



KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

NOTAT

16-07-2010

Sagsnr.
2010-105047

Dokumentnr.
2010-480618

Redegørelse om hjemmeplejen i Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Den 6. juli 2010 har Københavns Kommune modtaget anmodning om en redegørelse fra Socialministeriet. Baggrunden for anmodningen er TV2 nyhedernes indslag søndag den 4. juli 2010.

Redegørelsen skal indeholde 3 dele:

1. en redegørelse for sagens forløb, hvor kommunen bl.a. bedes svare på, hvornår kommunen fik kendskab til problemet,
2. hvilke initiativer kommunen efterfølgende har taget,
3. hvilke fremadrettede tiltag kommunen agter at tage med henblik på at undgå lignende sager i fremtiden.

Nedenfor giver Sundheds- og Omsorgsforvaltningen en redegørelse for de tre dele. De tre dele inddeler redegørelsen i en overordnet kronologi. I del 1 redegøres for forløb indtil 1. juli, del 2 forløber frem til 17. august 2010, og endelig forholder del 3 sig til handlinger efter den 17. august 2010.

Redegørelsen tager udgangspunkt i 3 klip vist på TV2 den 4. og 5. juli 2010. Klippene viser en række episoder ved aftenplejen ved hjemmeplejeenheden på Haandværkerforeningens plejehjem. Episoderne viser, at hjemmeplejens interne styring og kontrol ikke har været tilstrækkelig, og at medarbejdere som følge heraf har anvendt dele af arbejdstiden med private gøremål og ikke har overholdt retningslinjerne for tidsregistrering.

Den 1. juli 2010 blev Sundheds- og Omsorgsforvaltningen præsenteret for de 3 klip vist på TV2. Forvaltningen har ikke haft forhåndskendskab til den snyd, der blev præsenteret i de 3 klip.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har ved efterfølgende samtaler med identificerede medarbejdere i de 3 klip fået bekræftet, at ovenstående har været reelle problemer i aftenplejen ved hjemmeplejeenheden. Forvaltningen har ikke identificeret omsorgssvigt af borgerne i optagelserne eller i den opfølgende undersøgelse af borgerne tilknyttet aftenplejen.

Del 1: Redegørelse for sagens forløb

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har inden 1. juli 2010 været opmærksom på, at der har været manglende ledelseskraft i ledelsen af hjemmeplejeenheden på Haandværkerforeningens plejehjem.

Sekretariatet - Rådhus

Rådhuset
1599 København V

Telefon
3366 2550

E-mail
XA92@suf.kk.dk

www.kk.dk

Opmærksomheden på problemer med ledelsen var baseret på den controlling af rammer, krav og mål fra kommunen, der er mulighed for i forhold til et selvejende plejehjem. Forvaltningens opmærksomhed på ledelsesforholdene har *ikke* været på baggrund af formodning om snyd, som det blev præsenteret i TV2-indslagene.

Her redegøres for ledelsesansvaret for hjemmeplejen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningens styring og endelig de initiativer forvaltningen har taget inden den 1. juli 2010.

Ledelsesansvar for hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem

Haandværkerforeningens plejehjem er en selvejende institution. Københavns Kommune har en driftsoverenskomst med Haandværkerforeningens plejehjem. Det er Haandværkerforeningens plejehjem, der indtil den 9. juli 2010 har haft ansvaret for driften af hjemmeplejen.

Ledelsen af plejehjemmet følger af Socialministeriets cirkulære om "institutioner under kommunerne" fra 1986. Her fremgår, at "den overordnede ledelse af institutionen varetages af en bestyrelse, der ansætter en leder til at varetage den daglige ledelse og drift."

Med hensyn til afgrænsningen af ansvaret i forhold til lederen af plejehjem fremgår det, at "lederen har ansvar for den forsorgsmæssige ledelse og den daglige drift af institutionen". Det fremgår af Plejehjemmet Haandværkerforeningens vedtægter, at "Bestyrelsen påser, at den selvejende institutions administrative og økonomiske anliggender varetages under hensyntagen til institutionens formål, og de regler der til enhver tid gælder for institutionens ledelse og drift."

