Oktober 2023

Medarbejdernes opgaver på botilbud

Erfaringer fra syv botilbud

Ankestyrelsen

ANKESTYRELSEN
Telefon: 33 41 12 00 mandag til fredag klokken 9-15
Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice
Mailadresse: ast@ast.dk
Hjemmeside: www.ast.dk
ISBN nr.: 978-87-7811-502-7

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1: SAMMENFATNING 4
Hovedresultater 6

KAPITEL 2: REGULERING AF BOTILBUD 10
Handleplan og det personrettede tilsyn 10
Magtanvendelsesreglerne 11
Sundhedslovgivningen 12
Socialtilsyn 14
Arbejdstilsyn 15

KAPITEL 3: OPGAVER PÅ BOTILBUDDENE 17
Opgaver i forbindelse med borgerens handleplan 17
Interne møder 21
Registrering af belastende hændelser og risikovurderinger 22
Understøttelse af borgernes hverdagsliv 24
Magtanvendelse 30
Socialtilsynet 36
Sundhedsopgaver og sundhedsfaglig dokumentation 39
Arbejdstilsynet 50
Håndtering af fødevarer 52
Koordinering mellem tilsyn 53
Overordnet oplevelse af opgaver 55

KAPITEL 4: METODE 56
Interview 56

Kapitel 1: Sammenfatning

Ekspertudvalget på socialområdet har bedt Ankestyrelsen undersøge medarbejdere og lederes oplevelse af opgaverne på botilbud. I 2022 blev der nedsat et ekspertudvalg på socialområdet som skal sikre, at der kommer mest mulig velfærd ud af pengene ved at komme med anbefalinger til en mere bæredygtig udvikling på socialområdet. Læs mere om ekspertudvalget her.

Undersøgelsen skal bidrage til at besvare tema 3 i kommissoriet for ekspertudvalget på socialområdet. Læs Kommissorium for det ekspertudvalget på socialområdet på dette link.

BOKS: UDDRAG FRA KOMMISSORIET

"Det skal være et udgangspunkt for medarbejderne på det sociale område, at så stor en del af arbejdsdagen som overhovedet muligt bruges på kerneopgaven. Unødvendige registreringer, overflødig dokumentation, unødigt lange sagsfremstillinger og/eller komplicerede rammer for opgaveløsningen kan stjæle medarbejderens tid i hele styrings-kæden.

Ekspertudvalget skal afdække, hvad medarbejderne i dag anvender deres arbejdstid på, og hvordan forskellige arbejdsopgaver enten gavner eller er en barriere i forhold til fokus på kerneopgaven. Ekspertudvalget kan inddrage lokale erfaringer i kommunerne og de sociale tilbud, og derigennem pege på veje til afbureaukratisering, bedre sags-behandlingsprocesser og regelforenkling – både formelle og uformelle regler." BOKS SLUT.

Ekspertudvalget på socialområdet har besluttet, at undersøgelsen afgrænses til botilbudsområdet, da botilbud er den største udgiftsdriver og således står for 69 pct. af den samlede udgiftsudvikling på det specialiserede område. Læs mere om dette i bilag til Ekspertudvalgets delrapport 1 her.

Formålet med undersøgelsen er at afdække, hvilke opgaver medarbejdere på udvalgte botilbud oplever, at de anvender deres arbejdstid på, herunder belyse deres dokumentationspraksis og de krav til dokumentation, der påvirker medarbejdernes arbejdsopgaver. I forlængelse heraf undersøges også, hvordan medarbejderne oplever, at tilsynsmyndighederne påvirker deres opgaver, herunder dokumentationspraksis mv.

Undersøgelsen besvarer følgende arbejdsspørgsmål:

- Hvilket formål tjener de forskellige opgaver, og kan der i denne sammenhæng peges på opgaver, som er mindre relevante for den faglige opgavevaretagelse.
    - Herunder, hvilke formål har de opgaver, der ikke er borgerrettet tid? Det kan fx være ledelsesinformation eller at sikre borgerens retssikkerhed.

- Hvilke opgaver og forhold oplever medarbejdere og ledere gavner eller er en barriere i forhold til at holde fokus på borgerrettet tid?

METODE OG DATAGRUNDLAG

Undersøgelsen bygger på følgende datakilder:

- Fem gruppeinterview med medarbejdere på botilbud
- Syv interview med ledere fra botilbud. Fem af lederne er ledere på de botilbud, hvorfra medarbejderne som medvirkede i interview arbejder.

Med udgangspunkt i henholdsvis ledere og medarbejderes perspektiv afdækkes, hvilke arejdsopgaver medarbejdere på botilbud varetager. Herunder hvilket formål opgaverne tjener, og hvor meget medarbejdere og ledere op-lever, at opgaverne fylder.

Undersøgelsens metode uddybes i bilag 1.

Der er tale om en kvalitativ undersøgelse, der har til formål at give indblik i, hvad medarbejdere og ledere på udvalgte botilbud oplever at bruger deres tid på, hvor meget det fylder og hvad de vurderer, der er af potentialer i forhold til at sikre mere tid til borgerrettede opgaver. Undersøgelsen er ikke en generel kortlægning af opgavevaretagelsen eller den præcise tidsanvendelse på botilbud.

BOKS: KVANTITATIV OPGØRELSE AF MEDARBEJDERNES TIDSFORBRUG

Som del af moderniserings- og effektiviseringsprogrammet gennemførte Monitor Deloitte og KL's Konsulentvirksomhed (KLK) i 2017 en analyse, der skulle afdække muligheder for effektiv drift af botilbud med særlig fokus på regler og rammer, herunder fx tilsyn mv.

I analysen har de bedt medarbejdere på 40 botilbud udfylde tidsregistreringsskemaer. Nogle af hovedresultaterne omkring den gennemsnitlige brug af tid er:

- Ca. 60 procent af den faktiske arbejdstid går til direkte borgerrettede opgaver
- Ca. 12 procent af den faktiske arbejdstid går til dokumentation, svarende til godt 50 minutter pr. arbejdsdag
- Ca. 12 procent af den faktiske arbejdstid går til koordinering
- Ca. 7 procent af den faktiske arbejdstid går til kompetenceudvikling mv.
- Ca. 6 procent af den faktiske arbejdstid går til administrative opgaver

Omkring tre fjerdedele af dokumentationsindsatsen knytter sig til den faglige indsats og har til formål at skabe et grundlag for en sammenhængende og systematisk indsats og at kunne orientere den bestillende kommune om borger og indsats. Dokumentationen af den faglige indsats er i meget begrænset omfang bestemt af eksterne krav. Den resterende fjerdedel af dokumentationsindsatsen angår medicinindtag, magtanvendelser, utilsigtede hændelser samt koordinering med eksterne samarbejdspartnere, for eksempel læge, skole og beskæftigelsestilbud.

Analysen kan læses her og de efterfølgende anbefalinger til en mere effektiv drift af botilbud kan læses her. Boks slut.

I rapporten vil vi komme omkring lovgivning, der regulerer arbejdsgange og dokumentationspraksis på botilbuddene. Ankestyrelsen er klageinstans i forhold til afgørelser efter serviceloven og lov om socialtilsyn, men for de øvrige lovområder er Ankestyrelsen ikke klageinstans og har derfor ikke særskilt juridisk kompetence på disse områder.

HOVEDRESULTATER

Undersøgelsen viser, at medarbejderne og lederne på de interviewede botilbud oplever, at de generelt set har fokus på de borgerrettede opgaver, og at størstedelen af deres andre opgaver er meningsfulde. Det er deres vurdering, at der ikke er nogen opgaver, der helt kan fjernes, uden at det vil give andre udfordringer.

På trods af denne overordnede vurdering, så beskriver de en række opgaver og processer, som de oplever kan tage tid fra de borgerrettede opgaver. Det drejer sig om opgaver relateret til:

- Registrering af belastende hændelser
- Logistik og koordination
- Håndtering af borgernes økonomi
- Ansøgning om værgemål og hjælpemidler
- Registrering og indberetning af magtanvendelser
- Medicinhåndtering
- Sundhedsfaglig dokumentation
- Koordinering mellem tilsyn

I rapporten gennemgås også yderligere opgaver, som medarbejdere og ledere på botilbuddene varetager, men som de ikke vurderer tager unødig tid fra de borgerrettede opgaver – enten fordi de er pædagogfagligt kvalificerende i forhold til de borgerrettede opgaver, eller fordi det ikke er medarbejdernes oplevelse, at det tager meget tid. Disse uddybes ikke yderligere i sammenfatningen.

Resultater

Registrering af belastende hændelser

Medarbejderne på de medvirkende botilbud registrerer situationer, hvor de har været udsat for belastende hændelser som bl.a. trusler om vold eller vedvarende høje lyde fra en borger. I den forbindelse fortæller medarbejderne, at det varierer, hvor ofte og hvor lang tid de bruger på denne dokumentation alt efter hændelsens omfang, men på nogle af botilbuddene bruges der i perioder en del tid på dette. Både ledelse og medarbejdere fortæller, at de oplever denne form for dokumentation som vigtig, selvom den ikke bidrager til borgerrettede opgaver, da det er en måde for medarbejderne at sikre sig selv mod eventuelle fremtidige reaktioner. Ligesom det giver ledelsen mulighed for at understøtte medarbejdernes trivsel.

Logistik og koordinering

Medarbejdere på botilbud beskriver, at en opgave, de bruger meget tid på, er at koordinere hverdagen for borgerne på botilbuddene. På de botilbud vi besøgte, kan størstedelen af borgerne fx ikke selv bestille tid og tage til læge eller komme til og fra aktiviteter. Det betyder, at medarbejderne står for koordineringen og ledsagelse til disse aktiviteter.

Medarbejdere og ledere oplever særligt, at kørsel og koordinering af kørsel er en tidkrævende opgave. Der kan eksempelvis være brug for kørsel af borger, når borgerne skal til egen læge, speciallæge, frisør, beskæftigelse, fritidsaktiviteter eller andet. Den overordnede oplevelse hos medarbejderne er, at koordinering af borgernes hverdag og den dokumentation, der følger med, for eksempel i forbindelse med lægebesøg, er relevant, men tidskrævende.

Mange af borgerne på de interviewede botilbud er fritaget for MitID, hvilket medarbejderne fortæller kan besværliggøre brugen af flekstrafik, da onlineløsningen til bestilling af flekstrafik kræver MitID. Medarbejderne fortæller, at de bruger en del tid på at ringe til og ikke mindst vente i telefonkø til bl.a. flekstrafik og bestilling af og modtage prøvesvar på blodprøver.

Håndtering af borgernes økonomi

På et af de interviewede botilbud oplever medarbejderne, at de bruger meget tid på at håndtere eller hjælpe borgere med deres økonomi. Da beboerne ikke har MitID eller kan bruge betalingskort, så beskriver ledere og medarbejdere på botilbuddet, at de bruger meget tid på at indhente underskrifter, kontrollere kassebeholdning og udlæg og få hævet kontanter til borgerne. Medarbejderne på botilbuddet fremhæver, at der bruges mange ressourcer på at administrere og kontrollere, der kunne spares, hvis der var bedre tilgængelige løsninger for borgere, som ikke kan varetage MitID eller betalingskort. Som det er nu, må medarbejderne ikke anvende MitID eller betalingskort på vegne af borgeren, selv ikke hvis borgeren kan afgive fuldmagt.

Ansøgning om værgemål og hjælpemidler

I forlængelse af problematikken omkring håndtering af borgernes økonomi oplever ledere på botilbud, at det er svært at søge om og få bevilliget værgemål. Derfor oplever de også, at medarbejderne skal understøtte de funktioner, som lederen mener, at en værge burde stå for.

Ledelsen på flere botilbud fortæller, at de sammen med medarbejderne bruger en del tid på at udforme ansøgninger om bevilling af fx hjælpemidler. Flere ledere oplever, at de som botilbud har en uhensigtsmæssig position ift. at få de hjælpemidler, som en borger har behov for, bl.a. fordi botilbuddene ikke kan klage over en afgørelse og få en genvurdering, da de ikke er part i sagen.

Registrering og indberetning af magtanvendelser

Der er ikke et entydigt billede af, hvordan medarbejderne og lederne oplever opgaven med at håndtere og indberette magtanvendelser. Dette skyldes blandt andet, at der er forskel på de forskellige botilbuds karakteristika og omfanget af magtanvendelser. De botilbud, der ikke har oplevet særlig mange magtanvendelser inden for de seneste år, oplever ikke, at det er en opgave, der fylder.

Blandt de interviewede botilbud, der har haft flere magtanvendelser inden for det seneste år, er der botilbud, der oplever, at det ikke tager lang tid at udfylde og kan kopieres fra dokumentation, de i forvejen skriver omkring sådan en hændelse. Der er også botilbud, hvor medarbejdere og ledere oplever, at det er svært at finde tiden til at skrive indberetningen af en akut magtanvendelse. I den forbindelse beskriver medarbejdere på botilbud, hvor der er behov for høj bemanding, at det kan være svært at gå fra for at skrive indberetningen, da borgerne ofte har behov for støtte og vejledning efter en hændelse. Generelt oplever medarbejdere, at det er nødvendigt og relevant at dokumentere og indberette magtanvendelser, også selvom det er en opgave, der tager tid fra de borgerrettede opgaver.

I forbindelse med forhåndsgodkendte magtanvendelser, eksempelvis ved brug af stofseler, er der dog en oplevelse af unødig dokumentation, der tager tid både fra medarbejdere og ledelse. På de tre botilbud, der har erfaring med forhåndsgodkendte magtanvendelser, oplever lederne, at der bruges unødigt meget tid på, at medarbejderne registrerer, og lederne udfylder skemaer og indberetter anvendelsen af den forhåndsgodkendte magtanvendelse hver måned.

Lederne på de tre botilbud sætter i den forbindelse spørgsmålstegn ved behovet for at registrere hver enkelt brug af døralarm eller stofsele, når der er lavet en grundig beskrivelse i anmodningen af, i hvilke situationer indgrebet skal bruges.

Medicinhåndtering

På alle de medvirkende botilbud håndterer medarbejdere medicin i forskellige situationer. Det kan være gennem medicindispensering, hvor personalet optæller eller tilbereder ordineret medicin. Medicinadministration, hvor personalet udleverer medicin og hjælper borgeren med at indtage medicinen. Eller dosisdispenseret medicin, hvor personalet på vegne af borgeren modtager medicin fra et apotek og bl.a. dokumenterer modtagelsen.

Der er en række krav og regler til håndteringen af medicin, som botilbuddene skal leve op til. På flere af de interviewede botilbud oplever medarbejderne dokumentation af medicinhåndtering som en stor opgave, som de bruger en del tid på. Medarbejderne og lederne på alle botilbud pointerer, at selvom det kan være en omfattende opgave at håndtere, administrere og dokumentere medicinudlevering, så oplever de overordnet set opgaven og dokumentationskravene som meningsfulde, selvom der kan være enkelte processer omkring eksempelvis p.n. medicin, dokumentation af utilsigtede hændelser og ikke-dispenserbar medicin, der opleves som uhensigtsmæssige. (P.n. medicin står for pro necessitate og betyder efter behov. P.n. medicin er derfor medicin som gives efter behov. Kilde: medicin.dk). Disse processer er beskrevet i afsnittet 'Medicinhåndtering'.

Lederne på et botilbud fremhæver, at de oplever, at der er sket en stigning i dokumentationskravene efter botilbuddene blev omfattet af Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn, men at det også medfører øget rets- og patientsikkerhed for borgere på botilbud.

Som et resultat af mængden af og kravene til de sundhedsfaglige opgaver har de fleste af botilbuddenes afdelinger ansat sundhedsfagligt personale.

Sundhedsfaglig dokumentation

Undersøgelsen viser, at der også løses og dokumenteres mange andre sundhedsfaglige opgaver på botilbuddene ud over medicinhåndtering. På flere af botilbuddene oplever de, at dokumentationen af den sygeplejefaglige beskrivelse og plejeplanen kan fylde i perioder eller for enkelte borgere. Borgeren skal beskrives ud fra alle 12 sygeplejefaglige problemområder, der har betydning for borgerens tilstand og al udført pleje skal dokumenteres. (De 12 Sygeplejefaglige Problemområder er et værktøj, der kan hjælpe med at holde øje med beboernes sundhedstilstand. Det er en tjekliste, der kan være med til at screene en beboers sundhedstilstand.) Det er en af de målepunkter, som Styrelsen for Patientsikkerhed kigger på ved deres tilsyn med botilbud. Medarbejderne oplever, at opgaven med at løfte sundhedsopgaverne og den medfølgende dokumentation er meningsfuld, selvom de oplever, at det er en tidskrævende opgave.

Koordinering mellem tilsyn

Flere ledere fortæller, at de oplever at bruge tid på at håndtere udfordringer, der skyldes manglende koordinering mellem de forskellige tilsyn. Ingen af de interviewede botilbud har oplevet udfordringer med, at tilsynene lå for tæt på hinanden, eller at der var uhensigtsmæssige opgaver i forhold til at skulle indsende den samme dokumentation til flere tilsyn. Det er dermed ikke den logistiske koordinering mellem tilsynene, de oplever udfordringer med. Udfordringerne handler i stedet om, at de på botilbuddet kan opleve

modsatrettede hensyn fra særligt Socialtilsynet og Arbejdstilsynet i forhold til, hvordan man tilrettelægger arbejdet, så det imødekommer hhv. personalets sikkerhed eller borgernes selvbestemmelsesret og trivsel. Eksempelvis oplever et botilbud, at Socialtilsynet mener, at en borger bør have adgang til knive og gafler, mens Arbejdstilsynet i den konkrete sag vurderer, at der ikke bør være knive tilgængeligt for borgeren, da det er til fare for personalet.

Botilbud, som oplever udfordringer med modsatrettede udmeldinger fra forskellige tilsyn, beskriver, at de bruger tid på at diskutere disse problemstillinger og prøve at finde ud af, hvordan de kan løse deres opgaver på en måde, så de ikke får påbud fra det ene eller det andet tilsyn, hvis de kommer på besøg. På alle fire botilbud, der har oplevet udfordringer med koordineringen mellem tilsynene, udtrykker lederne et ønske om at tilsynene indgår i en dialog med hinanden og skaber afklaring omkring nogle af de konkrete punkter, hvor de giver udtryk for modsatrettede hensyn.

Kapitel 2: Regulering af botilbud

Dette kapitel giver en oversigt over udvalgt lovgivning på botilbudsområdet. Der beskrives kun regulering i forbindelse med de opgaver, der blev nævnt af botilbuddene i interviewene. Der findes derfor yderligere lovgivning og tilsyn, der omfatter botilbuddene, men som ikke er inkluderet her, fx Folketingets § 71-tilsyn, brandsyn og inspektion fra Folketingets Ombudsmand.

HANDLEPLAN OG DET PERSONRETTEDE TILSYN

Efter servicelovens § 141 skal kommunen tilbyde at udarbejde en handleplan til personer med

1. betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne
2. alvorlige sociale problemer, der ikke eller kun med betydelig støtte kan opholde sig i egen bolig, eller som i øvrigt har behov for betydelig støtte for at forbedre de personlige udviklingsmuligheder

Såfremt borgeren ønsker en handleplan skal den angive følgende:

1. Formålet med indsatsen
2. Hvilken indsats der er nødvendig for at opnå formålet
3. Den forventede varighed af indsatsen
4. Andre særlige forhold vedrørende boform, beskæftigelse, personlig hjælp, behandling, hjælpemidler mv.

Formålet med handleplanen er at udgøre et aktuelt og opdateret redskab til at koordinere en sammenhængende indsats. Der er ikke nogle lovmæssige krav til udformningen af handleplanerne. Kommunerne fastlægger derfor selv formen på handleplanerne samt rammerne for udarbejdelsen og anvendelsen af dem.

Kommunen skal efter servicelovens § 148 føre et personrettet tilsyn med de tilbud, som kommunen har truffet afgørelse om i forhold til den enkelte borger. Det personrettede tilsyn har til formål at sikre, at den hjælp, der er truffet afgørelse om, fortsat opfylder sit formål. I tilsynet skal kommunen derfor være opmærksom på, om der er behov for at yde andre former for hjælp til borgeren, og tilsynet skal ske ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne, jf. servicelovens § 148, stk. 2. I forbindelse med kommunens løbende opfølgning med indsatsen er det derfor hensigtsmæssigt, at handleplanen justeres, hvis der sker væsentlige ændringer i indsatsen. På den måde afspejler handleplanen altid den aktuelle indsats, som borgeren modtager. I loven er det ikke specificeret, hvordan eller hvor ofte tilsynet skal foregå, men at det skal ske løbende ud fra en konkret og individuel vurdering.

Hvis den kommune, der har ansvaret for borgerens ophold i et tilbud, jf. §§ 9 og 9 b i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, i forbindelse med tilsynet bliver opmærksom på bekymrende forhold i et tilbud, der er omfattet af socialtilsynsloven, skal kommunen underrette den kommunalbestyrelse, som efter § 2 i socialtilsynsloven har ansvar for det driftsorienterede tilsyn med tilbuddet, jf. servicelovens § 148, stk. 4.

MAGTANVENDELSESREGLERNE

Magtanvendelsesreglerne bygger på princippet om, at målet altid skal forsøges nået gennem frivillighed, forinden der skrides til magtanvendelse.

