchefen kan indgå som sparringspartner og rådgiver for de øvrige centerchefer, tilsynsnetværket på stabsniveau, tilbudsledere, afdelingsledere og konsulenter, som arbejder med udvikling af et tilbud. Ledelseskonsulenten kan rådgive ledere om konkrete handlemuligheder, og kan selvstændigt tilbyde hjælp til at udarbejde handleplaner, kommunikationsplaner, forstå udviklingsprocesser og koordinere, når der er brug for væsentlige løft af faglige og organisatoriske forhold, herunder hvis Socialtilsynet har truffet beslutning om påbud, skærpet tilsyn eller anbefalinger, som det enkelte center ikke selv kan håndtere. TF samler endvidere op på tilsynsresultaterne mhp. læring. TF mødes som regel månedligt. Borgercenterstaben leverer løbende nye tilsynsrapporter og til hvert møde en vurdering af tilsynsrapporterne til TF.

For de fleste tilbuds vedkommende er det dog tilbuddet selv, der gennemfører tiltag for at følge op på tilsynsrapporter, evt. med støtte fra centret.

Borgercenter Handicap har de senere år haft gode gennemsnitlige scorere fra Socialtilsynet på sine botilbud og i perioden fra 2020 til medio 2023 kun haft ét tilbud med påbud/skærpet tilsyn på i alt 31 døgntilbud bestående af i alt 50 forskellige enheder (ét tilbud kan dække over forskellige afdelinger).

Antal tilbud fordelt efter score i Socialtilsynets kvalitetsmodel i perioden 2018 - 1. halvår 2023

	2018	2019	2020	2021	2022
--	------	------	------	------	------

Antal tilbud med gennemsnitsscore på 0-2,9		4	3	0	1
Antal tilbud med gennemsnitsscore på 3-3,9		13	9	13	11
Antal tilbud med gennemsnitsscore på 4-5		13	19	14	19
Gennemsnitlig score på børneområdet	4,5	3,9	4,3	4,4	4,4
Gennemsnitlig score på voksenområdet	3,8	3,6	3,8	3,9	3,8
<i>Gennemsnitlig score for alle tilsynsrapporter i BCH</i>		3,6	3,9	4,0	3,9

Antal påbud og/eller skærpet tilsyn fra Socialtilsynet i perioden 2020 - 1. halvår 2023

	2018	2019	2020	2021	2022	1. halvår 2023
Skærpet tilsyn	0	2	0	0	1	0
Påbud	0	10	0	0	3	0
Afgørelse om ophævelse af tilbud		1				
Fordelt på antal tilbud		3			1	

Beskrivelse af, hvordan kommunen sikrer, at I løbende bliver orienteret om forholdene i tilbuddene?

Information om forholdene i de enkelte tilbud kommer fra forskellige kilder, fx fra de forskellige tilsyn (Socialtilsyn, Arbejdstilsyn, Styrelsen for Patientsikkerhed m.v.) og løbende data om sygefravær, personalegennemstrømning, økonomi m.v. Alle forhold, der anvendes som indikatorer på, om der er udfordringer i tilbuddet.

Tilsynsresultater vurderes og følges op på af flere aktører i organisationen: Tilbudsleder, centerchef og centerstab. Alle tilsynsrapporter fra Socialtilsynet, Arbejdstilsynet og Styrelsen for Patientsikkerhed vurderes herudover i staben i Borgercenter Handicap (BCH), og endelig foretager den ovenfor beskrevne task force på tilsynsområdet i BCH en vurdering af tilsynsresultatet, sammenholdt med øvrig information om tilbuddet, fx tilvejebragt via ledelsesstrengen.

Socialforvaltningens direktion orienteres altid ved påbud og skærpet tilsyn på et tilbud. Det samme gælder det ansvarlige politiske udvalg (Socialudvalget). Derudover drøftes relevant ledelsesinformation i

direktionen i en fast kadence, ligesom der løbende dialog er mellem borgercenterledelsen og fagdirektøren på månedlige møder om aktuelle væsentlige tilsynsrapporter.

Herudover er der forskellige mødefora, hvor forhold vedr. de enkelte tilbud kan tages op. Der er fx løbende møder mellem borgercenterchef og de enkelte centerchefer samt mellem centerchef og de enkelte tilbudsledere. Endvidere faglige netværk, både på lederniveau og faglige netværk, f.eks. for centerstabene på det sundhedsfaglige område og vedr. magtanvendelser.