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens styring af hjemmeplejen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har opdelt København i 5 lokalområder og etableret et lokalområdekantor i hvert lokalområde, som har det overordnede ansvar for bl.a., hjemmepleje. Haandværkerforeningens Plejehjem er placeret i lokalområdet Bispebjerg/Nørrebro.

Det daglige ledelsestilsyn i forhold til medarbejderne er, jf. driftsoverenskomsten med Haandværkerhavens Plejehjem, placeret i ledelsen for plejehjemmet. Forvaltningen understøtter ledelsesopgaven gennem controlling af (eksempler i parentes):

- Brugere (brugertilfredshed)
- Faglighed (eksterne tilsyn). Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører et årligt uanmeldt tilsyn med alle hjemmeplejeenheder, uagtet at det ikke er lovkrav.

- Økonomi (budgetoverholdelse)
- Medarbejdere (medarbejdertrivsel eller arbejdsmiljø).

Med udgangspunkt i ledelsesrapportering er der løbende dialog mellem Haandværkerforeningens ledelse og områdekontoret. Når en hjemmeplejeenhed ikke lever op til målene, udarbejdes konkrete handlingsplaner, der skal sikre at hjemmeplejeenheden kan leve op til målsætningen. Lokalområdekontoret følger også op på disse handlingsplaner i forhold til Haandværkerforeningens ledelse.

Forløb for opmærksomhed på problemer på Haandværkerforeningens hjemmepleje

På baggrund af resultaterne af den løbende controlling iværksatte lokalområdekontoret i oktober 2009 en mere intensiv opfølgning af Haandværkerforeningens hjemmeplejeenheden på opfyldelse af målsætninger og specifikke handlingsplaner fra Haandværkerforeningens plejehjem. På baggrund af løbende dialog mellem forstanderen på Haandværkerforeningens plejehjem og lokalområdekontoret blev forstanderen for Haandværkerforeningens plejehjem af lokalområdet i oktober 2009 anmodet om at tage den direkte ledelse af Haandværkerforeningens hjemmeplejen.

Lokalområdekontoret kunne i foråret 2010 konstatere, at på trods af at forstander var indsat som leder og udarbejdelse af handlingsplaner, var der ikke den fornødne fremdrift i hjemmeplejeenhedens mål opfyldelse. I foråret 2010 foregik endvidere overvejelser om reorganisering i lokalområdet, bl.a. med henblik på tilpasning i forhold til den demografiske udvikling.

I den forbindelse blev det også besluttet at hjemmeplejeenheden ved Haandværkerforeningens Plejehjem skulle sammenlægges med Hjemmeplejen Bispebjerg. I april 2010 tog Sundheds- og Omsorgsforvaltningen beslutning om, at Hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem skulle sammenlægges med 1. september 2010.

Beslutningen om sammenlægningen var en uundgåelig konsekvens af den manglende positive fremgang i forhold til de konkrete handlingsplaner, en stadigt stigende information om manglende datavaliditet og manglende positiv fremgang ift. konkrete handlingsplaner.

Handlinger foretaget af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har inden 1. juli 2010 taget følgende initiativer i forhold til hjemmeplejeenheden ved Haandværkerforeningens plejehjem:

- I starten af 2009 påbegyndt implementering et nyt styringsværktøj for hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem.
- Afholdt regelmæssige driftsmøder med hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem
- Efteråret 2009 er afsluttet undervisning af hjemmeplejeledere i bl.a. kommunens kvalitetsstandarder
- Fra efteråret 2009 er udarbejdet handleplaner for hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem
- Taget initiativ til at hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem pr. 1. september 2010 ville blive sammenlagt med Hjemmeplejen Bispebjerg.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har bl.a. taget følgende generelle initiativer i forhold til alle hjemmeplejeenheder:

- Revisionsfirmaet BDO, der gennemfører de lovpligtige tilsyn, gennemfører herudover stikprøver blandt borgere ved gennemførelse af tilsyn.
- Gennemført brugertilfredshedsmålinger i hjemmeplejen ved eksternt firma hvert andet år.
- Udarbejdet nyt koncept for brugertilfredshedsundersøgelser, hvor brugerundersøgelser fremover skal gennemføres årligt. Tidligere er undersøgelser gennemført hvert andet år. Konceptet blev besluttet af Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsudvalg den 20. maj 2010.
- I foråret 2010 er taget initiativ til nyt paradigme for tidsregistrering, hvilket forventes færdigudviklet efter sommeren 2010.