Indgreb efter servicelovens §§ 124 c-129 a, 136 a, 136 c-136 d og 136 f skal registreres af det personale, som har foretaget indgrebet, og indberettes til personalelederen. Det, der skal registreres, er bl.a.:

- afværgehjælp,
- fastholdelse,
- tilbageholdelse,
- anvendelse af stofseler,
- kortvarig fastholdelse i personlig hygiejne-situationer,
- låsning og sikring af yderdøre og vinduer,
- anvendelse af tryghedsskabende velfærdsteknologi
- samt alle former for flytning uden samtykke.

Registrering af indgreb og magtanvendelser skal foretages straks og senest tre dage efter, at indgrebet har fundet sted. Dette gælder både indgreb efter servicelovens kapitel 24-24 b samt registrering af magtanvendelse uden hjemmel og af indgreb, som er foretaget som led i nødværge og nødret.

Personalelederen skal en gang om måneden sørge for, at alle indberetninger bliver sendt videre til borgerens handlekommune og til kommunalbestyrelsen i den kommune, der fører det driftsorienterede tilsyn med tilbuddet. Registreringen skal foretages på de særlige indberetningsskemaer, som findes på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside. Derudover skal personalelederen jævnligt ca. en gang om måneden orientere personens pårørende, fremtidsfuldmægtige, værge eller anden repræsentant om hvilke indgreb, der er foretaget over for personen.

Botilbuddet skal anmode kommunalbestyrelsen om at træffe afgørelse om følgende typer af magtanvendelse:
- særlige døråbnere efter § 125,
- anvendelse af stofseler efter § 126,
- tryghedsskabende velfærdsteknologi efter § 128 b og
- låsning og sikring af yderdøre og vinduer efter servicelovens § 128 c.

Det betyder, at hvis betingelserne i øvrigt er opfyldt, får botilbuddet en forhåndsgodkendelse til at anvende disse typer af magtanvendelse i de specifikke situationer, der er anmodet om. Alle indgreb, der foretages uden borgerens samtykke skal stadig registreres og indberettes.

SUNDHEDSLOVGIVNINGEN

Medarbejderne på botilbuddene er omfattet af sundhedslovgivningen, når de yder sundhedsfaglig pleje samt forebyggelse og sundhedsfremme i forhold til den enkelte borger, jf. sundhedslovens § 5. I sundhedslovgivningen benævnes botilbud som behandlingssted og borgere som patienter.

Det er Styrelsen for Patientsikkerhed, der fører tilsyn med patientsikkerheden og den fornødne kvalitet i den sundhedsfaglige behandling, hvis der er medicinhåndtering eller anden sundhedsfaglig aktivitet på botilbuddet, selv om der er tale om et socialpædagogisk botilbud, som juridisk er forankret i Serviceloven.

Patientsikkerhedstilsynet foregår efter en række målepunkter, som blandt andet indbefatter:

- Behandlingsstedets organisering
- Journalføring
- Medicinhåndtering
- Patientens retsstilling
- Hygiejne

Behandlingsstedets organisering
Under et tilsynsbesøg skal den tilsynsførende gennemgå behandlingsstedets instrukser. Dette drejer sig blandt andet om instruks for personalets kompetencer, ansvars- og opgavefordeling og instruks for patienternes behov for behandling.

Det er ledelsens ansvar at sikre, at der foreligger instrukser, som personalet er bekendt med. Det drejer sig bl.a. om følgende områder, men flere kan også være nødvendige:

- Sundhedsfaglig dokumentation
- Forsvarlig medicinhåndtering
- Personalets kompetencer, ansvars- og opgavefordeling
- hygiejne og smitsomme sygdomme
- Personalets opgaver i forbindelse med patienternes behov for behandling
- Personalets opgaver i forbindelse med smitsom sygdom

Journalføring
Alle sundhedsfaglige opgaver rettet mod den enkelte patient skal journalføres. I sundhedsfaglige opgaver indgår undersøgelser, behandling, sygepleje, genoptræning, forebyggelse og sundhedsfremme.

Alle medarbejdere, der udfører sundhedsfaglige opgaver, uanset uddannelse eller ansættelsesforhold, skal selv efter hver opgave journalføre denne, også hvis de overtager opgaven fra en anden.

Journalen skal altid indeholde:

- Patientens navn og personnummer
- Dato for behandlingen
- Titel, arbejdssted, og navn, initialer eller anden entydig identifikation af den, der har udført plejen og behandlingen.

Derudover er der en række punkter, som journalen skal indeholde, hvis det er nødvendigt for den aktuelle behandling. Dette indbefatter blandt andet beskrivelser af patientens generelle tilstand og reaktion på plejen og behandlingen samt eksterne samarbejdspartnere, fx hospitalsafdeling, hjemmesygepleje, sundhedspleje eller egen læge. Læs mere om sundhedsfaglig journalføring for pædagogisk personale på Styrelsens for Patientsikkerheds hjemmeside her.

Hvis patienten har problemer eller risici inden for nedenstående 12 sygeplejefaglige problemområder, skal det, som har betydning for patientens nuværende tilstand/situation og fortsatte pleje og behandling, journalføres i nødvendigt omfang.

Denne vurdering baserer sig på et fagligt skøn, det vil sige videnskabelig evidens, patientens præferencer og den sygeplejefaglige ekspertise. Vurderingen kan foretages af en sygeplejerske, social- og sundhedsassistent eller andet personale med fornødne kompetencer, som løser sundhedsfaglige opgaver.

For hvert af de identificerede problemer og risici skal planlægning, udført pleje, behandling og opnåede resultater journalføres i nødvendigt omfang.

De 12 sygeplejefaglige problemområder skal revurderes, når det er nødvendigt, fx hvis patientens tilstand ændres, og revurderingen skal i nødvendigt omfang beskrives i journalen.

1. *Funktionsniveau*, fx evne til daglig livsførelse.
2. *Bevægeapparat*, fx evne til at bevæge sig omkring, muskeltonus, fald.
3. *Ernæring*, fx appetit, tørst, kvalme, opkastning, aspirat, gylp, vægt, nedsat tyggefunktion, smerter i munden.
4. *Hud og slimhinder*, fx forandringer og lidelser fra hud, slimhinder og andet væv, hudens udseende, kløe, tænder, protese, sår.
5. *Kommunikation*, fx mentalt, bevidsthedsniveau, evne til at forstå, evne til at gøre sig forståelig, evne til at anvende kropssprog.
6. *Psykosociale forhold*, fx abstinenser, adfærd, følelsesmæssig tilstand, mestring, misbrug, motivation, netværk, relationer, værdier, livsanskuelse, psykose/virkelighedsopfattelse, selvskade.
7. *Respiration og cirkulation*, fx respirationslyde, respirationsmønstre, hostekraft, ekspektorat, hudtemperatur, hudfarve, hydreringstilstand, ødem, blodtryk, cirkulationsproblemer.
8. *Seksualitet, køn og kropsopfattelse* fx pubertet, seksualfunktion, fertilitet, menstruation, graviditet, fødsel, barsel.
9. *Smerter og sanseindtryk*, fx smertescore, smertelokalisation, smertetype, smertemønster, lindrende/provokerende faktorer, høresans, lugtesans, følesans, synssans, smagssans.
10. *Søvn og hvile*, fx søvnmønster, varighed af søvn, træthed, energi.
11. *Viden og udvikling*, fx helbredsopfattelse, hukommelse, kognitiv formåen, modenhed, vidensniveau.
12. *Udskillelse – tarmfunktion og vandladning*, fx flatus, afføringstrang, afføringsmønster, afføringsudseende, afføringslugt, vandladningstrang, urinens udseende, vandladningsmønster.

På botilbud, hvor der udføres pleje og behandling, og hvor der ikke eller kun i mindre omfang er tilknyttet sundhedsfagligt personale med ansvar for at foretage de sygeplejefaglige vurderinger, har ledelsen ansvaret for at sikre, at de 12 sygeplejefaglige problemområder vurderes, revurderes og opdateres, når det er relevant.

Under et patientsikkerhedstilsyn skal den tilsynsførende blandt andet gennemgå behandlingsstedets instruks vedrørende sundhedsfaglig dokumentation og et antal journaler med henblik på at vurdere den sundhedsfaglige dokumentation.

Medicinhåndtering

Når sundhedsfaglige eller pædagogiske medarbejdere på botilbud vejleder om og håndterer lægemidler er der en række krav, som medarbejdere skal overholde. Medarbejdere skal blandt andet sørge for at al den medicin, som patienten får, skrives på en lokal medicinliste. Derudover skal medarbejdere tjekke, at det er den korrekte medicin, som modtages fra apoteket, og at medicinen opbevares korrekt. Derudover skal medarbejdere sikre, at medicinen er korrekt doseret, administrere udleveringen af medicinen til borgeren og observere, at borgeren tager medicinen korrekt samt dokumentere, at medicinen er blevet taget. Læs mere i pjecen i linket eller Styrelsens for Patientsikkerheds vejledninger på området: Styrelsen for patientsikkerhed (2019) Korrekt håndtering af medicin - Et værktøj for plejecentre, hjemmepleje, hjemmesygepleje, bosteder m.b.: Ansvar, sikkerhed og opgaver

Patientens retsstilling
Under et patientsikkerhedstilsyn interviewer den tilsynsførende det sundhedsfaglige personale og gennemgår journaler på udvalgte risikoområder. Formålet er at få viden om, hvordan medarbejderne i praksis sikrer, at der forud for udvalgte behandlinger informeres og indhentes informeret samtykke til behandling og hvordan det dokumenteres.

Hygiejne
I forhold til hygiejne er der i tilsynet fokus på at sikre, at der er en skriftlig instruks for hygiejne, der beskriver relevante og forsvarlige arbejdsgange, samt at personalet er instrueret i og følger disse.

SOCIALTILSYN

LOVBOKS: LOV OM SOCIALTILSYN

§ 7. Socialtilsynet fører driftsorienteret tilsyn med sociale tilbud for at sikre, at tilbuddene fortsat har den fornødne kvalitet, jf. § 6. Socialtilsynet skal som led i det driftsorienterede tilsyn både føre kontrol med forholdene i tilbuddet og indgå i dialog med tilbuddet, som skal bidrage til at fastholde og udvikle kvaliteten i tilbuddet.

Stk. 2. Socialtilsynet skal ved varetagelsen af tilsynsopgaven indhente relevant information, herunder

1) aflægge anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg i tilbuddet,

2) indhente oplysninger fra tilbuddet, herunder tilbuddets seneste årsrapport, jf. § 12, stk. 3,

3) indhente oplysninger om tilbuddet fra de kommuner, som har ansvar for de enkelte borgeres ophold i tilbuddet i henhold til lov om social service, jf. §§ 9-9 b i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, og

4) indhente oplysninger fra ansatte og borgere i tilbuddet samt fra andre relevante personer.

Stk. 3. Socialtilsynet skal som led i det løbende driftsorienterede tilsyn besøge alle omfattede tilbud, jf. § 4, mindst en gang om året. Socialtilsynet skal foretage en konkret vurdering af behovet for antal tilsynsbesøg i hvert enkelt tilbud. Lovboks slut.

Botilbud er underlagt tilsyn fra socialtilsynet. Socialtilsynet består af fem kommunale tilsyn,

der har til opgave at godkende og føre et løbende driftsorienteret tilsyn med plejefamilier og tilbud, som er omfattet af lov om socialtilsyn.

Socialtilsynet har som formål, at
- sikre et højt fagligt niveau, ensartethed og uvildighed i opgavevaretagelsen
- arbejde risikobaseret og dialogbaseret i deres arbejde med kontrol og udvikling af plejefamilier og sociale tilbud
- vurdere kvaliteten af sociale tilbud og plejefamilier ud fra den eksisterende praksis og konkrete resultater for borgerne
- udstede sanktioner og tilbagekalde godkendelser af plejefamilier og sociale tilbud, hvis de ikke har den fornødne kvalitet.

Tilsynet tager udgangspunkt i en kvalitetsmodel, som indeholder syv temaer. Derudover fører socialtilsynet økonomisk tilsyn. For at understøtte ensartethed på tværs af de fem socialtilsyn, er det den samme kvalitetsmodel, som alle tilbud i landet bliver vurderet ud fra.

Tilsynet foregår både ved anmeldte og uanmeldte besøg. Det fremgår af socialtilsynsloven § 12 at tilbuddene i forbindelse med tilsynet vil blive bedt om at indsende de oplysninger, som socialtilsynet mener, er relevante for at kunne vurdere, om tilbuddet fortsat opfylder betingelserne for drive tilbud og levere den fornødne kvalitet.

ARBEJDSTILSYN

Botilbud er ligeledes underlagt tilsyn fra Arbejdstilsynet, jf. bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø.

Arbejdstilsynets opgave er at føre tilsyn med, at virksomheder i Danmark overholder arbejdsmiljøreglerne. Almindeligvis kommer Arbejdstilsynet på et såkaldt grundtilsyn, hvor Arbejdstilsynet ser på de væsentlige arbejdsmiljøproblemer. Derudover er der særlige tilsyn, hvor Arbejdstilsynet fokuserer på udvalgte dele af en arbejdsplads eller udvalgte arbejdsmiljøproblemer.

Et grundtilsyn vil altid være uanmeldt. Besøget er dog varslet mindst en måned i forvejen, men virksomheden kender ikke den præcise dato. Et specialtilsyn er som oftest ligeledes uanmeldt men kan også være anmeldt for at sikre at udvalgte personer er tilstede.

Afhængig af tilsynets udfald har Arbejdstilsynet forskellige reaktionsformer. Hvis Arbejdstilsynet ikke har fundet overtrædelser af arbejdsmiljølovgivningen, gives der en grøn smiley. Hvis en virksomhed derimod ikke følger arbejdsmiljøloven, vil Arbejdstilsynet efter et tilsyn reagere med fx et påbud med frist, et kompetencepåbud, et forbud, en administrativ bøde eller en politianmeldelse. Læs mere om Arbejdstilsynets reaktioner ved et tilsyn - Arbejdstilsynet (at.dk)

Kapitel 3: Opgaver på botilbuddene

I dette kapitel beskriver vi hvilke opgaver og dokumentation, der udføres på de botilbud, som deltager i undersøgelsen, og hvordan medarbejdere og ledere oplever disse opgaver.
I vores afdækning af disse opgaver har vi i interviewene spurgt ind til opgaverne ud fra en oversigt over opgaver på botilbud udarbejdet af KL:

- Borgerrettede opgaver, både individuel- og gruppetid
    - Tid brugt sammen med den enkelte borger. Herunder personlige pleje, støtte, kontakt og samvær, måltider, medicin, praktiske gøremål, sundhedsfaglige opgaver, individuelle aktivitets- og fritidstilbud, transport og kørsel med borgerne mv
- Dokumentation
    - Herunder dagbogsnotater, journaler, medicindokumentation, handleplaner magtanvendelse mv
- Administrative opgaver
    - Herunder kontakt til eksterne (læge, sagsbehandler mv.) eller vagtplanlægning og koordinering
- Borgerrettede opgaver uden borger
    - Herunder faglig sparring og debriefing om borgere, pårørendesamtaler, tværfagligt samarbejde om borgere mv.
- Opgaver relatereret til den daglige drift
    - Praktiske opgaver, herunder klargøre måltider, dække bord, rengøring, vaske tøj for borgerne mv.
- Øvrig tid
    - Personalemøder, faglig udvikling og pauser

Vi har brugt denne oversigt til at sikre, at vi spurgte systematisk ind til de forskellige opgaver på tværs af botilbuddene. I afrapporteringen i dette kapitel har vi organiseret svarene fra interviewene under nogle andre overskrifter, der i højere grad afspejler de enkelte arbejdsopgaver og de processer, der er involveret i den enkelte arbejdsopgave – på tværs af de kategorier som er opstillet ovenfor. Vi markere løbende i margenen, hvilken type opgave, der beskrives.

I det følgende er fokus på de opgaver, der kan tage tid fra de borgerrettede opgaver, og vi beskriver derfor ikke direkte selve de borgerrettede opgaver, der udgør en stor del af medarbejdernes opgaver.

OPGAVER I FORBINDELSE MED BORGERENS HANDLEPLAN

Det fremgår af servicelovens § 141, at kommunen, så vidt muligt i samspil med borgeren, udformer en handleplan, hvor der er fokus på de mål, borgeren vil og kan opnå i fremtiden. Borgerens handleplan fungerer som botilbuddenes overordnede arbejdsramme. Kommunen er i den forbindelse forpligtet til at føre tilsyn med, at borgerne ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med tilbud efter lov om social service. Selve dokumentation af indsatsen på botilbuddene er ikke styret af lovkrav.

BOKS: RESULTAT FRA ANALYSE AF EFFEKTIV DRIFT AF BOTILBUD

Omkring 75 procent af dokumentationsindsatsen knytter sig til den faglige indsats. Dokumentationen af den faglige indsats er i meget begrænset omfang bestemt af eksterne krav.

Kilde: "Effektiv drift af botilbud" af Monitor Deloitte og KLK. Boks Slut

Medarbejdere opstiller og dokumenterer delmål for borgerens udvikling
Tilbuddene dokumenterer indsatsen i forhold til de enkelte delmål for at skabe et grundlag for en sammenhængende og systematisk indsats og for at kunne orientere borgerens handlekommune om borgeren og indsatsen. Det er også formålet med dokumentationen at sikre, at medarbejderne arbejder i en fælles retning, og at det er muligt at følge op på, om indsatsen har den ønskede effekt.

Medarbejderne på alle de medvirkende botilbud fortæller, at de på baggrund af borgerens handleplan og de mål, som kommunen har udformet for borgeren, opstiller forskellige konkrete delmål sammen med den pågældende borger. Disse delmål fungerer som faglige pejlemærker, som medarbejderne bruger til at fokusere deres arbejde og til at dokumentere over for kommunen, hvordan de har arbejdet med på de mål, som kommunen har formuleret i borgerens handleplan.

En medarbejder på et af botilbuddene fortæller i den forbindelse, at hver gang de arbejder med en borgers delmål, dokumenterer de, i form af et delmålsnotat, hvad der er foretaget og borgerens rolle i arbejdet:

> *Citat: (…) hver gang man arbejder med delmålene med en borger, så går man ind og dokumenterer, hvordan man har arbejdet med det, og hvordan borgeren tog imod det, og om [borgeren] har været aktivt deltagende. (Medarbejder på botilbud)*

På de medvirkende botilbud har hver borger, som oftest, flere delmål, og medarbejderne skriver delmålsnotater hver dag. Det enkelte delmåls fokus har betydning for omfanget af dokumentationen, samt hvor ofte medarbejderne dokumenterer på det pågældende delmål – der dokumenteres på nogle delmål på ugentlig basis, mens det for andre delmål er dagligt. Som eksempler nævner forskellige botilbud blandt andet, at et delmål kan bestå i, at borgeren selv skal tage kaffe, være aktiv i oprydningen af egen lejlighed eller skal lære at tage ind til byen selv.

Medarbejderne på flere af botilbuddene beskriver, at de tidligere skrev journalnotater på den enkelte borger hver dag, hvor de beskrev borgerens hverdag. Medarbejderne og lederne oplever nu et større fokus fra kommunens side i forhold til at få dokumentation på målene i handleplanen, hvilket har ført til, at deres nuværende dokumentationspraksis på delmålene enten har erstattet de mere dagbogslignende journalnotater med beskrivelse af borgerens dag eller prioriteres over dagbogsnotater.

Medarbejderne på flere botilbud oplever, at delmålene, og den dokumentation, som de afføder, er med til at fokusere deres socialfaglige arbejde med borgeren på tværs af medarbejderstaben. En medarbejder beskriver det som følger:

Citat: Interviewer: Er der nogen af de dokumentationsopgaver, hvor I tænker, at de virker lidt uhensigtsmæssige ift. jeres arbejdstid?

Medarbejder 1: Den dokumentation vi laver er jo god, når vi sidder og skal lave en evaluering efter tre måneder. Så kan vi gå ind og se, hvad der er sket i løbet af de sidste tre måneder, i stedet for, at vi skal tænke: "Hm... hvad fanden var det nu." Så langt det meste dokumentation er vigtig og et godt hjælpemiddel når vi skal lave evalueringer og opfølgninger.

Medarbejder 2: Det er også det, der holder os oppe på, hvorfor borgerne er her. For når man bor sådan et sted her, så kan der godt gå lidt hverdag i den (…) Men når man skal gå ind og dokumentere på de her mål hver dag, så bliver man nødt til at forholde sig til dem og arbejde med dem, for det kan man ellers godt komme til at glemme. (Medarbejdere på botilbud)

Samtidig giver ledelsen på flere botilbud udtryk for, at dokumentation omkring delmålene er meningsfuld. Den giver både lederen mulighed for at få indblik i arbejdet med den enkelte borger, og gør det muligt nemt at overdrage borgerne mellem medarbejdere.

En medarbejder fortæller, at det ikke tager mere end et par minutter at dokumentere på et delmål. Mens én anden medarbejder på et andet botilbud fortæller, at de i øjeblikket ikke prioriterer at lave delmål, dokumentere og følge op på dem. De arbejder med at få større fokus på delmålene og delmålsnotaterne, men oplever, at det kan være svært at finde tid til delmålsnotaterne, og at det kan tage tid fra de borgerrettede opgaver.