Det er dog forvaltningens vurdering og tilgang, at det mest centrale ift. at sikre kendskab til – og tidlig håndtering af – problematiske forhold er en tillidsbaseret, åben kultur, hvor der er vægt på, at evt. problemer bringes frem, og at man beder om hjælp, hvis man står med udfordringer, som der er behov for hjælp til at løse. Socialforvaltningen arbejder aktivt for at understøtte og fastholde en sådan kultur og har gjort det længe. Det er dog samtidig forvaltningens vurdering, at det ikke er muligt helt at forhindre, at der kan opstå uhensigtsmæssige subkulturer og forråelse. Socialforvaltningens fokus er at arbejde målrettet for at minimere det – hvilket også afspejles i den konkrete handleplan for Lynghuset og den bredere opfølgning, forvaltningen har iværksat for at bruge erfaringerne fra Lynghuset aktivt til at forebygge lignende tilfælde, jf. Socialforvaltningens generelle overvejelser om sagen nedenfor.

Det bemærkes endeligt, at Københavns Kommune gennem mange år har haft en whistleblowerordning, hvor medarbejdere har mulighed for at rette henvendelse, hvis de fx oplever forråelse, at der ikke bliver handlet på alvorlige problematikker og lignende.

Oplysninger om jeres samarbejde med Socialtilsyn Hovedstaden generelt. Og specifikt i den konkrete sag omkring Lynghuset

Det generelle samarbejde:

I Borgercenter Handicap er der et løbende og godt samarbejde med Socialtilsyn Hovedstaden. Tilsynskonsulenterne fremstår kompetente, og typisk er man i borgercentret enige med tilsynet i deres vurderinger af evt. problematikker og faglige udfordringer. Hvis ikke det er tilfældet, er der en åben dialog om forholdene. Tilbuddene orienterer Socialtilsynet om eventuelle ændringer i tilbuddene samt om hændelser, som tilsynet bør have kendskab til. Hvis man bliver bekendt med kritiske forhold, orienteres Socialtilsynet også.

Borgercenterchef og ledelsesrepræsentanter mødes årligt med Socialtilsyn Hovedstaden til et dialogmøde på børne-, hhv. voksenområdet, hvor erfaringer med tilsynene udveksles, og forskellige forhold kan efter ønske fra forvaltningen eller tilsynet drøftes, det kan fx være ny lovgivning eller mere lokale forhold.

Samarbejdet i den konkrete sag om Lynghuset:

Umiddelbart efter at Lynghuset fik kendskab til, at der har været en "muldvarp" ansat på tilbuddet, som havde filmet de uacceptable forhold, blev Socialtilsyn Hovedstaden orienteret herom af Lynghusets ledelse. På baggrund af det efterfølgende tilsyn var der dialogmøde med Socialtilsynet den 4. juli 2023. Tilbuddet og Center for Omsorg og Specialpædagogik har drøftet handleplanen og status på gennemførelsen heraf med Socialtilsyn Hovedstaden på møder 31. august og 12. oktober 2023, i sidstnævnte tilfælde i forbindelse med anmeldt tilsyn. Efter planen vil Socialtilsyn Hovedstaden en gang om måneden i en periode modtage en opdateret handleplan fra Socialforvaltningen, første gang 9. oktober 2023, jf. bilag 2.

En vurdering af Københavns Kommunes egen indsats i sagen.

Socialforvaltningen har klart tilkendegivet – både internt og eksternt – at de skjulte optagelser afdækker en adfærd, som er helt uacceptabel og langt fra den standard, vi i Københavns Kommune ønsker at tilbyde borgere med behov for botilbud. Det har også været det centrale budskab ifm. forvaltningens deltagelse i selve Operation X-udsendelserne og den efterfølgende pressedækning. Det er forvaltningens opfattelse, at tv-klippene påviser omsorgssvigt, og forvaltningen må konstatere, at vi ikke i tilstrækkelig grad har fået sikret en stærk faglig kultur på alle dele af tilbuddet, ej heller opdaget udfordringernes karakter og omfang i tide. Det er ikke godt nok.

Forvaltningen har derfor også set det som sit klare ansvar at rette op på forholdene på Lynghuset hurtigst muligt.

Efter tilbuddet i juni 2023 blev bekendt med forholdene, som de skjulte optagelser omhandler, blev der iværksat en omfattende handleplan for genopretning af kvaliteten. Handleplanen omfatter en bred vifte af initiativer og er undervejs i forløbet blevet opdateret løbende.