Citat: (…) det er en prioriteringssag, men der er mange, der vil sige, at det handler om, at det så er tid, der går for borgerene, og det er det jo også. (Medarbejder på botilbud)

På et tredje botilbud beskriver lederne, at de oplever, at det meste af den faglige dokumentation er relevant og tjener et formål, men at de har fokus på at formulere sig kort og præcist, for at sikre, at der ikke bliver brugt for meget tid på at nedskrive betragtninger, der ikke er nødvendige:

Citat: Leder 1: Vi synes virkelig, at langt det meste dokumentation er relevant for at sikre borgernes retssikkerhed og sikre, at vi ikke begår fejl og at vi hele tiden kan have fokus på læring og udvikling. Men vi har ikke de nødvendige ressourcer til det.

Leder 2: Jeg tænker, det vi kan gøre, det er at gøre det endnu mere systematisk og så kigge på omfanget. Altså kigge på, hvor meget er nødvendigt for at skrive eller for at dokumentere og for at komme frem med budskabet. Det er i hvert fald noget af, det jeg arbejder med i en af mine afdelinger. Gøre det knapt så omfangsrigt, fordi man kan godt skrive lidt på få linjer. Mange gange skriver vi også en masse spild. Fordi vi synes, vi skal forklare og det er ikke nødvendigt altid. Så vi justerer lidt. (Leder på botilbud)

Medarbejderne på et af de interviewede botilbud fortæller, at de også har fokus på niveauet og omfanget af den faglige dokumentation. De oplever at have svært ved at rekruttere pædagogisk uddannet personale, så når de ansætter medarbejdere med en anden faglig baggrund, sendes de på kurser og uddannelse for at sikre, at de opkvalificeres til bl.a. at

kunne dokumentere pædagogisk faglige observationer og refleksioner. Det betyder også, at de medarbejdere bruger tid væk fra de borgerrettede opgaver på at opkvalificeres.

Der gives en årlig status på borgerens handleplan
Kommunen beder ca. en gang om året de medvirkende botilbud om at give en status på arbejdet med borgerens handleplan, og her spiller dokumentationen af delmålene, som beskrevet tidligere, en vigtig rolle, da de er direkte brugbare i forhold til at udforme statusnotaterne. På flere botilbud bruges der en del tid på at udarbejde den årlige status til kommunen:

> *Citat: "Det der tager længst tid for os dokumentationsmæssigt, det er at lave opfølgende status til sagsbehandler. Og det er der, hvor vi lægger særlige kræfter ind, fordi det er jo lige præcis der, hvor vi gerne vil høste frugterne af vores og beboernes arbejde. Og det er også den eneste mulighed, vi har for at vise det, for de kommer jo ikke til dagligt og besøger os." (Leder på botilbud)*

Selvom arbejdet med at udarbejde den årlige status er tidskrævende, så er det ifølge ledelsen på flere botilbud vigtigt for både botilbud og kommuner. For botilbuddene er dokumentationen et bevis på, at de både arbejder ud fra og opfylder kravet for den ramme, og dermed den bestilling, som kommunen har defineret. Mens kommunen bruger dokumentationen til at tilpasse indsatsen og forhandle prisen for at have en borger på botilbuddet. To af de interviewede botilbud er i den forbindelse blevet bedt om, at registrere, hvor mange timer de har haft direkte kontakt med borgeren i løbet af en uge.

Lederne på flere af botilbuddene oplever, at der bliver stillet større krav fra kommunerne i forhold til den dokumentation, som botilbuddet skal levere på den enkelte borger. Her fortæller en leder, at det godt kan tage tid, men at det også er vigtigt for dem, at kunne dokumentere, at den støtte, som borgeren modtager på botilbuddet er den rigtige:

> *Citat: "Vi bliver stillet større og større krav fra kommunerne i forhold til at dokumentere alting, altså helt ned til små målrettede indsatser, til den store generelle indsats. Så for at kunne få mere individuelt udmålt støtte, så vil de have noget dokumentation for det. Så vi har selvfølgelig også i takt med, at kommunerne stiller større krav til os, udviklet flere redskaber til at dokumentere vores praksis. Og det kan man sige, det kan jo godt gå fra beboeren i hverdagen, men det er jo også det, vi er sat i verden for at kunne sikre os - at vi har den støtte, som dækker de behov, som borgeren egentlig har."*
> *(Leder på botilbud)*

Medarbejdere fra nogle af de interviewede botilbud, som aktuelt har beboere, der har ophold efter §§ 107 og 108 i serviceloven (hhv. midlertidigt og længerevarende ophold) oplever, at kommunen er særligt optaget af de midlertidige botilbud efter § 107 i serviceloven, hvorfor kommunerne oftere efterspørger en status på disse botilbud end andre. Det er derfor deres oplevelse, at arbejdet med at give en status på § 107 tilbuddene er mere omfattende og dermed mere tidskrævende end på § 108 tilbuddene.

INTERNE MØDER

På alle de medvirkende botilbud går medarbejderne til forskellige møder, som bl.a. har til

formål at understøtte og fordele den generelle opgavevaretagelse på botilbuddene ligesom, at det sikrer et rum for faglig sparring. Botilbuddene har forskellig mødestruktur både hvad angår form, indhold og kontinuitet.

Ved vagtskifte afholder medarbejderne på botilbuddene overlapsmøder af ca. et kvarter til en halv times varighed. Til disse møder vender medarbejderne aktuelle opmærksomhedspunkter og problematikker, den generelle oplevelse af borgeren og anvendte pædagogiske virkemidler.

På to af de medvirkende botilbud er medarbejderne organiseret i teams, som samarbejder om og er de primære kontaktpersoner på en til flere borgere. På disse botilbud har medarbejderne teammøder, hvor de bl.a. arbejder med borgerens handleplaner, delmål og drøfter relevante pædagogiske metoder. Det varierer, hvor ofte botilbuddene har teammøder. På et botilbud har de teammøde hver uge, mens et andet botilbud har det månedligt. Medarbejderne på sidstnævnte botilbud fortæller, at de oplever, at de hverken har nok teammøder eller nok tid på møderne til at komme omkring det aktuelle.

> *Citat: Medarbejder 1: "Vi har ikke teammøder tit nok."*
>
> *Medarbejder 2: "Nej, der er ikke tid."*
>
> *Medarbejder 3: "Det er, når vi synes, at vi bliver så pressede at vi er nødt til at prioritere det hårdt, så gør vi det. Hvis vi har en med mange problematikker, som fylder meget, og vi føler at vi halter bagefter, så er vi nødt til at sætte os sammen og finde ud af, hvordan vi får samlet op og styr på det igen. Og så er en time jo givet rigtigt godt ud." (Medarbejdere på botilbud)*

På ét botilbud fortæller medarbejderne, at både arbejdet med koordinering af praktiske opgaver som fødselsdagsfejringer, og arbejdet med handleplaner og delmål er teamets ansvar og at det er en udfordring, når de ikke når alt på møderne, da det så ender med at være opgaver, som tager tid fra borgerne på andre tidspunkter:

> *Citat: "I 2023, hvor det især var her, vi er gået ned på de tre timer [til vores månedlige teammøder], har vi ikke nået vores dagsorden. En eneste gang. Det har ellers kørt godt, men det har vi ikke nået i 2023. Og det er jo også en frustration. Nogle af de ting, dem laver vi jo så på bagkant. Så går tiden fra borgeren, fordi vi er nødt til at prioritere at få evalueret på delmål og mål. Praktiske planlægninger, få købt gaver, bestille sommerhus, alle de andre ting, som også skal være styr på." (Medarbejder på botilbud)*

På alle botilbuddene afholdes der personalemøder, hvor ledelsen har mulighed for at komme med informationer, hvor medarbejderne i fællesskab kan sparre om specifikke borgere, og hvor den faglige tilgang bliver drøftet. Det varierer de medvirkende botilbud imellem, hvor ofte de har personalemøder. De fleste botilbud har personalemøder ca. en gang om måneden, mens andre har personalemøde hver uge.

Medarbejderne på ét botilbud fortæller, at den sparring, som de har på teammøder og personalemøder om fx faglig tilgang eller aktuelle udfordringer hos en borger, også foregår i det daglige.

Ingen af de interviewede medarbejdere oplever, at der er for mange interne møder, eller at det tager unødig tid fra borgerrettede opgaver.

REGISTRERING AF BELASTENDE HÆNDELSER OG RISIKOVURDERINGER

I dette afsnit beskriver vi den dokumentation, som relaterer sig til medarbejdernes og beboernes sikkerhed.

Belastende hændelser
På alle de medvirkende botilbud registrerer medarbejderne situationer, hvor de har været udsat for belastende hændelser af forskellig karakter. Ifølge arbejdstilsynet er mennesker, der arbejder med og blandt mennesker, i en øget risiko for at bliver udsat for vold og trusler om vold på deres arbejdsplads. Såvel fysisk som psykisk vold på arbejdspladsen kan medføre en lang række fysiske og psykiske reaktioner, der kan karakteriseres som arbejdsskade. Læs mere om Arbejdstilsynets vejledning om vold - Arbejdstilsynet (at.dk). Arbejdsgiveren har pligt til at registrere og undersøge ulykker, herunder voldsepisoder, og tilløb hertil, også kaldet nærved-ulykker. I relation til vold forstås en nærved-ulykke som optræk til vold, fx en tilspidset konflikt mellem en ansat og en borger, der ikke munder ud i vold.

Medarbejderne fra de medvirkende botilbud fortæller, at det varierer hvor ofte de oplever belastende hændelser, og nævner i den forbindelse at de bl.a. registrerer trusler, fysisk vold og eksponering for høje lyde som belastende hændelser. På nogle af botilbuddene beskriver medarbejderne, at det kan være flere gange dagligt i perioder, mens det næsten aldrig opleves på andre botilbud. Disse hændelser registrerer medarbejderne ved at angive belastningsgraden fra 1 til 5, om der er tale om fysisk eller psykisk belastning, hvad der har ledt op til hændelsen, om der har været aktiveret overfaldsalarm, og om medarbejderen har fået den hjælp, som de skulle. En medarbejder beskriver, at omfanget af dokumentationen varierer og afhænger af, hvilke borgere de har, hvorfor det periodevis kan fylde både mere og mindre. Der er eksempelvis nogle borgere, som kontinuerligt eksponerer medarbejderne for høje lyde, hvilket registreres for at dokumentere arbejdsmiljøet og belastningen af medarbejderen.

Flere medarbejdere fortæller, at registrering af belastende hændelser er en måde at sikre sig selv som personale ift. eventuelle fremtidige reaktioner på et belastende arbejdsmiljø. De oplever derfor også mening med at dokumentere herpå, som en medarbejder beskriver:

> *Citat: "Det [registrering af belastende hændelser] er super meningsfuldt, og det er så meningsfuldt, at vi har det oppe og vende ved hvert personalemøde hvor vores AMR [arbejdsmiljørepræsentant] italesætter hvor mange registreringer der er lavet." (Medarbejder på botilbud)*

Ledelsen på de deltagende botilbud istemmer ligeledes, at det er dokumentation som er meningsfuld. Særligt med henblik på at de som ledelse kan følge op på hændelsen, sikre medarbejdernes trivsel og få en nuanceret arbejdspladsvurdering. Alle virksomheder med ansatte skal udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering. Arbejdspladsvurdering er en proces, hvor man systematisk vurderer arbejdstageres vilkår på en lang række punkter, herunder arbejdsvilkår, arbejdsmiljø, sundheds- og sikkerhedsrisici.

Flere medarbejdere fortæller, at de registrerer belastende hændelser i et online system *SafetyNet*, og at det tager mellem 10 minutter og en halv time at registrere en hændelse afhængigt af hændelsens omfang og forløb. Samtidig er det varierende hvor ofte,

medarbejderne foretager disse registreringer, afhængigt af, hvilke borgere de har boende og deres tilstand: dagligt, én gang om måneden eller endnu sjældnere.

Risikovurderinger
På flere botilbud bor der borgere, som kan have en adfærd, der både kan være til skade for dem selv og for andre. Derfor har flere af de interviewede botilbud valgt at bruge forskellige redskaber og metoder til at risikovurdere med fokus på både de ansattes sikkerhed, borgernes tryghed og mestring. Formålet er også at kunne vurdere borgerens trivsel for at kunne tage skridt til at forbedre eller vedligeholde borgerens trivsel, hvilket også betyder mindre risiko for skadelig adfærd. Det er ikke et lovkrav, at medarbejderne på botilbud risikovurderer borgere. Hvis der er risiko for arbejdsrelateret vold, skal arbejdsgiveren reducere og instruere medarbejderne i, hvordan de forebygger voldsepisoder (Arbejdstilsynets vejledning nr. 9747 af 30/10/2020). Størstedelen af de medvirkende botilbud bruger en metode til at vurdere borgerens trivsel og risikoadfærd - fx BVC (Brøset Violence Checklist) eller LA2 - hvor en borger bliver vurderet at være i hhv. grøn, gul og rød tilstand, hvor grøn tilstand er relativ risikofri adfærd, mens rød er en risikofyldt adfærd.

For hver tilstand er det beskrevet, hvilke tegn der kan være på, at borgeren er i tilstanden. For rød og gul tilstand, er det også beskrevet, hvilke tiltag, der kan hjælpe borgeren med at komme i bedre trivsel og i grøn tilstand.

På flere af de botilbud, som vi har talt med, bor der borgere, som medarbejderne risikovurderer flere gange dagligt. Medarbejdere på flere botilbud fortæller, at de som minimum risikovurderer ved slutningen af vagten særligt med henblik på overlevering af borgeren til anden medarbejder, og en vurdering af om der skal ekstra personale på nattevagt.

Det er varierende, hvor meget dokumentationen af risikovurderingen fylder i det daglige arbejde, hvilket, for de fleste af de medvirkende botilbud, afhænger af, hvor ofte en borger skifter tilstand. På et botilbud beskriver de, at de skal registrere hver gang, der er en ændring i borgerens tilstand, hvor de skal beskrive:

- Hvad har gjort at borgerens tilstand har ændret sig
- Hvilken pædagogisk indsats har der været
- Borgers adfærd

I den forbindelse beskriver flere medarbejdere, at en borger kan have mange ændringer i tilstand i løbet af en dag hvilket afføder dokumentation. Det kan derfor ikke altid rent praktisk lade sig gøre at registrere alle ændringer i tilstand i løbet af en vagt. En medarbejder fortæller:

> *Citat: "Hvis borgeren har en tilstandsudsving, har været i frustration eller været ked af det eller andet, som har gjort, at tilstanden har ændret sig, så skal du ændre [risikovurderingen] og dokumentere det. Det kan jo være mange gange i løbet af en dag, men hvis de har været fuldstændig i trivsel og har været grøn i hele vagten, så er det kun den ene gang, når vagten er ved vejs ende." (Medarbejder på botilbud)*

En medarbejder beskriver, at det særligt er i situationer hvor borgerens tilstand forværres, at de har behov for støtte, hvorfor det ikke er muligt at gå fra borgeren for at dokumentere denne tilstandsændring:

> *Citat: "Man skulle have lavet 10 forskellige [risikovurderinger], og det er der simpelthen ikke tid til, fordi borgeren har brug for, at man er der. Du kan ikke gå fra borgeren. Så på den måde er der altså også dokumentation, der rent principielt skulle være der, men som i praksis ikke kan lade sig gøre." (Medarbejder på botilbud)*

Medarbejderne på flere botilbud fortæller, at dokumentationen i forhold til risikovurderingerne er den dokumentation, som de prioriterer højest i slutningen af vagten, da det er vigtigt i forhold til at vurdere den nødvendige støtte til borgeren for den medarbejder, der møder ind til næste vagt. Alligevel kan dokumentationen opleves mindre meningsfuld i de tilfælde, hvor der ikke er udsving i borgerens adfærd, og hvor vedkommende er i risikofri tilstand, da denne form for information også dokumenteres andre steder:

> *Citat: "Selve registrering på hvordan han er i grøn, kan jo i princippet godt virke, ikke som dobbelt dokumentation, men overflødig dokumentation, fordi den reelle nødvendige dokumentation ligger jo i hvis der er udsving. (…) Så på den måde, så bliver det både dokumenteret flere steder i en VUM-dagbog [voksenudredningsmetoden], men også i risikovurdering for dem." (Medarbejdere på botilbud)*

Medarbejderne på det samme botilbud fortæller, at de på en gennemsnitlig dag bruger mellem en halv til en hel time i slutningen af en 8 timers vagt på at dokumentere de ting, som de ikke har dokumenteret løbende i løbet af dagen. Hvis der er sket særlige ting i forbindelse med borgerens sundhed, en magtanvendelse eller en belastende hændelse, så vil det tage længere. De fortæller også, at de oftest ikke når det hele på den tid, og særligt oplever at udskyde registreringen af belastende hændelser og dokumentationen på delmålene.

På de interviewede botilbud oplever de generelt risikovurderingerne som relevante og understøttende for det pædagogfaglige arbejde de udfører med borgerne.

UNDERSTØTTELSE AF BORGERNES HVERDAGSLIV

I dette afsnit beskriver vi de praktiske opgaver, der relaterer sig til borgernes hverdagsliv, som medarbejderne på de medvirkende botilbud har beskrevet, at de bruger tid på.

FORMÅLET MED BOTILBUD

Botilbud efter servicelovens §§ 107 og 108 skal understøtte borgere som, grundet nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller sociale problemer, har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller pleje.

Understøttelse af borgernes dagligdags aktiviteter

Medarbejderne på de medvirkende botilbud beskriver, at de i deres daglige arbejde bruger en del tid på varetagelse af praktiske opgaver med det formål at understøtte borgernes generelle livsførelse. Det er varierende, hvor selvhjulpne borgerne på de medvirkende botilbud er. En medarbejder på et botilbud,
som har borgere, der både er mere og mindre selvhjulpne, fortæller om vedkommendes rolle ift. at understøtte beboerne i deres dagligdagsaktiviteter:

Citat: "Det er jo også forskelligt fra borger til borger, hvilke ressourcer de har. Så det kan være noget så simpelt som at skulle med ned og vaske tøj. Altså nogle [beboerne] skal have støtte til de mest basale ting med at smøre mad, komme på toilet, gå i bad. Der skal være en [medarbejder] hele tiden til at sige at, nu er det dét her vi skal. Til hele tiden at forberede borgeren på, at det her er næste skridt (…)." (Medarbejder på botilbud)

Understøttelse af borgernes dagligdagsaktiviteter rummer det praktiske som madlavning og personlig pleje, men inkluderer også at have kontakt til fx borgernes frisører og læger og planlægge fødselsdagsfejringer mv. Medarbejderne på alle de medvirkende botilbud fortæller, at netop opgaver som kontakt til lægen, tidsbestilling hos frisør eller fodterapeuter er noget, de særligt bruger tid på, ligesom, at der går en del tid med koordinering af praktiske opgaver. Dette er yderligere beskrevet i afsnittet om logistik og koordination.

Medarbejderne fortæller, at de særligt med dagligdagsaktiviteter som rengøring, tøjvask og madlavning forsøger at inddrage borgerne i aktiviteterne, så det ikke er aktiviteter, som tager tid fra borgerrettet tid, men derimod bliver aktiviteter som borgeren tager del i. Derfor forsøger medarbejderne at inddrage borgerne i det omfang, det er muligt. Ligesom at praktiske opgaver kan være en del af borgernes delmål, og derfor er opgaver, som medarbejderne har en opmærksomhed på, at borgerne selv varetager eller bidrager til at varetage.

Citat: "Der er nogle [beboere] der har det som et af målene [i handleplanen], at de skal lave mad eller noget i den stil, og så skal vi støtte op om at hjælpe den beboer med netop det." (Medarbejder på botilbud)

For at understøtte at borgerne selv varetager eller bidrager til forskellige dagligdagsaktiviteter udformer flere botilbud såkaldte støttesystemer til den enkelte borger, som beskriver de forskellige skridt og processer, som er forbundet til dagligdags aktiviteter som fx at vaske tøj og tage bussen. På flere botilbud fortæller de, at medarbejderne bruger meget tid på at udforme disse støttesystemer.

Citat: "Noget som vi bruger meget tid på, det er udarbejdelse af støttesystemer og implementering af støttesystemer. (…) Det kan være et støttesystem til, hvordan man vasker tøj, eller bruger en mikrobølgeovn, eller alt muligt, hvordan man transporterer sig fra A til B, som kan gøre borgere uafhængige af personalets hjælp og støtte. Men det er en masse arbejde før, under, efter (…)" (Leder på botilbud)

Det er forskelligt, om de medvirkende botilbud har et tilknyttet køkken, som laver mad til borgerne, eller om borgerne selv skal bidrage til madlavningen. På de botilbud, hvor borgerne selv skal bistå med madlavningen, handler medarbejderne med borgerne en til to gange om ugen, og efterfølgende registrerer de madvarer, og hvad der er købt for. Fælles for de botilbud er, at de forsøger at have borgerne med ude og handle, så det bliver en aktivitet, der ikke tager tid fra borgerne. Medarbejderne hjælper ligeledes borgerne med at lave mad i den udstrækning, der er behov herfor.