På baggrund af handleplanen vurderede Socialtilsyn Hovedstaden, at det ikke på nuværende tidspunkt er nødvendigt med påbud. Der er derfor en afgørelse om skærpet tilsyn uden påbud.

Københavns Kommunes generelle overvejelser på baggrund af den konkrete sag.

Sagen har givet anledning og årsag til at overveje, hvordan forvaltningen kan styrke den kultur og åbenhed, vi ønsker omkring de udfordringer, der er. Forråelse kan opstå alle steder, hvor mennesker arbejder med mennesker – ikke mindst når der er pres på og manglende stabilitet i ledelse og medarbejdergruppe. Forråelsen kommer ofte uden, at de implicerede er bevidste om det, fordi det sker som en glidende bevægelse. Det er forvaltningens opfattelse og tilgang, at det bedste værn mod forråelse er en stærk faglighed og et åbent og tillidsfuldt arbejdsfællesskab mellem ledere og medarbejdere, hvor man drøfter sin praksis og stiller spørgsmål til den kultur, man er del af.

Forvaltningen tilstræber, at der skal være den nødvendige psykologiske tryghed på vores arbejdspladser til at tale om forråelse, hvis vi oplever det, og om hvordan vi skaber en kultur, der forebygger forråelse

Forvaltningen har derfor besluttet at sætte ind på tre overordnede indsatsområder, der – sammen med det eksisterende kvalitetsarbejde – skal medvirke til at forebygge og modvirke forråelse på forvaltningens døgntilbud:

A. Faglig ledelse tæt på

Botilbudslederen på Lynghuset har været delt med et andet botilbud, og det er vurderingen, at ledelsen har været for langt væk fra den pædagogiske praksis. Derfor er botilbudslederen nu kun leder af Lynghuset for at sikre tilstrækkelig ledelsesmæssig kapacitet.

Forvaltningen har også kortlagt øvrige tilbud på døgnområdet, hvor der i dag er delt ledelse, med henblik på en vurdering af, om det i de konkrete tilfælde udgør en udfordring ift. tilstrækkelig faglig ledelse. Der foretages aktuelt en vurdering af, hvor den delte ledelse kan anses at være uhensigtsmæssig. Det kan fx være på grund af geografiske afstande mellem tilbuddene, uensartede målgrupper med behov for forskellige fagligheder, at tilbuddene har en størrelse i sig selv, der ikke er hensigtsmæssig ift. delt ledelse mm. Der vil i de relevante tilfælde blive handlet for at sikre tilstrækkelig ledelse. Der kan være flere løsningsmodeller for at skabe mere ledelsestid. Det kan f.eks. være selvstændig tilbudsledelse, øget understøttelse af ledelsen fra afdelingsledere eller anden aflastning af ledelsen, fx fra en administrativ medarbejder, så der frigøres tid til driftsnær ledelse.

B. Høj faglighed for at forebygge forråelse

Det er en kerneopgave at arbejde med fagligheden i hele Socialforvaltningen – og det sker allerede. Eksempler herpå er uddannelse i recovery, kompetenceudvikling målrettet specifikke målgrupper på de enkelte tilbud som fx uddannelse i neuropædagogik, traumbaseret tilgang (TBT), onboarding af medarbejdere, systematisk opfølgning på socialtilsynsrapporter mv.

Det er besluttet, at der herudover i 2024 sættes et særsomt fokus på forebyggelse af forråelse bredt i organisationen, men i første omgang med fokus på døgnområdet. Et sådant fokus skal klæde lederne på til både at opdage og handle på tegn på forråelse og til at arbejde med at forebygge det.

C. Forstærket systematik omkring fokus på tilbud med udfordringer

Forvaltningens borgercentre har en proces for, hvordan de bl.a. følger op på tilsynsrapporter fra Socialtilsynet, hvor der er lave scoringer, store fald i scoring, kritiske opmærksomhedspunkter/ udviklingspunkter, særligt kritiske problemstillinger, eller hvor en helhedsvurdering af tilsynsrapporten giver anledning dertil. Der er også etablerede

arbejdsgange på både arbejdstilsynsområdet og for det sundhedsfaglige tilsyn.

Det er dog besluttet at styrke koordinationen af tilsynsarbejdet bedre på tværs af de enkelte tilsynsfagligheder med henblik på at sikre, at der er et bedre løbende overblik, og at der i borgercentrene handles behørigt på opagede udfordringer samt at udfordrede tilbud får den nødvendige hjælp (fx sparring, supervision, faglig udvikling, arbejdsmiljøkoordinator m.m.).