Logistik, koordinering og dokumentation i hverdagen

Botilbuddene har også en opgave med at koordinere hverdagen for medarbejderne og borgerne på botilbuddet, da der ofte er aktiviteter, som borgerne skal til ude af huset. På de botilbud vi besøgte, kan størstedelen af borgerne ikke selv bestille tid og tage til læge eller komme til og fra aktiviteter. Det betyder, at medarbejderne på botilbuddet står for koordineringen og ledsagelse til disse aktiviteter. Her beskriver to medarbejdere, at de bruger meget tid på koordineringen af hvilke medarbejdere, der skal følge hvilke borgere til forskellige aktiviteter, og hvem der har brug for botilbuddets biler til transporten:

> *Citat: Medarbejder 1: "[En af de største udfordringer er] at få struktureret dagen. Vi kan bruge meget tid på at planlægge. Det kan være svært nogle gange, og folk kan blive helt stressede."*
>
> *Medarbejder 2: "Når jeg møder ind om morgenen, så sidder jeg for det meste og planlægger. Og der er det sommetider at det er svært at bevare overblikket. For du er kontaktperson for den og den og den og der er to der skal ud af huset samtidigt, og det kan man ikke få til at gå op. Og så det med at få fat i biler. Det er virkelig op ad bakke. Så skal jeg jo ringe rundt til de andre afdelinger og låne biler der, og vi må sno os lidt med noget samkørsel og nogle må vente lidt ekstra." (Medarbejdere på botilbud)*

På flere af botilbuddene beskriver de, at kørsel og koordinering af kørsel er en af de opgaver, som de bruger meget tid på. Der kan eksempelvis være brug for kørsel af borger, hvis borgeren skal til egen læge, speciallæge, frisør, beskæftigelse, fritidsaktiviteter eller andet. På flere af botilbuddene fortæller de, at de kan bruge meget tid med at køre borgere til speciallæger eller i retten, der kan ligge langt væk.

En medarbejder gennemgår her, hvor omfattende en arbejdsproces der er forbundet med at bestille en tid til lægen for en borger:

> *Citat: "Hvis vi skal prøve at udpensle, hvor meget vi dokumenterer på f.eks. én lægetid og vores arbejdsgang i det. For det første skal vi forholde os til, om vi skal bestille en lægetid. Vi skal snakke med kollegaer eller med borgere. (…) Så ringer vi til lægen, og bruger tid på måske at sidde i kø. Vi bestiller en tid, finder ud af i vagtplanen, hvordan kan det gå op, og hvordan det passer med vores øvrige arbejde. Det er ikke bare på at bestille en tid. Så dokumenterer vi i Nexus, som er vores system til journalnotater, hvor kommunen også har adgang til. Det skal journaliseres under de rigtige tags og titler, så vi kan finde frem til den igen, at borgere har en tid ved lægen, på grund af det og det. Så dokumenterer vi i dialognet [interne digitalt kalendersystem], og skriver det ind i vores kalender; Borger har en tid ved lægen her. Så går vi ind i vores kalendersystem og booker køretøjer. Og så skriver vi alle de her informationer ind i dialognet. Så laver vi måske en boardmaker, som er en story til borgeren, så borgeren er informeret om, hvornår skal du til læge, hvem skal du have med, hvilket tid kører vi, hvad er planen, hvis du skulle have været på arbejde, hvordan laver vi det. Måske skal vi også ringe til borgerens arbejde, informere om, at borgeren skal til læge, og kommer senere, eller holder fri. Måske skal vi også ringe til pårørende, og infomere om, at borgeren skal til læge. Så skal vi også have en påmindelse i dialognet [internt kalendersystem]. Så det er arbejdsgange omkring noget så simpelt som læge (…) Og så er vi ikke engang nået til læge endnu, så skal vi jo også af sted at bruge tid på det. Så det er bare dokumentation omkring det (…) Men så kan man også sige, det er jo også nødvendigt. Vi kan ikke skære noget af det fra, og det er okay, det er en del af vores*

arbejde. Så det er ikke sådan, at vi synes, det er unødvendigt, dokumentation, for det er det ikke. Det er en del af det." (Medarbejder på botilbud)

På et af botilbuddene beskriver de også, at opgaver omkring den enkelte borger som eksempelvis lægebesøg bliver skrevet flere steder, for at sikre, at alle er opmærksomme på opgaven. Der laves et journalnotat i det socialfaglige system, derefter sender de en besked ud til kollegaerne omkring borgeren, så skrives det ind i deres digitale kalendersystem, og til sidst skal det så kommunikeres til borger og evt. værge også. Den overordnede oplevelse hos medarbejderne er, at koordinationen af borgernes hverdag og den dokumentation, der følger med, for eksempel i forbindelse med lægebesøg, er relevant, men tidskrævende, da det ofte kræver dokumentation af samme hændelse i flere systemer.

På et andet botilbud fortæller en leder, at de generelt oplever et meget stort fokus på, at alting er skrevet ned og journaliseret i deres journaliseringssystem:

Citat: "Men generelt sker der en overdokumentation i det, at alt skal dokumenteres. Jeg ved ikke, hvor tit jeg hører mig selv sige, hvis jeg giver sparring til en afdelingsleder: husk lige at få det på skrift. Man kan ikke bare lave en månedlig aftale med en sagsbehandler eller med nogle pårørende. Bed dem lige om at skrive det, eller en medarbejder for den sags skyld. Bed dem lige om at skrive det, så bliver det dokumenteret og journaliseret. For hele det tidsforbrug, der er i, ikke alene i dokumentationen, men også i journaliseringen af dokumentationen. Det er sådan noget, der ikke står nogen steder, men det tager virkelig meget tid." (Leder på botilbud)

I forlængelse af citatet ovenfor beskriver lederen også, at det særligt er lederne på de forskellige afdelinger, der bruger meget tid på at journalisere. Lederen på dette botilbud fortæller også, at de modtager også mange mails – typisk omkring 40 om dagen – som de skal forholde sig til og journalisere.

Inddragelse af pårørende

På flere botilbud fortæller medarbejderne, at der ligger en arbejdsopgave i at inddrage og opbygge et godt samarbejde med pårørende til de borgere, som bor på botilbuddet. Det handler både om at få aftalt besøgsdage med pårørende og orientere pårørende om borgerens aktuelle tilstand:

Citat: Leder 1: "Men generelt i forhold til de pårørende, tænker jeg, der er der jo et stort samarbejde, også fordi, at det er jo en vigtig del af borgernes liv. Så der er rigtig meget organisering omkring det i forhold til kontakt, og at videregive oplysninger, og alle de der ting, der er forbundet med at have et samarbejde med de pårørende, som understøtter borgene. Og det er både på godt og ondt."

Leder 2: "Ja, for det er en stor opgave at balancere med, da det jo er voksne og myndige mennesker med selvbestemmelsesret, og så nogle gange pårørende, som også synes, at de skal være med til at bestemme, hvordan de skal leve deres liv. Så der er der stort organisatorisk og systematisk arbejde for medarbejderne at balancere i det." (Ledere på botilbud)

En leder på et botilbud fortæller ligeledes, at medarbejderne også har en funktion ift. at rumme de pårørendes oplevelse af og eventuelle sorg over borgernes tilstand, hvorfor det også er noget, de bruger tid på i samtalerne med de pårørende.

På et andet botilbud fortæller en leder, at de pårørende stiller krav til generelle forhold eller efterspørger konkrete aktiviteter for en borger. Og at der i de tilfælde skal kommunikeres med de pårørende ofte.

> *Citat: "De fylder meget på den måde […] men det er jo positivt, fordi vi får på den måde et rigtig godt samarbejde hele vejen rundt. Vi synes, det er sindssygt vigtigt, at de pårørende er med i det her." (Leder på botilbud)*

Ansøgninger om værgemål og hjælpemidler
Til at understøtte borgernes hverdagsliv udarbejder særligt ledelsen forskellige ansøgninger på vegne af borgerne på det pågældende botilbud, som de vurderer har behov for fx en værge eller specifikke hjælpemidler. I dette afsnit beskriver vi de opgaver, som er relateret til ansøgningsprocessen.

Ansøgning om værgemål
Nogle personer er på grund af deres funktionsnedsættelser ikke i stand til at handle på egne vegne i økonomiske og personlige forhold. I en sådan situation kan det være nødvendigt, at vedkommende kommer under et værgemål, hvor en anden person – en værge – kan handle på vedkommendes vegne.

Der er en række betingelser, der skal være opfyldt for, at en person kan få beskikket en værge. Dels er der en række helbredsmæssige betingelser, og dels skal der være et reelt behov for et værgemål. Det er Familieretshuset, der vurderer, om en borger har behov for et værgemål.

På flere af de medvirkende botilbud er der borgere, som enten har, eller som personalet vurderer vil have gavn af en værge, særligt fordi medarbejderne på botilbuddene fx ikke må forvalte borgernes økonomi. Flere ledere forsøger derfor, ofte af flere omgange, at søge om værgemål til de borgere, som de vurderer har behov herfor.

> *Citat: "Vi må ikke hjælpe hende med hendes økonomi, og hun er tre år kognitivt, så hun kan ikke tælle. Hun har ikke forstand på penge på den måde. Vi har prøvet at søge to gange, om hun kunne få en værge, og vi har fået afslag begge gange." (Leder på botilbud)*

> *"Ja, jeg har jo for eksempel borgere, hvor jeg har søgt tre gange om et personligt værgemål til borgeren, der ikke selv kan læse et brev, og ikke selv evner at forstå, hvad hun har brug for." (Leder på andet botilbud)*

Lederen på et botilbud fortæller i den forbindelse, at i de tilfælde, hvor en borger ikke har en værge, er det medarbejderne der skal understøtte de funktioner, som lederen ellers vil forvente, at en værge stod for, hvilket der opleves, at medarbejderne bruger meget tid på.

Håndtering eller understøttelse af borgernes økonomi
På et af de interviewede botilbud beskriver de, at medarbejderne bruger meget tid på at håndtere eller hjælpe borgerne med deres økonomi. Fordi deres borgere ikke har MitID eller kan bruge dankort, så beskriver lederne og medarbejderne på botilbuddet, at de bruger meget

tid på at indhente underskrifter, kontrollere kassebeholdning og udlæg og køre ind til nærmeste store by for at hæve kontanter til borgernes lommepenge.

> *Citat: "Det med borger og borgerøkonomi, altså langt de fleste borgere her, de er fritaget fra e-bokser og de har ikke MitID. De kan ikke håndtere at have et dankort eller lignende, så de skal have kontanter. (…) Så vi bruger oceaner af tid bare på at hæve penge sammen med borgerne, fordi du kan jo ikke hæve kontanter ret mange steder. (…)*
> *Vi har noget der hedder District, som er et dansk banksystem, hvor borgerne skal så have deres nemkonto i Danske Bank, og så har vi adgang til - igen med to underskrifter - at komme ind og flytte penge på deres konto over på en mellemregningskonto. Og vores medarbejdere kan så gå ud og handle med kort sammen med borgerne, for de penge, der er på mellemregningskontoen. Når de så kommer tilbage, så skal de føre hele den dokumentation ind, kvitteringer, som også bliver kontrolleret af en anden medarbejder, så der er også to underskrifter på den. (…) Og så har man så, for den del af beløbet, som så er kontant, så har borgerne en kontantkasse. Altså det er jo ikke et bare en kontantkasse, som de selv har adgang til, det er en som vi har en nøgle til. Og når vi så hjælper med at være ude og handle, så er det igen også med bilag og to underskrifter og ind i noget, der hedder borgerøkonomisystem, som skal afstemmes og sikres, at det passer. Hvis der er en fejl af en eller anden, der har afrundet forkert eller glemt en bilag."*
> (Leder på botilbud)

Medarbejderne på det samme botilbud fremhæver også håndteringen af borgernes økonomi, som en arbejdsopgave, der fylder unødigt meget i forhold til dokumentation.

> *Citat: "Generelt, så kunne vi virkelig gøre vores arbejde og borgernes liv nemmere på rigtig mange punkter, hvis de havde dankort. Men […] vi må ikke opbevare deres dankortkode. […] Og det har så mange konsekvenser i hverdagen. Og det er skørt. Vi kan ikke engang, hvis borgere kan indvilge, ligesom de gør i alt muligt andet. Det må de ikke." (Medarbejder på botilbud)*

Borgers mangel på MitID giver meget ventetid for medarbejderne

På to af de interviewede botilbud fremhæver de, at fordi deres borgere er fritaget for MitID, bruger medarbejdere en del tid på at vente på at komme igennem telefonisk til services, hvor borgere med MitID kan tilgå det online uden ventetid. Medarbejderne nævner blodprøvetid, resultater fra lægen og bestilling af flextrafik, som opgaver, der løses nemt med MitID, men tager lang tid i telefonen, hvis borger er fritaget for MitID.

> *Citat: "Hvis jeg skal sige noget, der tager tid, så er det at flere af dem, de er fritaget for MitID eller nemID. De kan ikke finde ud af det. Og skal man så have en blodprøvetid til dem, så skal vi ringe derover [til blodprøveklinikken]. Det kan godt tage tid, når du er nummer 18 i køen. Det er sådan en venteposition, man bliver sat i, hvor man siger: 'Hold nu op, det spilder alles tid det her'. Eller vi skal ringe til et lægehus for at have et svar på noget, så kan du ende ind i en lang kø. Det er nok noget af det, vi bruger mest tid på, hvis vi skal sige noget, vi bruger tid på." (Medarbejder på botilbud)*

Ansøgninger om hjælpemidler

Ledelsen på flere botilbud fortæller, at de sammen med medarbejderne bruger en del tid på at udforme ansøgninger om bevilling af fx hjælpemidler. Flere ledere oplever, at de som botilbud har en uhensigtsmæssig position ift. at få de hjælpermidler, som en borger har behov for, bl.a.

fordi de ikke kan klage over en afgørelse og få en genvurdering, da de ikke er part i sagen. Samtidig har de ikke oplevelsen af, at de kan få hjælp fra andre instanser såsom Ankestyrelsen. Disse forhold oplever en leder bidrager til at øge mængden af information, som bliver dokumenteret, for at understøtte ansøgningsprocessen.

> *Citat: "Vi oplever det som et generelt problem at være leverandør, fordi så er vi aldrig part i sagen. Det vil sige, hvis det er sådan, at vi søger om noget hos myndighed, så har vi ingen klageret. Vi har heller ingen rådgivning fra [Ankestyrelsen] for eksempel i forhold til sager, fordi vi er leverandør på området. Det vil sige, det gælder både boligændring, bevilling af hjælpemidler og forskellige andre ting. Når vi søger på vegne af borgere, så ligger der ikke nogen ret til at klage over en eventuel afgørelse. Så vi bruger forholdsvis lang tid på at dokumentere ting, så vidt muligt for at få tilkendt de ting, som borgere egentlig har behov for." (Leder på botilbud)*

I den forbindelse fortæller flere ledere og medarbejdere, at arbejdet med at foretage ansøgningerne både ligger hos medarbejdere og ledelsen.

> *Citat: Interviewer: "Hvem er det, der står for at udarbejde ansøgningerne på vegne af borgere? Er det noget, I som ledelse foretager, eller er det den enkelte medarbejder, der skriver de her ansøgninger borgers vegne?"*
>
> *Leder: "Det vil naturligvis være en kombination, fordi medarbejderen jo oftest kender den daglige og den nære kontakt, hvor vi som ledelse kender systemet." (Leder på botilbud)*

MAGTANVENDELSE

I dette afsnit beskriver vi opgaver og dokumentation, der udføres på de medvirkende botilbud i forbindelse med magtanvendelser, og hvordan medarbejdere og ledere oplever disse opgaver.

Al magtanvendelse skal registreres af det personale, som har foretaget indgrebet. Registreringen i indberetningsskemaet indbefatter, at medarbejderen skal beskrive:

- hvad der gik forud for indgrebet,
- hvordan medarbejderen handlede pædagogisk inden indgrebet,
- formålet med indgrebet,
- hvordan medarbejderen sikrede sig, at indgrebet var så lidt indgribende i borgerens selvbestemmelsesret som muligt,
- borgerens reaktion efter indgrebet,
- tiltag for at genoprette borgerens tryghed
- borgerens egen redegørelse for eller kommentarer til forløbet

Indgrebet skal indberettes til personalelederen, som skal sørge for, at alle indberetninger bliver sendt videre til kommunalbestyrelsen og Socialtilsynet.

Registreringen og indberetningen skal bruges i dialogen mellem personaleleder og medarbejder som et vigtigt element i læring og refleksion, bl.a. i forhold til hvordan indgreb i fremtiden vil kunne undgås ved brug af socialpædagogiske metoder.

Indberetning til kommunalbestyrelsen har til formål at gøre det personrettede tilsyn opmærksomt på hvor mange magtanvendelser, der foretages over for den enkelte borger, med henblik på at foretage en løbende vurdering af, om der skal foretages en ændring af kommunens hjælp og indsatser over for borgeren. Indberetning til socialtilsynet har til formål at skabe grundlag for tilsynets vurdering af det enkelte botilbud.

BOKS: REGISTRERINGER SKAL INDBERETTES TIL:

Kommunalbestyrelsen der har ansvaret for tilbuddet til borgeren.

Kommunalbestyrelsen i den kommune der fører tilsyn med tilbuddet.

Kommunalbestyrelsen eller regionale driftsherrer, hvis magtanvendelsen har fundet sted på et kommunalt eller regionalt tilbud, jf. § 135 a, stk. 1 og 2 i serviceloven. Boks slut.

Indberetning af akutte magtanvendelser
Fem ud af de syv medvirkende botilbud, har erfaringer med magtanvendelser inden for det seneste år.

Lederne på et af botilbuddene beskriver her, at de ved en hændelse med udadreagerende adfærd hos borgeren i forvejen vil dokumentere mange af de oplysninger, der skal indberettes i forbindelse med en magtanvendelse, af hensyn til deres interne læring:

> *Citat: "På en af afdelingerne har vi cirka en magtanvendelse om måneden i snit. Medarbejderne er jo trænet i, hvordan man udfylder en magtanvendelse inde i vores journaliseringssystem. Og uanset om man skulle have en magtanvendelse eller ej, så ville man skulle beskrive hændelsen, for at kunne tage læring af det. Hvad skete der? Hvad skete der før? Hvad gjorde jeg? Hvad gjorde borgeren? Har jeg tanker om, hvordan det kunne være undgået? Selvfølgelig skal man tale med borgeren om, hvad der skete. Det er jo også det, man dokumenterer inde i magtanvendelsen. Og så skriver afdelingslederen kort, hvad han eller hun tænker om den her magtanvendelse. (…) Men alt det der skal udfyldes til en magtanvendelse, det ville vi jo have gjort alligevel, fordi vi skal jo drage læring af det. Så det bliver jo taget op på det førstkommende personalemøde, om der skete den her magtanvendelse. Det var den her situation. Hvad kan vi lære af det? Hvordan kan vi undgå, at det sker igen?*
> *Så det er virkelig ikke noget der fylder." (Leder af botilbud)*

Ledere og medarbejdere på et andet tilbud og lederen på et tredje tilbud beskriver derimod, at indberetning af en akut magtanvendelse er en opgave, der godt kan fylde for medarbejderne. Lederne på de to botilbud fortæller, at de nogle gange er nødt til at indkalde ekstra personale for at sikre, at de medarbejdere, der har været involveret i magtanvendelsen, har tid til at gå fra og skrive indberetningen. På det ene af botilbuddene skyldes dette bl.a., at deres målgruppe kræver en 1:1 bemanding. Det er derfor ikke altid muligt for medarbejderen at gå fra for at skrive indberetningen eller muligt at nå i slutningen af vagten uden overarbejde eller ekstra personale. Medarbejderne fra et botilbud beskriver her, at de oplever, at det tager lang tid at udfylde en indberetning af magtanvendelse – også selvom det har været en mindre hændelse:

Citat: Medarbejder 1: "Hos os behøver det ikke at være stort, vildt og farligt. Det er det nærmest aldrig. (…) Det kan også foregår meget i det små. En borger, der lige har fået fat i en elastik, og skal have hjælp til at få en finger ud af en elastik. Men det bliver indberettet som magtanmeldelse, præcis som det skal. Det behøver det ikke at være, men det kalder også på, at hvis man skal lave magtanmeldelse i de små ting, hvilket lovgivningen siger, at vi skal, så kræver det også tid. Du skal stadig ind og åbne det samme, du skal stadig ind og krydse af i det samme og beskrive det samme."

Medarbejder 2: "Det tager lang tid at lave en magtanmeldelse. Jeg kan ikke gøre det, og også lave de andre ting jeg skal, og så nå det på en halv time. Det vil jeg ikke kunne." (Medarbejdere på et botilbud)

Medarbejderen i citatet ovenfor beskriver også, at der tit kan være tale om meget afgrænsede hændelser, der ikke opleves voldsomme, når de bruger magtanvendelse. Både ledere og medarbejderne på botilbuddet fortæller også, at de oplever, at det kan være svært at vurdere, om der er tale om en magtanvendelse eller fysisk guidning. De indberetter derfor som udgangspunkt alt, hvor de kan være i tvivl, om der er tale om magtanvendelse. Botilbuddet oplever også tit at få en tilbagemelding fra borgerens sagsbehandler i handlekommunen om, at de ikke vurderer, at der var tale om en magtanvendelse. Således bruges der også ressourcer på at afklare, hvorvidt der er tale om magtanvendelse eller ej.

Lederen af botilbuddet fortæller også, at de bruger en del tid på at vurdere, hvornår der er tale om magtanvendelse, hvornår der er tale om fysisk guidning, og hvornår der ikke er noget. Lederen savner mere konkrete anvisninger i forhold til at kunne foretage de vurderinger. På et af de andre botilbud fortæller lederen, at de også bruger en del tid på at få medarbejderne på kursus om magtanvendelse hvert år, så de er er i stand til at håndtere eventuelle situationer, hvor der kan blive tale om en magtanvendelse.

BOKS: FYSISK GUIDNING

Personalet kan bruge fysisk guidning, som led i omsorgen, for at sikre tryghed og trivsel for borgeren. Ved fysisk guidning forstås fx at lægge en arm om skulderen på en person for at vise, at man ønsker, at personen skal følge med. Fysisk guidning vil først kunne anvendes, når personalet forgæves har forsøgt at løse situationen med en socialpædagogisk indsats.

Fysisk guidning må ikke indebære fastholdelse. Fysisk guidning er ikke magtanvendelse eller et indgreb i selvbestemmelsesretten, og derfor skal det ikke indberettes. Boks slut.

Der er ikke et entydigt billede i forhold til, hvordan medarbejderne og lederne oplever opgaven med at håndtere og indberette magtanvendelser. Der er dog også forskel på de forskellige botilbuds karakteristika og omfanget af magtanvendelser. De botilbud, der ikke har oplevet særlig mange magtanvendelser inden for de seneste år, oplever ikke, at det er en opgave, der fylder. Blandt de botilbud, der har haft flere magtanvendelser inden for det seneste år, er der både botilbud, der oplever, at det ikke tager lang tid at udfylde og kan kopieres fra dokumentation, de i forvejen skriver omkring sådan en hændelse, og botilbud, hvor medarbejdere og ledere oplever, at det er svært at finde tiden til at skrive indberetningen af en akut magtanvendelse. Det kan særligt være på botilbud, hvor borgerne har behov for høj bemanding og meget støtte og kan være udadreagerende, at det kan være svært at gå fra for

at skrive indberetningen, da borgerne kan have ekstra behov for hjælp og støtte efter en hændelse.

Næsten alle de interviewede ledere og medarbejdere fremhævede, at det er nødvendigt og relevant at dokumentere og indberette akutte magtanvendelser, uanset om de oplevede, at det var en opgave, der tog tid fra de borgerrettede opgaver eller ej. Dokumentationen vurderes vigtig i et læringsperspektiv.

Indberetning af forhåndsgodkendte magtanvendelser
Lederne på tre af de interviewede botilbud fremhæver opgaver forbundet med forhåndsgodkendte magtanvendelser som noget, der tager tid og ikke virker meningsfuldt for dem.

BOKS: FORHÅNDSGODKENDTE MAGTANVENDELSER

Forhåndsgodkendte magtanvendelser henviser til indgreb i borgerens selvbestemmelsesret, der udføres efter en kommunal afgørelse om en af følgende bestemmelser i serviceloven:

- Anvendelse af særlige døråbnere, § 125
- Anvendelse af stofseler, § 128
- Anvendelse af tryghedsskabende velfærdsteknologi på baggrund af afgørelse § 128 b
- Låsning og sikring af yderdøre og vinduer § 128 c
- Kortvarig fastholdelse i personlig hygiejne-situationer, § 136 a, stk. 3

I forbindelse med registrering og indberetning af forhåndsgodkendte magtanvendelser fremgår det af pkt. 128 i ”Vejledning om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne, herunder pædagogiske principper” og af Social- og Boligstyrelsens ”Vejledning til skemaer om magtanvendelse”, at registreringen skal foregå på de særlige indberetningsskemaer, som findes på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside.

SOCIALSTYRELSENS SKEMAER

Skema 1 a - Handicapområdet. Registrering og indberetning af akut og forhåndsgodkendt magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten

Skema 1 b - Demensområdet. Registrering og indberetning af akut og forhåndsgodkendt magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten

Bilag 1 - Registrering og indberetning af indgreb på baggrund af kommunal afgørelse

Skema 2 - Indberetning af flytning uden samtykke

Skema 3 - Anmodning om kommunal afgørelse (forhåndsgodkendelse) om magtanvendelse.
Boks slut.

For at få forhåndsgodkendelse til magtanvendelse skal der indsendes et skema med anmodning om forhåndsgodkendelse til det konkrete indgreb, hvor det bl.a. skal beskrives:

- hvilken type af indgreb, der er tale om,

- formålet med indgrebet,
- situationen, hvor indgrebet skønnes nødvendigt,
- hvad der har været forsøgt for at undgå indgrebet,
- fremadrettede pædagogiske indsatser for at magtanvendelsen ophører eller begrænses, samt
- borgers og pårørende/værges bemærkninger til indgrebet

Der skal ske registrering og indberetning, hver gang selen påsættes uden et gyldigt samtykke fra borgeren. Den første gang i en måned indgrebet benyttes, skal der registreres i skema 1 a eller 1 b, der også anvendes til akutte magtanvendelser og derfor skal indeholde de samme oplysninger som beskrevet på side 38. De efterfølgende gange indgrebet benyttes inden for den samme måned, registreres det i bilag 1, der kun skal udfyldes med dato, navn på medarbejder og tidspunkt. For de efterfølgende gange behøver botilbuddet derfor ikke at udfylde de samme oplysninger om indgrebet, som er påkrævet i skema 1 a eller 1 b ved akutte magtanvendelser eller første gang i måneden, hvor stofselen anvendes. Hvis der er tale om anvendelse af stofsele i en situation, der adskiller sig fra den eller de situationer, der er givet forhåndsgodkendelse til, skal der anmodes om en ny forhåndsgodkendelse.

Skema 1a eller 1b og bilag 1 indberettes samlet ved månedens udgang. Ved den næste måneds begyndelse startes der forfra på et nyt skema 1 a eller 1b og bilag 1. Er der eksempelvis givet tilladelse fra kommunen til at anvende stofseler i en periode på op til et år, skal de enkelte registreringer ske i bilag 1, som sammen med skema 1 a eller skema 1 b indberettes til kommunen og tilsynet 31 dage efter den første magtanvendelse har fundet sted.

De eksempler, som de interviewede botilbud nævner, drejer sig om brug af døralarmer, for at sikre at en borger ikke forlader botilbuddet og gør skade på sig selv eller andre efter servicelovens § 128 b om tryghedsskabende velfærdsteknologi og stofseler, for at sikre, at en borger ikke falder ud af sin kørestol, efter servicelovens § 128. Døralarmer og stofseler kan kun bruges, når kommunen har truffet afgørelse herom – det vil sige givet tilladelse til det, og indgrebet skal registreres og indberettes på et indberetningsskema. Der skal ske registrering og indberetning, hver gang døralarmen anvendes, eller stofselen påsættes uden et gyldigt samtykke fra borgeren. Til registrering og indberetning anvendes de særlige skemaer, der er tilgængelige på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside. De enkelte anvendelser af magt registreres med dato, navn på medarbejder og tidspunkt i skemaet Bilag 1 i løbet af måneden og indberettes en gang om måneden af personalelederen.

Lederne på de tre botilbud beskriver, at når der er givet en forhåndsgodkendelse til brug af døralarm eller stofsele, så skal medarbejderne registrere, hver gang foranstaltningen bliver anvendt – hvis borgeren ikke kan give samtykke til brug af døralarmen eller stofselen. På et af botilbuddene beskriver lederen, at de har en plastlomme siddende på borgerens to kørestole og badestol, hvor der er et ark papir, hvor dato og klokkeslæt for magtanvendelsen bliver noteret af medarbejderne. Lederen på dette botilbud beskriver, at det for en af deres borgere drejede sig om op til 20 gange i løbet af et døgn. Hver måned skal lederne indsende et skema til kommunalbestyrelsen, til Socialtilsynet og til borgers eventuelle værge, hvor alle indgreb på baggrund af forhåndsgodkendelsen registreres.

På et af botilbuddene beskriver en af lederne, at de forhåndsudfylder skemaet, da de oplever det som for omstændigt, hvis medarbejderne skal registrere, hver gang stofselen bliver brugt:

Citat: "Altså stofseler til borgere, som sidder i kørestol, som hvis de ikke havde stofseler på, så ville de falde ud. Der skal man søge om en forhåndsgodkendt magtanvendelse for et år af gangen, hvor det skal beskrives, hver gang den sættes i anvendelse morgen, middag og aften. Hver gang borgeren har været ude af stolen så skal det beskrives, hvordan man har arbejdet med at undgå det (…). Det er helt håbløst, den del af magtanvendelsen, hvor man skal dokumentere det. Vi har lavet sådan et skriv, som ligesom dækker over, det er sådan her, det ser ud morgen, midt og aften, og det er det, vi har lagt ind. Og så har vi udfyldt på forhånd, at det sker hver dag. Og så det er vi sluppet afsted med indtil nu, men ellers, hvis man hver eneste gang, tre gange eller fire gange eller fem gange i døgnet, skulle ind og dokumentere, nu har vi haft en godkendt magtanvendelse, det kommer ikke til at ske. Det kan vi simpelthen ikke. Og der er der en regel, eller en tilgang, som bør optimeres og justeres." (Leder på botilbud)

BOKS: ANKESTYRELSEN BEMÆRKER

Skemaerne til registrering af magtanvendelser skal udfyldes i forbindelse med, at en magtanvendelse finder sted. Det er derfor ikke i overensstemmelse med lovgivningen at udfylde skemaerne til registrering af magtanvendelser forud for, at en magtanvendelse forventes at finde sted.

Der skal ske registrering og indberetning, hver gang selen påsættes uden et gyldigt samtykke fra borgeren. Den første gang i en måned indgrebet benyttes, skal der registreres i skema 1 a eller 1 b, der også anvendes til akutte magtanvendelser og derfor skal indeholde de samme oplysninger som beskrevet på side 38. De efterfølgende gange indgrebet benyttes inden for den samme måned, registreres det i bilag 1, der kun skal udfyldes med dato, navn på medarbejder og tidspunkt. For de efterfølgende gange behøver botilbuddet derfor ikke at udfylde de samme oplysninger om indgrebet, som er påkrævet i skema 1 a eller 1 b ved akutte magtanvendelser eller første gang i måneden, hvor stofselen anvendes. Boks slut.

På alle de tre botilbud, der fortalte om forhåndsgodkendte magtanvendelser, oplevede lederne, at der blev brugt forholdsvis meget tid på, at medarbejderne registrerede og lederne udfyldte skemaer og indberetter anvendelsen af den forhåndsgodkendte magtanvendelse hver måned.

Lederne på de tre botilbud stiller spørgsmålstegn ved behovet for at registrere hver enkelt brug af døralarm eller stofsele, når der er lavet en grundig beskrivelse i anmodningen af, i hvilke situationer indgrebet skal bruges.

Citat: "Altså sådan noget som forhåndsgodkendte magtanmeldelser, det bliver der brugt forholdsvis meget tid på. Bare for at give et eksempel, så kan jeg have en forhåndsgodkendt døralarm til en beboer, som vi helst vil give følgeskab, hvis han forlader sin bolig, fordi han eksempelvis ikke er trafiksikker. Og det er jo en forhåndsgodkendt magtanmeldelse, men jeg skal stadigvæk dokumentere hver måned, hver dag, at jeg bruger den, selvom den er forhåndsgodkendt. Det kan man sige, det er jo sådan en ekstra praksis, man skal lave ud over den er forhåndsgodkendt. Det kan man spørge sig selv om, er det nødvendigt, når man har forhåndsgodkendelse?" (Leder på botilbud)

SOCIALTILSYNET

I dette afsnit beskriver vi medarbejdere og lederes oplevelser af de opgaver, som relaterer sig til socialtilsynet og dettes arbejde.

Som beskrevet i kapitlet om Regulering af botilbud skal socialtilsynene bidrage til at sikre, at borgerne får en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud. Socialtilsynets tilsyn med botilbud arbejder efter en kvalitetsmodel med i alt syv forskellige tematikker med dertilhørende kriterier og indikatorer, som socialtilsynet skal vurdere kvaliteten af tilbuddet ud fra.

Jf. bekendtgørelsen om socialtilsyn skal socialtilsynet efter § 7, stk. 4, i lov om socialtilsyn aflægge mindst et årligt tilsynsbesøg i hvert tilbud. I tilbud med flere afdelinger skal der aflægges et årligt tilsynsbesøg på hver afdeling.

Socialtilsynet indhenter også oplysninger om magtanvendelser. Krav og regler, arbejdsopgaver og dokumentation i forbindelse med magtanvendelse bliver udfoldet i kapitlet Magtanvendelse.

Forud for at socialtilsynet kommer på anmeldt besøg, oplever lederne, at de ofte efterspørger, at botilbuddet fremsender forskellige former for dokumentation. De interviewede botilbud fortæller, at det er ledelsen, der står for at indsamle og videregive den relevante information til socialtilsynet.

> *Citat: "Ja, når det er anmeldte tilsyn, så er det typisk, at de starter med at sende en forespørgsel på, at vi skal sende alle mulige oplysninger om personaleflow, om medarbejdernes uddannelsesniveau, og hvad de har af kurser, hvad de ikke har af kurser, og hvilke faggrupper de er, hvor mange timer de er ansat og fravær skal dokumenteres, så der beder de om en række lister." (Leder på botilbud)*

Lederne oplever, at den dokumentation, som socialtilsynet efterspørger, er information, som botilbuddet på den ene eller anden måde allerede har tilgængelig om bl.a. personalesammensætning og -gennemstrømning. Ligesom at det er dokumentation, som medarbejderne allerede udformer fx delmålsnotater, risikovurderinger og belastende hændelser mv.

Ledelsen på flere botilbud oplever dog, at socialtilsynet efterspørger, at den information om personalesammensætning, herunder bl.a. fravær og personalegennemstrømning, skal indberettes og opgøres på specifikke måder, som kræver bearbejdning af data og dermed tid. Flere ledere fortæller i den forbindelse, at de oplever, at der ligger en stor opgave i at få samlet og registreret informationerne på den måde, som socialtilsynet ønsker informationerne præsenteret. Flere ledere, oplever, at de ved en temabaseret tilsynsform bruger mindre tid på at indsamle og indsende information.

> *Citat: "Lige nu er vi overgået til at have et temabaseret tilsyn. Det har vi haft de sidste gange, og det har vi også den her gang. Jeg vil sige, at dokumentationskravet er noget mindre, fordi så tager de kun et eller to temaer ud, som vi så skal sende dokumentation på." (Leder på botilbud)*

Flere ledere fortæller, at de får hjælp til at udarbejde flere af de relevante oplysninger og udarbejde de relevante oversigter til socialtilsynet. Lederne fortæller, at det enten er medarbejdere tilknyttet botilbuddet eller konsulenter som arbejder i kommunen, der hjælper med dette. For de private botilbud sker det gennem indkøb af konsulentydelse.

Både ledelsen og medarbejderne oplever, at socialtilsynet er meget optaget af magtanvendelser. Jf. servicelovens § 135 a, er personalet forpligtet til at indberette information om magtanvendelser. Disse indgår også i socialtilsynets vurdering. Opgaver som relaterer sig til magtanvendelser er behandlet i det forudgående afsnit.

Hverken ledelsen eller medarbejderne på flere af de interviewede botilbud oplever, at forberedelse til besøget fra socialtilsynet kræver mere arbejde af medarbejderne. Dette hænger bl.a. sammen med, at ledelsen på de medvirkende botilbud varetager kontakten med og sørger for at indsamle og oversende relevant information til socialtilsynet.

Medarbejderne på ét botilbud fortæller dog, at når socialtilsynet bekendtgør et kommende besøg, så opstår der i perioden op til besøget en øget opmærksomhed blandt medarbejderne på, at sikre at relevant information bliver dokumenteret fyldestgørende.

Ledelsen på ét botilbud er bekymret for, at tilsynet får et skævvredet billede af kvaliteten på botilbuddet, da de i forbindelse med deres besøg kun ser journaler for ganske få borgere, og at medarbejderne primært skriver de ting ned, som der er udfordringer med. Det medfører, at man på botilbuddet har fokus på at lave ekstra beskrivelser af de indsatser der fungerer for at sikre sig, at tilsynet får et fyldestgørende billede af botilbuddet og den indsats og pleje borgerne modtager. Lederen fortæller som følger:

> *Citat: "Det der bliver uhensigtsmæssigt i min verden, det er at forud for tilsyn, som du selv nævner, når det er socialtilsynet, så beder de jo om, journaler, på en eller to borgere, og de journaler som de så får adgang til at kigge i, og det er jo så dem de går ind og har en masse kommentarer til, de bliver bare gældende på en hel afdeling. (…) nogle gange har vi været lidt slemme til at skrive, når tingene går skævt, og ikke har beskrevet så meget, når tingene går godt, så er de ting, der lykkes, eller hvis en borger har haft en god dag, det bliver lige pludselig vigtigt for os, at få med i journaliseringen, fordi vi ved, den ene borgers journal, kommer til at tegne billedet for en hel afdeling (…) Så på den måde tænker jeg, at vi er kommet til at skrive meget mere, end vi nok tidligere gjorde." (Leder på et botilbud)*

Både ledelsen og medarbejderne på flere botilbud fortæller, at det særligt er under besøg fra socialtilsynet, at medarbejderne skal afsætte tid, da de skal medvirke i interview. Én leder fortæller i den forbindelse, at dette særligt er udfordrende under de uanmeldte besøg fra socialtilsynet da lederen oplever, at disse besøg ofte ligger på ydertidspunkter hvor der ikke er fuld bemanding på botilbuddet:

> *Citat: "Altså, man kan sige, at det tager mest tid for de pædagogiske medarbejdere, den dag de [socialtilsynet] er her. Altså, hvor de så er inde og tale med dem [medarbejderne] et par timer. Vi har oplevet nogle gange, at de kommer uanmeldt, hvor de nogle gange kommer mest om aftenen, og så er jeg jo og det administrative [personale] gået hjem, og det er jo typisk alle der er her, de taler med." (Leder på botilbud)*

Samtidig ligger der en opgave i at forberede borgerne på, at socialtilsynet kommer på besøg, særligt ift. de borgere, som skal have en samtale med socialtilsynet.

I tilfælde hvor socialtilsynet vurderer, at et botilbud ikke lever op til specifikke krav, eller hvis tilbuddet ikke har den fornødne kvalitet, kan tilbuddet få et påbud eller blive underlagt skærpet tilsyn (Såfremt socialtilsynet finder, at et tilbud ikke efterlever kvalitetskravene kan socialtilsynet træffe afgørelse om skærpet tilsyn og om påbud. Skærpet tilsyn er udtryk for et mere intensivt tilsyn og vil derfor medføre flere tilsynsbesøg og yderligere indhentning af oplysninger. Ved afgørelse om påbud angiver socialtilsynet de forhold, som tilbuddet skal rette op på som en betingelse for, at tilbuddet fortsat kan være godkendt. Der kan træffes afgørelse om skærpet tilsyn og påbud, når der er berettiget forventning om, at tilbuddet kan og vil rette op på de forhold, der har ført til afgørelsen). En medarbejder fortæller, at et påbud afstedkom øget krav til dokumentation på det område for botilbuddet, hvilket medarbejderen oplever som meningsfuldt ift. sikre, at der bliver arbejdet med de udfordringer, som socialtilsynet har identificeret:

> *Citat: "Jeg er på en afdeling, som har været under skærpede tilsyn, og så er der nogle andre regler. Og der skal vi lave handleplaner. Når de for eksempel kommer og giver et skærpet påbud, så er der meget administrativt arbejde efterfølgende. Men igen det giver rigtig god mening, at vi har det, fordi der er en grund til, at vi har fået skærpelser. Så det tvinger os til at dokumentere, hvordan vi har tænkt os at arbejde med det." (Medarbejder på botilbud)*

BOKS: KVANTITATIV OPGØRELSE AF MEDARBEJDERNES TIDSFORBRUG VED SOCIALTILSYNSBESØG

Som del af moderniserings- og effektiviseringsprogrammet gennemførte Monitor Deloitte og KL's Konsulentvirksomhed i 2017 en analyse, der skulle afdække muligheder for effektiv drift af botilbud med særlig fokus på regler og rammer, herunder fx tilsyn mv.

I analysen har de bedt medarbejdere på 40 botilbud udfylde tidsregistreringsskemaer, hvor der bl.a. blev spurgt specifikt ind til tidsforbrug i forbindelse med tilsynsbesøg.

Tilbuddene anvender i gennemsnit 144 timer på socialtilsynet om året. Det er hovedsagelig ledelsen og stabsfunktioner, der bruger tid på socialtilsynet, men socialtilsynet taler også med det øvrige personale under tilsynsbesøg.

- 44 timer går til at forberede besøg, hvilket primært handler om at indsamle og fremsende skriftligt materiale og oplysninger, som tilsynet har efterspurgt. Det dækker også over at

planlægge selve besøget, herunder at indkalde vikarer til at dække for medarbejdere, som socialtilsynet gerne vil tale med.
- 35 timer går til selve besøget, hvor tilsynet taler med ledelse, medarbejdere, borgere og pårørende. Derudover kan den tilsynsførende også indgå i aktiviteter og/eller observere hverdagen i tilbuddet.
- 34 timer går til opfølgning, hvilket omfatter efterfølgende dialog med tilsynet om uddybende forhold eller udkast til tilsynsrapport samt tidsforbrug på handlinger og aktiviteter, som udspringer af tilsynet.
- 32 timer går til at opdatere Tilbudsportalen samt udarbejde og indlægge budget og årsrapport.

Boks slut.

SUNDHEDSOPGAVER OG SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

I dette afsnit beskriver vi, hvilke sundhedsopgaver og sundhedsfaglig dokumentation, der udføres på de interviewede botilbud, og hvordan medarbejdere og ledere oplever disse opgaver. Ankestyrelsen er ikke klageinstans på sundhedsområdet. I dette afsnit forholder vi os derfor ikke til, om de arbejdsgange og –procedurer, som ledelsen og medarbejderne på de medvirkende botilbud beretter, at de har, er i overstemmelse med gældende regler og krav på området.

Først beskrives opgaver relateret til håndtering af medicin herunder dosering, udlevering og dokumentering af effekter af medicin. Derefter beskrives andre sundhedsfaglige opgaver, som medarbejderne på botilbud varetager, herunder bl.a. deres funktion ift. borgernes plejeplan samt kontakt til lægen og akutpsykiatrien. Slutteligt beskrives opgaver forbundet med tilsynsbesøg fra Styrelsen for Patientsikkerhed.

I kapitlet om Regulering af botilbuddene er der en uddybet beskrivelse af, hvilke regler og krav botilbuddene er underlagt ift. håndtering af medicin.

Medicinhåndtering
På alle de besøgte botilbud håndterer medarbejdere medicin på forskellig vis. Det kan være gennem medicindispensering, hvor personalet optæller eller tilbereder ordineret medicin, medicinadministration, hvor personalet udleverer medicin og hjælper borgerne med at indtage medicinen, eller dosisdispenseret medicin, hvor personalet på vegne af borgerne modtager medicin fra et apotek og bl.a. dokumenterer modtagelsen.

BOKS: KRAV OG REGLER

Som beskrevet i kapitlet om Regulering af botilbud, så er der en række krav til håndtering og administration af medicin, samt til dokumentationen af dette. Medarbejderne skal bl.a.:

- sikre, at der er en opdateret lokal medicinliste, der omfatter både receptpligtig medicin og naturlægemidler, kosttilskud og håndkøbsmedicin. Den skal indeholde oplysninger om bl.a. dosis, tidspunkt for indtagelse, en præcis angivelse af, hvorfor borgeren skal have medicinen, og hvordan borgeren skal have medicinen
- dispensere medicin og dokumentere, at det er gjort.

- administrere medicinen til borgeren. I den forbindelse skal det kontrolleres, at doseringen og den øvrige information omkring medicinen er korrekt.
- sikre, at patienten indtager medicinen
- aftale med ordinerende læge, hvornår og hvordan der skal tages kontakt, hvis patienten ikke ønsker at tage sin medicin
- kontakte den ordinerende læge eller vagtlæge, hvis patienten ikke kan tage medicinen eller får forkert medicin
- dokumentere og indrapportere eventuelle utilsigtede hændelser i forbindelse med medicin
- observere og dokumentere effekter af medicin

Det er også ledelsens ansvar at sikre, at:
- der foreligger klare instrukser til personalet for håndtering af medicin.
- personalet kender til og kan arbejde efter instrukserne
- personalet er oplært i, at varetage medicinhåndteringen på botilbuddet.

Boks slut.

På et af botilbuddene beskriver medarbejderne, at der er mange retningslinjer og regler for opgaven med håndtering af medicin, da de oplever, at de samme regler om medicinhåndtering gør sig gældende for et botilbud som for et hospital.

Fem af de botilbud, som vi har talt med, har sundhedsfagligt personale ansat på en eller flere af deres afdelinger, enten sygeplejersker eller social- og sundhedsassistenter eller begge dele. På de afdelinger er det det sundhedsfaglige personale, der står for dosering og optælling af medicin til borgere, men ikke nødvendigvis administrationen. Der er dog også nogle afdelinger, der ikke har sundhedsfagligt personale, hvor det er det pædagogiske personale, der varetager opgaven:

> *Citat: "Det fylder meget, fordi der er så mange regler. Man skal have styr på rigtig mange ting. Jeg er medicinansvarlig i vores afdeling, og jeg skal også have styr på, om de andre har styr på det. Så ja, jeg synes medicin fylder meget. Også fordi det er jo ikke mit område. Jeg er pædagog. Så det er jo noget, jeg har skulle tilegne mig ud over min egen faglighed. Så ja, jeg synes, det fylder - også det med, at man ikke vil ikke gøre noget forkert når det drejer sig om medicin." (Medarbejder på botilbud)*

SUNDHEDSPERSONALE PÅ BOTILBUD

I 2017 var 23 procent af årsværkene på botilbud syge- eller social- og sundhedspersonale.

Kilde: 'Rammer for effektiv drift af botilbud'. Monitor Deloitte og KLK. Boks slut.

Her beskriver tre medarbejdere de dokumentationsopgaver, der er forbundet med medicinhåndtering på deres afdeling:

> *Citat: Medarbejder 1: "Vi dokumenterer, at vi har talt op, og hvem der har tjekket. Og så dokumenterer vi så, hvis vi har seponeret noget medicin, der er for gammelt. Og så skriver man, hvis man har bestilt noget nyt medicin, og så skal den, der så modtager det et par dage efter, dokumentere, at de har modtaget det og at det er det rigtige, der er modtaget."*
>
> *Medarbejder 2: "Og så dokumenterer vi hver eneste gang, vi udleverer medicin også. Og nogle borgere får medicin 3-4 gange om dagen. Det dokumenterer vi enkeltvis."*

Medarbejder 1: "Og ved hver udlevering af p.n. medicin dokumenterer vi også effekten af p.n. medicinen."

Medarbejder 3: "Samtykke ved opstart af behandlinger og effektmålinger går vi også ind og dokumenterer." (Medarbejdere på botilbud)

P.n. medicin står for pro necessitate og betyder efter behov. P.n. medicin er altså medicin som gives efter behov. Kilde: medicin.dk

Opdatering af lokale medicinlister

På et af botilbuddene fortæller en leder, at for at sikre, at der er opdaterede lokale medicinlister, så er der to gange i døgnet en medarbejder, der skal tjekke Fælles Medicinkort (FMK) for alle borgere. FMK er en oversigt over alle ordinationer af medicin til borgerne, der viser aktuel og tidligere medicin og i hvilke doser.

Dosering af medicin

På flere botilbud oplever medarbejderne, at de bruger meget tid på at håndtere, administrere og dokumentere medicin. Alle de medvirkende botilbud har borgere, som får medicin. Doseringen og klargøringen af medicinen beskrives på flere af botilbuddenes afdelinger som en større opgave for de medicinansvarlige medarbejdere, hvor en medarbejder bruger en hel vagt på det. Flere at de deltagende botilbud har samtidig interne retningslinjer, som fastlægger, at den doserede medicin skal efterses af en anden medarbejder:

Citat: "Hver gang man håndterer noget medicin, så er der en, der skal tjekke det bagefter. Og vi har også en, som får noget flydende medicin, så hver gang man har doseret der, så skal man gå ud til en kollega og vise det, før man kan give det til beboeren. Så det er rigtig meget arbejde i den medicin, der er. Rigtig, rigtig meget arbejde. Når der er en, der tæller [medicin] op, går der nærmest en vagt med det." (Medarbejder på botilbud)

Samtidig oplever ledelsen på et botilbud, at der kan være dagligdagsaktiviteter, som skal indberettes som medicinsk brug, hvilket de oplever er omstændeligt og tidskrævende.

Citat: Leder 1: "Og der hvor det næsten går over at gevind, det er den del af det, der hedder ikke-dispenserbar medicin. Jo, det er en læge, der har udskrevet det måske, men det kan være medicinsk tandpasta. Altså borgere, som har svært ved at holde paradentose væk eller noget, så er det noget særligt tandpasta. Så skal tandbørstningen lige pludselig dokumenteres under medicin, fordi det brug af den her medicinske tandpasta. Skælshampoo. Hvis det ikke bare er sådan, at du køber nede i Netto, men rent faktisk noget, der er udskrevet fra en læge."

Leder 2: "Alt det her, hvor man ikke kan kontrollere, at nu har man givet den rette dosering, det skal dokumenteres. Så det er jo for at sikre det. Det bliver tungt. Og medarbejdere, der bruger meget tid på det."

Leder 1: "Ja, og medarbejdere har svært ved at se meningen med det. Nu har jeg hjulpet den her borger med at vaske hår hver dag i de sidste 20 år, og nu skal jeg lige pludselig ind

under medicin dokumentere, at jeg har vasket hår på ham eller hende." (Ledere på botilbud)

Udlevering af medicin

Ved udlevering af medicin skal medarbejderen kontrollere, at det er den rigtige medicin, der gives til den rigtige borger i den rigtige dosis. Efter at borger har indtaget medicinen, skal det også dokumenteres, at det er sket. Det er varierende for de medvirkende botilbud, hvor tidskrævende medicinudleveringen opleves. På flere botilbud oplever de det som en tidskrævende proces. En medarbejder beskriver her processen for udlevering og dokumentation af udlevering af medicin:

Citat: "Hvis man snakker om tiden, der går fra den borgerrelaterede tid, så handler det også om at hvor man førhen kunne tjekke medicinen af på et skema, der lå fysisk tilgængeligt i et aflåst medicinskab, så skal du nu logge på en computer, for at logge ind i et andet dokumentationsprogram, for at logge dig ind på den enkelte borger, for at gå ind på deres medicinskema, for at se, at de skal have den her ene panodil kl. 8.00. Og allerede der, så kan der være gået fem minutter, bare for at starte computeren, til du har set, hvad der er for noget medicin, for at du kan udlevere det, for du bagefter kan gå ind igen til computeren, logge ind igen og dokumentere, at det er udleveret. […] Det er jo smart at have alt samlet. Det er mere data på den måde, men det er mere tidskrævende. Og det betyder jo altså tid, der går fra borgeren." (Medarbejdere på botilbud)

Omvendt oplever medarbejderne på to af botilbuddene ikke, at udlevering af medicin og dokumentation af dette er en opgave, der tager væsentlig tid fra de borgerrettede opgaver. På det ene af disse botilbud har de også flere borgere, der selv administrerer deres medicin.

På flere af de medvirkende botilbud, fortæller medarbejderne, at de bruger en del tid på at dokumentere udlevering af medicin, i de tilfælde, hvor borgeren ikke ønsker at tage medicinen. Det er et krav, at det dokumenteres, hvis en borger ikke ønsker at tage sin medicin, og hvordan personalet har håndteret situationen. Denne proces opleves som tidskrævende, da nogle patienter ofte ikke ønsker medicin. En del af dokumentationsarbejdet af en sådan hændelse indebærer også, at der ringes til borgerens læge eller vagtlægen. Formålet er bl.a. at få information om eventuelle medicinske konsekvenser ved ikke at tage medicinen, eller hvor lang tid de må prøve at give medicinen til borger. Det opleves dog som unødigt af medarbejderne, når de stadig skal ringe og dokumentere, når det er fjerde gang, at borgeren ikke vil tage den samme type medicin, og de derfor godt kender og har noteret de mulige konsekvenser. Således handler opkaldet i nogle tilfælde om 'at holde sin ryg fri' og ikke om at afdække deres handlemuligheder i situationen, da det allerede er gjort. En medarbejder på et af botilbuddene fortæller her, hvordan de dokumenterer, når en borger ikke ønsker at tage sin medicin:

Citat: "Medicindokumentation er noget vi bruger meget tid på, fordi vi har nogle regler der siger at beboernes medicin skal administreres af personalet på det tidspunkt det er udleveret til. Men beboerens compliance ift. medicinen kan jo være meget svingende. Og nogle vil ikke have medicin og nogle vil have medicin på et andet tidspunkt, og nogen synes at den her pille er træls osv. Så der skal vi ind på hvert præparat hver eneste dag og dokumentere bemærkninger til den enkelte; 'Hun vil ikke have det her medicin, hvorfor det ikke er givet på udleverings tidspunktet. Personalet har forsøgt at motivere til at få det ordineret på det rigtige tidspunkt'. Det er så Styrelsen for Patientsikkerhed hele tiden kan

se, at vi gør det efter lægens instruktioner, men vi selvfølgelig ikke kan tvinge dem til det. Så det kan vi bruge meget tid på." (Medarbejder på botilbud)

Dokumentering af effekter ved medicin som gives efter behov

Flere medarbejdere fortæller, at der kan opstå behov for at udlevere medicin, som ikke er en del af borgernes ordinære medicinkort. Medicin der gives efter behov, betegnes p.n. medicin og skal derfor ikke gives på faste tidspunkter. En medarbejder fortæller om arbejdsgangene forbundet med at udlevere p.n. medicin:

Citat: "Vi må ikke udlevere nogen form for medicin, heller ikke almindelig håndkøbsmedicin, som ikke har været inde over lægen. Altså vi må ikke engang udlevere strepsil, fordi det er et lægemiddelprodukt. Så hvis der er en borger der har ondt i halsen og går ned, og jeg hjælper borgeren med at købe strepsil, så skal jeg også ringe til lægen, jeg skal sætte det på medicinkortet, jeg skal have det skrevet ud, jeg skal have ... Jeg skal dokumentere, jeg har udleveret det, ligesom hvis det var livsvigtig medicin. Det hele tæller for det samme." (Medarbejder på botilbud)

Efter udlevering af p.n. medicin skal medarbejderne observere og dokumentere effekterne af medicinen. Lederne på et af botilbuddene beskriver her, at det kan være en vanskelig opgave at vurdere effekten af medicinen, hvis borgerne ikke selv kan give udtryk for det:

Citat: Leder 1: "Det kan være en borger, der har noget p.n. medicin, som vi udleverer. Det kan være flere udleveringer på en dag, hvis borgeren den pågældende dag har det rigtig svært. Så skal vi ind og dokumentere udleveringen. Vi skal også følge effekten og hele tiden vurdere, hvor meget, hvor lidt [effekt], og skal vi have fat i en vagtlæge eller en læge for at få noget mere. Så der er hele tiden fokus på det."

Leder 2: "Ja, og en vurdering af, om den vurdering borgeren selv har af effekten, at den er relevant. Der bliver meget tolkning nogen gange, jo. Så hvordan er det, man også får lavet en standard, så vi sikrer, at alle medarbejdere vurderer ens, hvis borgerens ord ikke er til stede. Hvis det er, at borgeren ikke kan give udtryk for det. Hvordan aflæser vi, om en medicin har den ønskede effekt?" (Ledere på botilbud)

Utilsigtede hændelser

I tilfælde af utilsigtede hændelser (ofte benævnt UTH) i forbindelse med medicinhåndtering, har medarbejderne pligt til at indberette hændelsen gennem Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside. Det kan eksempelvis være, hvis en borger får udleveret forkert medicin, forkert dosis medicin eller antallet af piller i en æske ikke stemmer overens med det, der er noteret der skal være. En utilsigtet hændelse kan også ofte kræve et opkald til lægen for at få en vurdering af hændelsen og eventuelle påkrævede handlinger:

Citat: "Vi har en [beboer], der ikke må få mælkeprodukter sammen med sine piller. Hvis beboeren så får mælkeprodukter sammen med medicinen, så skal man også ringe til lægen og høre hvad risikoen er ved, at beboeren har fået mælkeprodukter med sine piller - og så dokumentere, hvilken effekt den her UTH har haft." (Medarbejder på botilbud)

På alle botilbuddene fortæller de, at de sjældent oplever utilsigtede hændelser, og at det derfor ikke er en opgave, der fylder i dagligdagen. En leder af et botilbud fortæller også, at det

kun tager fem minutter at indberette en UTH for personale, der har prøvet det før, mens det tager længere, hvis det er første gang medarbejderen skal indberette.

På et af botilbuddene oplever en medarbejder, at reglerne for indberetning og systemet til indberetning kan være for omfangsrigt i forhold til nogle typer af hændelser:

> *Citat: "I forhold til medicindokumentation bliver der brugt meget tid på det. I systemet er det jo meget rigidt. Hvis der er en pille for lidt, så skal vi indberette. Det synes jeg bare er meget firkantet. […] Det kan være, at der var en pille mindre i æsken. Der var 240 og nu er der 239. De er låst inde osv. Så skal man bruge tid på det. Sådan nogle ting, hvor jeg bare tænker, det der er bare spild af tid. […] Sådan noget, synes jeg personligt, kan være lidt besværligt." (Medarbejder på botilbud)*

FEJLMEDICINERING

Fejlmedicinering er en af de hyppigst forekommende utilsigtede hændelser. Styrelsen for Patientsikkerhed har derfor fokus på, at medarbejderne på de sociale botilbud har de rette kompetencer til at varetage medicinen. Boks slut.

Oplæring af medarbejdere i at håndtere medicin

Som nævnt er der på flere botilbud ansat både sundhedsfagligt og pædagogisk personale. På alle botilbuddene er der dog behov for, at majoriteten af medarbejdere, også det pædagogiske personale, kan håndtere medicin. På et af botilbuddene beskrev den sundhedsfaglige koordinator det også som en tidskrævende opgave at sørge for oplæring af nye ansatte for at sikre, at alle ansatte er i stand til at udlevere både dosisdispenseret og p.n. medicin og dermed kan give medicin til borgerne. I den forbindelse fortæller den sundhedsfaglige koordinator, at hver gang en borger får ordineret et nyt præparat, som medarbejderne ikke er blevet undervist i håndteringen af, så underviser den sundhedsfaglige koordinator alle medarbejdere i at bruge af det nye præparat:

> *Citat: "Når jeg får et nyt præparat, eksempelvis øjendråber, som borgeren skal have, så skal jeg have oplært hele personalegruppen i at bruge lige nøjagtigt dette præparat på den her borger, og det skal de faktisk have dokumentation for, at de skal have delegationsbevis på, at det har oplært dem i, for at de må dryppe de her øjne. Så det er ret omfattende. Vi har nogle borgere, hvis de er psykisk belastet på grund af deres diagnoser, så kan de svinge op og ned i medicin, og medicin præparater fra dag til dag. Det er jo fysisk umuligt for mig. Hvad har vi af medarbejdere? 60 medarbejdere, og jeg skal igennem dem, inden beboeren har fået ny medicin igen igen. Det kan simpelthen ikke lade sig gøre." (Medarbejder på botilbud)*

Medarbejderne og lederne på alle de fem botilbud pointerer, at selvom det kan være en omfattende opgave at håndtere, administrere og dokumentere på medicinudlevering, så oplever de overordnet set opgaven og dokumentationskravene som meningsfulde, selvom der kan være enkelte processer omkring eksempelvis p.n. medicin, dokumentation af utilsigtede hændelser og ikke-dispenserbar medicin, der opleves som uhensigtsmæssige. På flere af botilbuddene fremhæver medarbejderne, at det er vigtigt, at der ikke sker nogen fejl i håndteringen og dokumentationen af medicinen, på grund af de mulige konsekvenser.

> *Citat: "Det er jo nogle kraftige præparater, vi arbejder med, og de kan have en invalidering på borgeren. Og det er vigtigt, at man har kendskab til, hvad det er, man jonglerer rundt*

med her. I det øjemed stemmer det fint overens med, at man ikke bare må udlevere noget, man ikke ved, hvad er, og ikke ved, hvordan virker, samt hvad det kan have bivirkninger, i værste fald anafylaktisk chok på vores borger."
(Medarbejdere på botilbud)

På et andet botilbud bemærker medarbejderne, at dokumentationen og observation af effekter gør dem i bedre stand til kritisk at vurdere brugen af medicin til borgerne:

Citat: "Ift. medicin, der er vi nok blevet lidt bedre til at sætte spørgsmålstegn ved, om det nytter hvorvidt man får al den medicin man får, for vi ser jo ikke at det hjælper og så er det jo ikke godt for vedkommende at proppe en masse piller ind i kroppen. Hvis ikke det hjælper." (Medarbejder på botilbud)

Lederne på det samme botilbud fremhæver, at de oplever at der er sket en stigning i dokumentationskravene efter botilbuddene blev omfattet af Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn, men at det også medfører øget rets- og patientsikkerhed for borgerne på deres botilbud:

Citat: Leder 1: "Ja, man kan nok sige noget af det, der er ændret, er nok med den der dokumentationskrav, hvor man kan sige, der har jo altid været fokus på det, men der er meget mere vi skal dokumentere omkring det. Det kan være samtykke. Ikke dispenserbar medicin, hvor vi har bare været vant til at dryppe borgernes øjne, så skal vi dokumentere at vi har også gjort det. Så der er noget, der skal dokumenteres i Borgerens Journal på en anden måde."

Leder 2: "Og der skal dokumenteres effekter, eksempelvis ved to panodiler og lignende. Det ville vi selvfølgelig altid skulle have en opmærksomhed på, men nu får man jo påbud, hvis det ikke er dokumenteret."

Leder 1: "Borgernes retssikkerhed i forhold til det sundhedsfaglige er steget markant."

Leder 2: "Og det er godt. Men det tager tid."
(Ledere på botilbud)

BOKS: SUNDHEDSFAGLIGT TILSYN PÅ BOTILBUD

Botilbud blev underlagt sundhedsfagligt tilsyn ved omlægningen af Patientombuddet til Styrelsen for Patientsikkerhed ved lov nr. 656 af 8. juni 2016. Boks slut.

Andre sundhedsfaglige opgaver og dokumentation
Interviewene viser, at der også løses og dokumenteres på mange andre sundhedsfaglige opgaver på botilbuddene ud over medicinhåndtering. Ledere fra et af botilbuddene beskriver her, nogle af de opgaver som der skal dokumenteres på, og pointerer, at der på nogle punkter er lovkrav for, hvad der skal dokumenteres, mens det på andre punkter i højere grad er op til botilbuddets egne arbejdsgange:

Citat: Leder 1: Afhængig af hvilket funktionsniveau borgeren har, så kan det være alt fra registrering af afføring og afføringsmønstre, søvn og hvile, bevægelsesapparat, respiration, hvor meget der bliver brugt, væskeindtag, blodprøvetagning og resultater på det, epilepsi-skemaer.

Leder 2: Der er rigtig meget ud over [medicin] i den der sundhedsfaglige dokumentation.

Leder 1: Så er der er noget, som Styrelsen for Patientsikkerhed lægger op til, at det er en måde, vi skal dokumentere på. Så er der også noget, vi kan godt køre med vores egne beskrivelse og arbejdsgang, men der er faktisk også noget, der skal dokumenteres i Borgerens journal. Og det er jo et lovkrav, det kan vi ikke fravige. (Ledere på botilbud).

Som beskrevet i kapitlet om Regulering af botilbuddene, så er nogle af de punkter, hvor der skal dokumenteres:

- Hvis patienten har problemer eller risici inden for de 12 sygeplejefaglige problemområder, skal det, som har betydning for patientens nuværende situation og fortsatte pleje og behandling, journalføres i nødvendigt omfang.
- For hvert område skal følgende journalføres i nødvendigt omfang:
    - planlægning
    - udført pleje
    - behandling
    - opnåede resultater
- Problemområderne skal revurderes, når det er nødvendigt – eksempelvis ved ændringer – og dette skal journalføres
- Patientens informerede samtykke

Sygeplejefaglig beskrivelse af patientens problemer

Når der indskrives en borger på botilbuddet, så dokumenterer medarbejderne borgerens tilstand ud fra alle 12 sygeplejefaglige problemområder, der har betydning for borgerens aktuelle helbredstilstande. Dokumentationen er udgangspunkt for udarbejdelse af plejeplan og efterfølgende dokumentation af udført pleje og resultatet heraf.

På nogle af de botilbud, som vi besøgte er der et selvstændigt journalsystem til at dokumentere plejeplan og den øvrige sundhedsfaglige dokumentation, mens det på andre af botilbuddene er integreret i et samlet system sammen med den socialfaglige dokumentation. Oplevelsen af at dokumentere de samme ting flere steder virker til at afhænge af, hvilke IT-systemer, botilbuddene anvender til dokumentationen. Det var kun på ét af botilbuddene, vi interviewede, hvor medarbejderne oplevede, at de samme informationer skulle udfyldes to steder. På det botilbud havde de to separate IT-platforme for hhv. det socialfaglige og det sundhedsfaglige. I stedet for at dokumentere omkring borgerens psykosociale udfordringer på begge platforme, så skriver de det ind i den socialfaglige platform og i den sundhedsfaglige platform henviser de til den socialfaglige. Flere af de andre steder har en samlet IT-platform til at dokumentere både det socialfaglige og det sundhedsfaglige.

Medarbejderne på flere af botilbuddene beskriver, at den daglige sundhedsdokumentation, der foretages af medarbejderne, primært er at dokumentere, hvis der er afvigelser fra den habituelle tilstand hos borgeren i nogle af de 12 sygeplejefaglige områder eller dokumentation for udført sundhedsfaglig pleje. Eksempelvis hvis der er givet creme til en borger med et udslæt, så skal det dokumenteres, at cremen er givet, og om udslættet er i bedring eller forværring. Der skal kun dokumenteres på de områder, hvor det er relevant. Det vil sige, at der ikke nødvendigvis skal dokumenteres noget på en borger, der ikke har ændringer i sin habituelle tilstand eller ikke har modtaget behandling på den pågældende dag. På tre af de

interviewede botilbud har nogle af borgerne dog en del sundhedsmæssige udfordringer, og her fylder dokumentationsarbejdet i forbindelse med borgens sundhedstilstand meget.

Medarbejderne på botilbuddene dokumenter også, hvis der er brug for at foretage målinger på borgeren i forhold til borgerens plejeplan eller for at observere borgerens tilstand.

Medarbejderne på et botilbud beskriver, at det primært er enkelte borgere, der i perioder kan have brug for meget sundhedsfaglig pleje og dertilhørende dokumentation. Det kan eksempelvis være en borger med mange somatiske udfordringer, hvor den sundhedsfaglige dokumentationen kan tage op til en time om dagen. Dette lagt oveni de andre dokumentationskrav og gøremål, som ikke er direkte borgerkontakt i dagligdagen, gør, at personalet har meget at se til:

> *Citat: Medarbejder 1: Det kommer også an på hvilken beboer man har. Har man [Navn på borger] som har 20 somatiske udfordringer, så tager det lang tid at dokumentere hendes behandling.*
>
> *Medarbejder 2: Der dokumenterer jeg det løbende gennem dagen. Hun har forskellige [sundhedsfaglige] mål og delmål, hun har fx diabetes, så der går jeg ind og skriver hvis jeg har gjort noget ift. det. Og så er det egentligt mest risikovurderingen jeg tager sidst på vagten, fordi ellers så ved jeg, at jeg ikke kommer hjem til tiden for så bliver det for meget dokumentation, og jeg ville ikke kunne huske, hvad jeg har foretaget mig i løbet af dagen. Så det forsøger jeg at gøre derinde løbende, og det oplever jeg også, at der er mange andre der gør løbende igennem dagen - når det ikke drejer sig om risikovurdering.*
>
> *Medarbejder 1: Man kan sagtens bruge en time på sådan en som [Navn på borger].*
>
> *Medarbejder 3: Ja, lige i øjeblikket, hvor der er så meget.*
>
> *[…]*
>
> *Medarbejder 2: Nej, men hun er også speciel.*
>
> *Medarbejder 1: Men det der kan være svært at nå i det. Det er jo ikke fordi, at hvis vi bare skulle være sammen med to beboere og dokumentere på en dagligdag, men der er bare så mange andre ting. Så skal man ud af huset, og så er der et møde, og så skal man til læge. Og samtidigt skal man også lige nå at se beboer og samtidig skal man lige skrive i sundhedsplanen og nå at skrive i VUM og delmål og mål og altså. Det kan være svært i en dagligdag at strukturere det, hvis man ikke bare sidder på sin pind. (Medarbejder på botilbud)*

På to af de interviewede tilbud har borgerne ikke brug for daglig sundhedsfaglig behandling i samme omfang som de andre interviewede botilbud, og medarbejderne beskriver også, at det ikke er en opgave, de oplever tager tid fra de borgerrettede opgaver. Så oplevelsen af omfanget af dokumentationsarbejdet i forbindelse med borgerens sundhedsmæssige tilstand varierer botilbuddene imellem og afhænger primært af omfanget af borgernes sundhedsmæssige udfordringer.

Kontakt med lægen og resultater fra lægebesøg

På et af botilbuddene fortæller en leder om dokumentation af borgernes lægebesøg:

> *Citat: Og hver gang vi har været ved lægen, så skal vi jo skrive ind i journalen, at nu har vi været i lægehuset, vi har talt med den og den læge, eller et eller andet, og hvad har lægen sagt, og informere de pårørende, og så skal vi så følge op på det jo hele tiden. Altså, hvis der er en, der får den medicin, så skal vi jo inden for de næste dage, gå hen til vedkommende og spørge, har det hjulpet det her, ikke? (Leder på botilbud)*

Lederen pointerer, at de altid har dokumenteret disse oplysninger, men at de oplever ændrede krav til, hvordan det skal skrives ned, efter de er blevet omfattet af sundhedslovgivningen og indbefattet i Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn.

Problemer med at få borgere i akutpsykiatrien

På to af de botilbud, vi har interviewet, fortæller lederne, at de oplever udfordringer i forhold til borgere, der har behov for at blive indlagt i psykiatrien, eksempelvis ved akut psykose. De beskriver, at de i disse tilfælde bruger en del tid på kommunikation med Regionen omkring indlæggelse og på at fremskaffe dokumentation for behovet for indlæggelse. På begge botilbud fortæller de, at det til dels skyldes, at psykiatrien er tilbageholdende i forhold til at indlægge borgerne, selvom der er dokumentation fra borgers egen læge:

> *Citat: "Vi bruger forholdsvis meget tid på overgange fra vores område til psykiatrien. Nogle gange kan vi godt opleve en holdning til, at når man nu har et botilbud, så har man nok også de fornødne sygeplejefaglige ressourcer til rådighed på botilbud. Men vi er jo stadigvæk et pædagogisk område, som arbejder primært med en pædagogisk indsats. Så derfor er vi nogle gange udfordret med svært psykotiske patienter. […] Vi bruger forholdsvis meget tid fra borgeren, når sådan nogle hændelser sker, for at prøve at skabe den fornødne indgang, men også den fornødne dokumentation. Og det er tid direkte væk fra borgeren, når vi har sådan nogle svære sager. Og det sker et par gange om året, tænker jeg, at vi har det." (Leder på botilbud)*

Flere ledere beskriver, at det er en opgave, der tager en del tid, de få gange det sker.

På et tredje botilbud, hvor en af afdelingernes målgruppe er yngre borgere med forskellige psykiatriske/psykiske udfordringer, såsom selvskadende adfærd, beskriver medarbejderne, at hændelser med selvskade kan tage lang tid, bl.a. fordi der er en del ventetid på de andre aktører, der skal involveres:

> *Citat: "Hvis der fx er selvskade, så bruger man hurtigt mange ekstra timer der. Hvis man skal vente på at vi skal ind på tvang - så skal man lige have fat i en vagtlæge eller læge som skal komme og lave papirerne. Og så skal man vente på at politiet kommer - gerne ambulance også. Det kan man gerne bruge en halv dag på. Det er jo det generelle problem i sundhedsvæsnet. Var der bare flere hænder, så var det jo nemmere." (Medarbejder på botilbud)*

Tilsynsbesøg fra Styrelsen for Patientsikkerhed

Styrelsen for Patientsikkerhed fører tilsyn med behandlingssteder, hvilket også inkluderer botilbud, hvis der udføres sundhedsfaglige aktiviteter. Ved et tilsynsbesøg kigges der på følgende målepunkter:

- Botilbuddets organisering, herunder kontrol af de nødvendige instrukser
- Journalføring
- Medicinhåndtering
- Patienters retsstilling
- Hygiejne
- Diverse
- Øvrige fund

BOKS: TILSYN MED BOTILBUD I 2020-21

Styrelsen for Patientsikkerhed gennemførte 210 tilsyn med botilbud i løbet af 2020 og 2021. Heraf var 57 planlagte, stikprøvebaserede tilsyn, 77 var opfølgende tilsyn på baggrund af påbud, og 76 var reaktive tilsyn på baggrund af bl.a. bekymringshenvendelser. Der blev særligt fundet fejl i medicinhåndteringen ved tilsynene, men også mangler i den sundhedsfaglige dokumentation. Ved 44 procent af tilsynene var der mangler i beskrivelsen af patienternes potentielle og aktuelle problemer, ved 50 procent var der mangler i oversigterne over patienternes sygdomme og funktionsnedsættelser samt aftaler med den behandlingsansvarlige læge, og ved 59 procent af tilsynene var der mangler i den sundhedsfaglige dokumentation vedrørende patienternes aktuelle pleje og behandling samt opfølgning og evaluering på plejen og behandlingen. Kilde: Erfaringsopsamling: Sundhedsfaglige tilsyn med bosteder 2020-21. Styrelsen for Patientsikkerhed . Boks slut.

På de interviewede botilbud oplevede de ikke, at selve tilsynsbesøget fra Styrelsen for Patientsikkerhed medførte ekstra opgaver for medarbejderne. Tre af botilbuddene har haft tilsynsbesøg fra Styrelsen fra Patientsikkerhed.

Lederen på det ene af botilbuddene fortæller, at selve besøget ikke medfører opgaver for medarbejderne ud over deltagelse i interview, men at dokumentationen, som bliver kontrolleret ved tilsynsbesøget, fylder hos medarbejderne. Det er bl.a. den dokumentation, vi har beskrevet ovenfor, om håndtering af medicin, sygeplejefaglig beskrivelse af patientens aktuelle problemer, oversigt over patientens sygdomme og funktionsnedsættelser og beskrivelse af aktuel pleje og behandling af patienten. Derudover er det også en række instrukser, som ledelsen har ansvaret for er udarbejdet og at personalet er indført i.

Medarbejdere og lederes samlede oplevelse af andre sundhedsfaglige opgaver

På to af de interviewede botilbud oplevede medarbejdere og ledere ikke, at det fyldte meget at føre sundhedsfaglig dokumentation ud over medicinhåndteringen. På de to botilbud er målgruppen hhv. psykiske vanskeligheder og en blandet målgruppe, der ikke kræver døgndækning.

På de andre botilbud oplever de, at dokumentationen af den sygeplejefaglige beskrivelse og plejeplanen kan fylde i perioder eller for enkelte borgere. De oplever overordnet set, at opgaven med at løfte sundhedsopgaverne og den medfølgende dokumentation er meningsfuld. Som medarbejderen på et af botilbuddene beskriver her, så er der dog områder, hvor de mener, at kravene ikke burde være ens for alle målgrupper af borgere:

> *Citat: "Det er jo ikke for sjov at de er der, der er en mening med det og det er godt at vi holder os selv oppe på den sundhedsfaglige del og har øje for beboernes generelle sundhedstilstand. Så på den måde er det godt. Men de krav der er til den sundhedsfaglige*

dokumentation er jo bare så strenge, at man skulle tro at det var et sygehus, og det er det bare ikke. Det ser man jo hurtigt når man er her til hverdag. Det er jo meget hjemligt, og alligevel har vi en hygiejnehåndbog på 50 sider med diverse mikroorganismer osv. Vi må ikke have neglelak på eller ringe. Det giver jo ikke mening at sammenligne os med et plejehjem, hvor beboerne er svækkede på en anden måde." (Medarbejder på botilbud)

Den samme medarbejder peger også på, at det for deres målgruppe, der har komplekse udfordringsbilleder, er en stor opgave at dokumentere på de potentielle problemområder i den sygeplejefaglige beskrivelse, da der kan være mange mulige problemer, der kan opstå. Medarbejderen så gerne, at de kun fokuserede på de sygeplejefaglige problemområder, som borgerne aktuelt har.

På et andet botilbud fortæller lederne, at sundhedsopgaverne er relevante for deres arbejde med borgerne, der har kognitiv funktionsnedsættelse og udviklingshæmning, men at det kan være udfordrende, at det fylder så meget, når man bliver bestilt af kommunen til en socialpædagogisk opgave:

Citat: "Man kan ikke sige, at det er irrelevant. Man kan sige, at det nogle gange kan føles, som om, at det næsten tager overhånd, fordi taksten følger ikke med. Så det vil sige, at ressourcerne til at udføre opgaven er ikke til stede. (…) vi har jo også måtte omorganisere, så vi har sundhedsfaglige medarbejdere i de fleste afdelinger. Simpelthen fordi det er nødvendigt at have mindst en enkelt bagstopper, der er sundhedsfagligt klædt stærkt på til at kunne bidrage ind i fællesskabet." (Leder på botilbud)

ARBEJDSTILSYNET

Som nævnt i kapitlet om Regulering af botilbud så har arbejdstilsynet til opgave at føre tilsyn med, at virksomhederne overholder arbejdsmiljøreglerne. Ankestyrelsen er ikke klageinstans på dette område. I dette afsnit forholder vi os derfor ikke til, om de arbejdsgange og –procedurer, som ledelsen og medarbejderne på de medvirkende botilbud beretter, at de har, er i overensstemmelse med gældende regler og krav på området.

De opgaver, som botilbuddene har i forbindelse med arbejdstilsynet, fortæller ledelsen på de medvirkende botilbud, at de som ledelse varetager, mens medarbejdernes opgave består i at deltage i interview med tilsynsførende fra arbejdstilsynet.

Lederne har ikke oplevet, at arbejdstilsynet efterspørger at få information forud for, at arbejdstilsynet bekendtgør, at de kommer på besøg. Men der kan være behov for at fremvise forskellig dokumentation til arbejdstilsynet under besøget, herunder bl.a. arbejdspladsvurdering (APV) og tilhørende handleplaner.

Lederne på de medvirkende botilbud fortæller, at den opgave, som de bruger mest tid på i forbindelse med besøg af arbejdstilsynet, er at udfylde og følge op på APVen samt dokumentere, at det er blevet gjort. Lederne fortæller i den forbindelse, at de generelt har et stort fokus på arbejdsmiljøet, hvorfor de ikke oplever, at der er meget arbejde forbundet med besøg fra arbejdstilsynet.

Lederne på flere botilbud fortæller samtidig, at i de tilfælde, hvor medarbejderne hjælper borgerne med at gøre rent, der udarbejder de en beskrivelse af risikoen for anvendelse af de

anvendte rengøringsmidler. Lederne på et botilbud beskriver, at der er en del arbejde i at vurdere og udarbejde en kemisk risikovurdering for brug af rengøringsmidler, og de sætter spørgsmålstegn ved, om dokumentationen er meningsfuld.

Citat: Leder 1: Kemisk APV. Det er nok et af de steder, som man kan tale om, hvorvidt det er relevant og nødvendig dokumentation

Leder 2: Kemisk APV, det handler om, at alt, hvad vi bruger til at rengøre med, eller alt, hvad vi har fingrene i, der skal der simpelthen ligge en beskrivelse af, hvad er det for et produkt, hvordan håndterer vi produktet, hvad skal vi bruge af værnemidler for at håndtere produktet, og det er alt lige fra opvaskemiddel til WC-rens. Altså, det er alle produkter.

Leder 1: Og tænk nu, hvis der er to borgere, der har hver sit WC-rens, den ene siger, jeg ville have den der med citronduft, jeg køber nede i REMA, og den anden siger, det er fint, det som vi køber ind fælles til huset, det kan jeg jo godt bruge, så skal der ligge to kemiske APV'er, fordi det er to forskellige produkter.

Leder 2: Hvis det er os der gør det [rengøring].

Leder 1: Ja, hvor man hjælper borgeren med at gøre det [rengøring].
(Ledere på botilbud)

BOKS: KEMISK RISIKOVURDERING

Arbejder man med farlige stoffer og materialer, skal der udarbejdes en kemisk risikovurdering for de anvendte stoffer og materialer. Dette gælder også rengøringsmidler og lignende præparater der anvendes i forbindelse med det daglige arbejde.
Én leder på et botilbud oplever, at arbejdstilsynet bidrager til, at deres interne procedure bliver opdateret, men pointerer i den forbindelse også, at det kræver tid at ajourføre dokumentationen. Boks slut.

Citat: "Man kan jo sige, at arbejdstilsynet, det at de kommer, det hjælper også til, at vi har styr på det. Altså, fordi mange af de her ting er forflytningsbeskrivelse og sådan noget, hvis det er en fast personaleteam; "vi ved godt, hvordan vi håndterer den her borger", og så glider sådan noget over tid, så bliver det ikke helt opdateret, og så glider det en lille smule ud. Men fordi arbejdstilsynet jo kommer, både anmeldt eller uanmeldt, så er det jo med til, at vi lige ranker ryggen og hele tiden sørger for, at systematikken er på plads. Men det tager jo tid at holde systematik på plads." (Leder på botilbud)

BOKS: FORFLYTNINGSBESKRIVELSER

Forflytningsbeskrivelser er en beskrivelse af en arbejdsmetode, hvor belastningen af medarbejderen er reduceret ved, at man glider, drejer, vender, trækker eller skubber i stedet for at løfte. Boks slut.

Det som fylder mest for flere af de medvirkende botilbud ift. arbejdstilsynet, er de modstridende retningslinjer, de oplever at få fra fx arbejdstilsynet og socialtilsynet. Dette er yderligere beskrevet i afsnittet om Koordinering mellem tilsyn.

HÅNDTERING AF FØDEVARER

Virksomheder, som håndterer fødevarer skal leve op til forskellige krav og regler relateret til fødevarehåndtering, og dette er også gældende for virksomheder, som har med begrænset behandling af fødevarer at gøre (Vejledning til virksomheder med begrænset behandling af fødevare Egenkontrol eksempel dansk (foedevarestyrelsen.dk)). Ankestyrelsen er ikke klageinstans på fødevareområdet. I dette afsnit forholder vi os derfor ikke til, om de arbejdsgange og –procedurer, som ledelsen og medarbejderne på de medvirkende botilbud beretter, at de har, er i overstemmels med gældende regler og krav på området.

På de medvirkende botilbud fortæller personalet, at de opbevarer eller behandler fødevarer. Det kan både være i form af fødevarer til mellem- og større måltider, eller i forbindelse med opvarmning af mad, som bliver leveret fra et centralkøkken på botilbuddet.

Da de medvirkende botilbud alle behandler fødevarer, skal de bl.a. overholde og dokumentere på krav og regler forbundet med modtagelse, opbevaring og evt. opvarmning af de pågældende fødevarer. I de tilfælde hvor et botilbud har et centralkøkken opfattes dette som en selvstændig fødevarevirksomhed. Kilde: foedevarestyrelsen.dk.

Medarbejderne fortæller, at der i forbindelse med håndtering af fødevarer ligger en opgave i at måle og registrere temperaturen på madvarerne. Det kan både være i forbindelse med modtagelse af fødevare fra leverandører eller i forbindelse med opvarmning af allerede færdiglavede måltider.

Ledere og medarbejdere på de deltagende botilbud har varierende oplevelser af, hvor meget dokumentationen omkring fødevarer fylder. På nogle botilbud modtager de færdiglavet mad fra et centralkøkken på botilbuddet, som efterfølgende skal opvarmes lokalt på afdelingerne. I den forbindelse fortæller ledere og medarbejderne, at der ligger en opgave i at registrere og dokumentere temperaturen, hvilket gøres en gang om ugen.

På flere botilbud oplever de ikke, at registrering og dokumentation i forbindelse med håndtering af fødevarer er en opgave, der fylder meget. Om procedurerne for temperaturtjek fortæller en leder:

> *Citat: Leder: Hver fredag går de [medarbejderne] ind og dokumenterer.*
>
> *Interviewer: Og hvad skal de dokumentere der?*
>
> *Leder: Så er det noget med køleskabstemperaturen, og hvis vi har genopvarmet noget mad, hvad har vi genopvarmet det til, og hvor mange grader er det mad, der bliver serveret.*
>
> *Interviewer: Måle temperaturer på maden?*
>
> *Leder: Ja, lige præcis. Jeg synes, at det tager tre minutter hver fredag i aftenmødet. (Leder på botilbud)*

I den forbindelse oplever en leder, at det ikke er handlingen i sig selv at få registreret og dokumenteret på krav og regler i forbindelse med fødevarehåndtering, som fylder for medarbejderne, men derimod det at huske at få det foretaget.

På et botilbud oplever en leder, at medarbejderne kan have svært ved at se meningen med de procedure- og dokumentationskrav, der er forbundet med at modtage og håndtere fødevarer. Om dokumentationskravet i forbindelse med håndtering af fødevarer fortæller lederen:

> *Citat: "Det kan selvfølgelig virke meningsforstyrrende for pædagogisk medarbejde. Og de [medarbejderne] kan sige: 'hvorfor er det vigtigt?', fordi man opfatter det jo som et hjem et eller andet sted. I sætter jo også jeres varer i køleskab, når I kommer hjem, og det gør vi også her. Og hvorfor skal vi tage temperaturen på varerne, når de kommer, og fire timer efter, de kom i køleskabet, og notere det ned. Så det er ikke så meningsfuldt."*
> *(Leder på botilbud)*

På et botilbud, hvor borgerne er med til at tilberede maden, oplever medarbejderne, at de krav og den dokumentation, som skal foretages, er unødvendig:

> *Citat: Medarbejder 1: Jeg synes, der går for meget tid til noget, jeg synes, der er ligegyldigt. Selvfølgelig skal fødevarer opbevares rigtigt, det ved alle i huset, hvordan man gør med optøning og nedkøling.*
>
> *Interviewer: Så det er mere specifikt det med at måle temperaturen efter et måltid?*
>
> *Medarbejder 1: Ja.*
>
> *Medarbejder 2: Ja, det skal jo køre ligesom det var på en restaurant. Og det vil sige, mad der har været sat på bordet, må ikke gemmes, det skal smides ud. Ligesom ude på restauration. Og så kan det til nøds gå, at hvis det er os, der øser sig op til dem, og sørger for, at de ikke rører maden, så må vi godt gemme det, til den rigtige tid og til den rigtige temperatur. Men det hjemlige, det forsvinder lidt.*
> *(Medarbejdere på botilbud)*

Ledere fra to botilbud fortæller i den forbindelse også, at de krav og regler. som omhandler håndtering af fødevarer, herunder bl.a. opretholdelse af temperatur ved hurtig at få varerne på køl, også kan afbryde arbejdet med borgerne.

KOORDINERING MELLEM TILSYN

På fire af de interviewede botilbud nævner lederne, at de oplever at bruge tid på at håndtere udfordringer affødt af manglende koordinering mellem de forskellige tilsyn. Ingen af de interviewede botilbud har oplevet udfordringer med at tilsynene lå for tæt på hinanden eller, at der var uhensigtsmæssige opgaver i forhold til at skulle indsende den samme dokumentation til flere tilsyn. Det er dermed ikke den logistiske koordinering mellem tilsynene, de oplever udfordringer med. Udfordringerne handler i stedet om forskellige tilsyns forskellige syn på situationer, der kan sætte botilbuddene i nogle dilemmaer, som de har svært ved at løse. De fleste eksempler, som lederne nævner, drejer sig om Socialtilsynet og Arbejdstilsynet.

En leder fortæller, at de på botilbuddet kan opleve modsatrettede hensyn fra hhv. socialtilsynet og Arbejdstilsynet i forhold til, hvordan man tilrettelægger arbejdet, så det imødekommer hhv. personalets sikkerhed eller borgernes trivsel:

> *Citat: Leder: Der er nogle modsatheder i det der med, at vi skal arbejde med noget, der er personalerettet for Arbejdstilsynet. Vi skal arbejde med noget, der er borgerrettet for Socialtilsynet. Det er ikke altid klart hvilket tilsyn, man skal tage mest hensyn til.*
>
> *Interviewer: Har I et eksempel på det?*
>
> *Leder: Det kan for eksempel være, at arbejdstilsynet skal sikre, at når vi kører i bus med borgere, at borgere ikke har mulighed for at gå op og hive i rattet. De kigger på forholdene for personalet omkring borgerarbejdet. Lidt på samme måde, som hvis du gik ud på en virksomhed, og du stod foran en stor maskine, som du så skulle sikre, at du ikke kunne komme til skade ved at stå ved. Så ville man sætte nogle forskellige plastikafskærmninger op. Det synes Arbejdstilsynet også, man skal her. Man synes, man skal sætte afskærmning op, så borgeren ikke kan komme hen til chaufføren. Men det kan jo så gøre, at chaufføren har svært ved at kommunikere med borger, og dermed få borgerne ned i arousal og give de bedste betingelser for borgeren. Og det synes Socialtilsynet ikke er den rigtige måde at gøre det på. Fordi der skal man jo være tilgængelig for borgerens trivsel, og det skal være så hjemlig atmosfære som overhovedet muligt. […] Sådan nogle sammenfald kan der være. For eksempel kan en borger blive svært udadreagerende, når han sidder i kørestol. Så siger Arbejdstilsynet, så skal du gå fra borger. Men vi arbejder med Gentle Teaching [Pædagogisk tilgang]. Nogle gange skal vi være sammen med vores borger, når de har det rigtigt svært for at regulere dem ned, siger socialtilsynet. Og det er vi faktisk enige i. Men så får jeg et påbud fra Arbejdstilsynet, hvis jeg beder medarbejdere om at blive. Så jeg skal finde en eller anden balance mellem, hvordan kan vi forlade borger, men samtidig give borger tryghed? Så hvordan kan vi både tage hensyn til Arbejdstilsynet og socialtilsynet på én gang? (Leder på botilbud)*

På et af de andre botilbud nævnte de også et eksempel, hvor socialtilsynet mener, at borgeren bør have adgang til knive og gafler, mens Arbejdstilsynet i den konkrete sag vurderer, at der ikke bør være knive på botilbuddet, da det er til fare for personalet. På et tredje botilbud fortæller lederen om en situation, hvor socialtilsynet vurderer, at botilbuddet ikke må have lås på køleskabet, da borgerne skal have adgang til mad, mens Fødevaretilsynet vurderer, at køleskabet ikke må være ulåst af hensyn til hygiejnen. Lederen af botilbuddet fortæller, at de desuden havde en borger med sukkersyge, der ikke selv kunne styre sit fødevareindtag, og de vurderede, at der ville være sundhedsmæssige risici forbundet med et ulåst køleskab for pågældende borgere.

Botilbuddene, der oplever udfordringer med udmeldinger fra forskellige tilsyn, beskriver, at de bruger tid på at diskutere disse problemstillinger og prøve at finde ud af, hvordan de kan løse deres opgaver på en måde, så de ikke får påbud fra det ene eller det andet tilsyn, hvis de kommer på besøg.

På de fire botilbud, der har oplevet udfordringer med koordineringen, udtrykker lederne et ønske om, at tilsynene indgår i en dialog eller på anden måde skabte afklaring omkring nogle af de konkrete punkter, hvor de kan give udtryk for modsatrettede hensyn. Som det er nu, oplever botilbuddene, at de i praksis finder fornuftige løsninger på dilemmaerne herunder

tilsynenes modstridende vurderinger, men at de selv skal løse dilemmaerne uden at kunne få vejledning fra en instans, der kan veje de forskellige hensyn i forhold til hinanden.

Citat: Jeg tror, det kan give mening, hvis der kan sidde repræsentanter fra forskellige tilsyn og tale ind de udfordringer, man egentlig har på botilbuddet. Jeg tænker f.eks. Arbejdstilsynet og Socialtilsynet, som nogle gange virker til at have nogle modstridende ideer
(Leder på botilbud)

OVERORDNET OPLEVELSE AF OPGAVER

Når vi spørger medarbejdere og ledere på de interviewede botilbud, om der er nogen af de opgaver, som vi har snakket med dem om i løbet af interviewet, der er uhensigtsmæssige i forhold til at holde fokus på borgerrettede opgaver, så svarer de alle, at der ikke er nogen opgaver, der helt kan fjernes, da de alle har relevante formål.

> *Citat: "Jeg har tænkt rigtig meget over, hvad skulle man skære fra, hvis der var noget. Jeg har nemlig ikke kunne komme på noget, fordi alt er relevant. Jeg kan ikke se, hvor vi skulle skære noget fra. Altså, om det kunne effektiviseres måske. Måske kunne man finde et eller andet system, uden om MitID, så man kan bestille [flekstrafik eller mad] på nettet til borgerne, og på den måde effektivisere opgaverne. Men der er ikke noget, der kan skæres fra i min optik." (Leder på botilbud)*

Som lederen fra det ene botilbud er inde på her, så er der enkelte processer i nogle af opgaverne, som ledere og medarbejdere peger på som uhensigtsmæssige i forhold til at tage tid fra borgerrettede opgaver. Disse processer er gennemgået i de foregående afsnit. På flere af botilbuddene nævner lederne processen omkring dokumentation og indberetning af forhåndsgodkendte magtanvendelser. På to af botilbuddene drejer det sig særligt om processer, der normalt ville kræve, at borgeren har MitID – såsom bestilling af flekstrafik og blodprøvetagning – og håndtering af borgernes økonomi, da borgerne ikke selv styrer deres økonomi, og botilbuddene ikke er økonomisk værge for de pågældende borgere. På en afdeling i et botilbud, hvor der ikke er ansat sundhedsfagligt personale, oplever en af de pædagogiske medarbejdere, at medicinhåndtering er en meningsfuld opgave, men oplever, at det ikke er meningsfuldt, at hun skal løse den. Medarbejderen beskriver, at opgaven fylder meget i forhold til, at vedkommende ikke anser den som en del af sin faglighed

> *Citat: "Det er jo vigtigt, fordi vi har så mange aktører indover i dag - mange flere end tidligere - at vi får en ensartethed, og simpelthen for at sikre vores beboere, at de får den behandling hele vejen rundt, de skal have. Når de flytter herfra engang, hvis ikke der var den dokumentation, så skulle de jo nærmest starte forfra. Der går nødvendig viden tabt, og det har vi jo oplevet førhen meget tydeligt. Jeg kan jo også godt forstå, at en kommune, der betaler, gerne vil se, hvad de får, og hvordan vi gør det, og det er jo også en læring til os hele tiden i, fordi vores dokumentationssystem er jo lavet på den måde nu, at den tvinger os til at reflektere.*
> *At den tvinger os til hele tiden at sætte spørgsmålstegn ved vores egen indsats, og vores egen faglighed, og hele tiden udvikle også." (Medarbejder på botilbud)*

Kapitel 4: Metode

I dette kapitel beskriver vi de datakilder og metoder, vi anvender i undersøgelsen. Undersøgelsen er kvalitativ og baserer sig på interview med hhv. medarbejdere og ledere fra i alt syv forskellige botilbud. Interviewene er foretaget i april og maj 2023.

INTERVIEW

I undersøgelsen har vi gennemført 12 gruppeinterview med medarbejdere og ledere fra i alt syv forskellige botilbud. Undersøgelsen er konkret baseret på:

- Fem gruppeinterview med medarbejdere fra forskellige botilbud
- Syv interview med ledere på botilbud

Udvælgelse af botilbud
Vi har i undersøgelsen fokuseret på botilbud til borgere som er 18 år eller ældre og som både tilbyder pladser som er midlertidige jf. § 107 i SEL og længerevarende jf. § 108 i SEL. Vi har indledningsvist rekrutteret ét botilbud i hver region, så der medvirker ét botilbud som hver af de fem regionale socialtilsyn fører tilsyn med. Botilbuddene er også udvalgt, så vi både har kommunale, regionale og private Vi har desuden udvalgt botilbuddene så de hver dække nedenfor listede målgrupper, som tilsammen fylder meget på botilbudsområdet (VIVE (2022) Kapacitet og efterspørgsel på botilbudsområdet - *En kortlægning af, hvordan kommunerne opfylder deres forsyningsforpligtelse for botilbud til voksne, 2022.)*

- Udviklingshæmning
- Fysisk funktionsnedsættelse
- Socialpsykiatrisk problemstilling
- Autisme
- Medfødt eller erhvervet hjerneskade

Indledningsvist rekrutterede vi fem botilbud ud fra de ovenfor beskrevet kriterier. Under interview med medarbejdere og ledere fremtrådte det dog, at de fleste af de udvalgte botilbud havde begrænset antal magtanvendelser. For at få beskrivelser af oplevelsen af indberetning af magtanvendelser fra botilbud, der har flere tilfælde af magtanvendelser, fik vi - med hjælp fra Landsorganisationen for sociale tilbud (LOS) - rekrutteret yderligere to botilbud – Fonden boformen Gaia og Sparta. På den baggrund endte vi med følgende syv botilbud:

- Bo-Vejle
- Ok-Fonden Enghaven
- Sødisbakke
- Støttekontaktgruppen
- Center for socialpsykiatri Vordingborg
- Fonden boformen Gaia
- Sparta

På de to senere rekrutterede botilbud Gaia og Sparta har vi udelukkende afholdt interview med ledere, mens vi fra de øvrige fem botilbud har foretaget interview med både medarbejdere og ledere. I nedenstående skema, er der er en oversigt over de medvirkende botilbud.

TABEL 0.1 KARAKTERISTIKA FOR MEDVIRKENDE BOTILBUD

Botilbud	Afdeling	Målgruppe	Antal borgere i afdelingen på §107 og §108	Region	Type botilbud
Bo-Vejle Center for Socialpsykiatri	Ringdams kobbel	Udviklingshæmning	10 pladser efter § 108 og 2 pladser efter § 107	Syddanmark	Kommunalt
Fonden Boformen Gaia Ok-Fonden	Færgegaardsvej	Socialpsykiatri Fysisk funktionsnedsættelse og Udviklingshæmning og Hjerneskade	4 pladser efter § 108 og 6 pladser efter § 107	Sjælland	Kommunalt
Enghaven socialpsykiatrisk bosted	Vendepunktet	Socialpsykiatri og Autisme	5 pladser efter § 108 og 5 pladser efter § 107	Nordjylland	Fond, Selvejende
Sødisbakke	Tårnly og Tårnbo	Udviklingshæmning og Socialpsykiatri	16 pladser efter § 108 og 38 pladser efter § 107	Midtjylland	Fond, Selvejende
Støttekontaktgruppens Botilbud Ølsted	Ølsted	Socialpsykiatri	8 pladser efter § 108 og 4 pladser efter § 107	Nordjylland	Regionalt
Sparta	Spjald og Romvingvej	Udviklingshæmning	4 pladser efter § 108 og 5 pladser efter § 107 2 pladser efter § 108 og 5 flexpladser pladser efter §107/§108	Hovedstaden Midtjylland	Privat Fond, Selvejende

Målgruppen for de enkelte botilbud er defineret ud fra tilbudsportalen og suppleret med oplysninger fra afdelingernes hjemmesider i det ovenstående. På Tilbudsportalen skal de enkelte afdelinger også angive, hvilken målgruppe de kan modtage på botilbuddet. Ud fra data fra Tilbudsportalen kan de følgende målgrupper optages på de botilbudsafdelinger, som vi har interviewet:

- Angst
- Autismespektrum
- Depression
- Depression
- Dømt til strafferetslig foranstaltning
- Forandret virkelighedsopfattelse
- Hjerneskade, medfødt
- Indadreagerende adfærd
- Kriminalitet, personfarlig
- Kommunikationsnedsættelse
- Mobilitetsnedsættelse
- Omsorgssvigt
- Opmærksomhedsforstyrrelse
- Overgreb, andet

- Personlighedsforstyrrelse
- Selvskadende adfærd
- Spiseforstyrrelse
- Stressbelastning
- Tilknytningsforstyrrelse
- Udadreagerende adfærd
- Udviklingshæmning
- Anden psykisk vanskelighed
- Andet socialt problem

Gennemførsel af interview
Alle interview med medarbejdere er fortaget som gruppeinterview med deltagelse af mellem to og fire medarbejdere. Ved interviewene med ledere fra botilbuddene har der deltaget en til tre ledere.

Interviewene er gennemført som semi-strukturerede interview på baggrund af en interviewguide, der tog udgangspunkt i følgende temaer:

- Hvilke arbejdsopgaver medarbejderne på botilbuddet har og hvilke, de særligt oplever tager tid fra borgerrettede opgaver.
- Hvad medarbejder og ledere oplever er formålet med de specifikke arbejdsopgaver.
- Hvilken opgaver og dokumentation medarbejderne og ledelsen har i forbindelse med forskellige tilsyn og reguleringer af botilbuddet? Herunder særligt det sociale og personrettede tilsyn.
- Oplever medarbejder og ledere på botilbud at der er unødvendig dokumentation og hvad ville konsekvensen være, hvis der ikke skulle foretages dokumentation, efter deres overbevisning.
- Om ledere og medarbejdere oplever, at der er sammenhæng mellem de forskellige regulerings- og tilsynsområder særligt ift. dokumentation.

For at sikre systematisk gennemgang af opgaverne på botilbud, har vi i interviewene anvendte vi en oversigt over og definition af hvilke opgaver medarbejdere på botilbud varetager, der er udarbejdet af KL til benchmarking af botilbud. Oversigten er præsenteret i tabel 4.2.

TABEL 0.2 OVERSIGT OVER OPGAVER PÅ BOTILBUD

Opgaver	Definition
Borgerrettede opgaver, både individuel- og gruppetid	Tid brugt sammen med den enkelte borger. Herunder personlige pleje, støtte, kontakt og samvær, måltider, medicin, praktiske gøremål, sundhedsfaglige opgaver, individuelle aktivitets- og fritidstilbud, transport og kørsel med borgerne mv
Dokumentation	Herunder dagbogsnotater, journaler, medicindokumentation, handleplaner magtanvendelse mv
Administrative opgaver	Herunder kontakt til eksterne (læge, sagsbehandler mv.) eller vagtplanlægning og koordinering
Borgerrettede opgaver uden borger	Herunder faglig sparring og debriefing om borgere, pårørendesamtaler, tværfagligt samarbejde om borgere mv.
Opgaver relatereret til den daglige drift	Praktiske opgaver, herunder klargøre måltider, dække bord, rengøring, vaske tøj for borgerne mv.
Øvrig tid	Personalemøder, faglig udvikling og pauser

Behandling af interviewene

Interviewene er med interviewpersonernes tilladelse blevet optaget på diktafon og transskriberet i databehandlingsprogrammet NVivo. Herefter har vi systematisk kodet hver enkelt transskription med afsæt i et kodetræ. Kodetræet bygger på temaer og spørgsmål fra interviewguiden og sagsgennemgangen, samt analysetemaer der er opstået i og på tværs af interviewene.

I rapporten dokumenterer vi løbende vores pointer ved brug af citater. Af formidlingsmæssige hensyn har vi i rapporten foretaget mindre redigering af citaterne, hvor vi har fjernet fyldord og gentagelser med stor opmærksomhed på ikke at ændre i betydningen. Citater og relevante uddrag af rapporten, hvor vi refererer til specifikke interview, har efterfølgende været sendt i faktuel høring hos interviewpersonerne.