Del 2: Sundheds- og Omsorgsforvaltningens initiativer

Nedenfor følger en oversigt over de initiativer, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har iværksat på den baggrund. Initiativerne er dels borgerrettede og dels rettet mod den administrative organisering, ledelse og medarbejdere.

Identifikation af omsorgssvigt

For at sikre at ingen borgere har været udsat for omsorgssvigt, har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fra den 2. juli 2010 og dagene frem besøgt eller ringet til samtlige 158 borgere, der modtog aftenhjemmepleje fra hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem. Forvaltningen har i den forbindelse ikke identificeret tilfælde af omsorgssvigt. Forvaltningen har i forbindelse med kontakten til borgerne foretaget revisitation i tilfælde, hvor der har været behov for justering af ydelser/hjælp.

Identifikation af bestyrelsens rolle

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har den 2. juli 2010 anmodet om en redegørelse fra Haandværkerforeningens plejehjems bestyrelse og efterfølgende en handleplan. I redegørelsen erkender bestyrelsen, at plejehjemsledelsens tilsyn med hjemmeplejen har været mangelfuld. Bestyrelsen tilkendegav samtidig, at Haandværkerforeningens plejehjems ledelse ikke vil kunne leve op til forvaltningens krav, mål og rammer for hjemmeplejen inden den 1. september 2010. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har på den baggrund besluttet at fremskynde overførelsen af hjemmeplejen til den kommunale hjemmeplejeenhed ved Bispebjerg i Københavns Kommune med virkning fra den 9. juli 2010.

Initiativer overfor medarbejdere

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har gennemført samtaler med alle medarbejderne ansat i aftenhjemmeplejen. På baggrund af disse samtaler har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fritaget nogle medarbejdere fra tjeneste, så længe undersøgelsen pågår.

Det kan oplyses at alle tilfælde, hvor der kan dokumenteres misbrug af kommunens biler til private formål, vil blive indberettet til Skat.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har indskærpet overholdelse af retningslinjerne i forhold til levering af ydelser, anvendelse af arbejdstid og tidsregistrering i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmeplejeenheder.

Det er blevet indskærpet, at afvigelser i tid, der giver ledig tid i løbet af dagen skal rapporteres til nærmeste ledelse. Samtidig er det præciseret, at ledig tid skal anvendes ved hjemmeplejeenhedens base. Desuden er der indført skærpet ledelseskontrol med brug af PDA.

Konkret er det sket ved, at hjemmeplejeledere har holdt møder og samtaler med gruppeledere og medarbejdere, hvor dette er indskærpet.

Undersøgelse og dokumentation

Der gennemføres omfattende ekstraordinære stikprøveundersøgelser i alle hjemmeplejeenheder fra uge 27-31. Formålet er, at undersøge om borgeren har modtaget de visiterede ydelser samt borgerens generelle oplevelse af modtagelsen af ydelsen. Konkret tages kontakt til 20 tilfældigt udvalgte borgere pr. hjemmeplejegruppe. Samlet set forventer forvaltningen i uge 27-31 at være i kontakt med ca. 5000 borgere.

Der er iværksat en gennemgang af kørelister med henblik på at sikre validitet af kørelisterne.

Resultaterne af både stikprøveundersøgelser og gennemgang af kørelister vil kunne anvendes umiddelbart af ledelsen af

hjemmeplejeenhederne til at gennemføre de ledelsesmæssige beslutninger, som resultaterne måtte give anledning til. Derudover vil blive udarbejdet en samlet redegørelse til brug for den politiske og administrative ledelse.

Del 3: Fremadrettede tiltag

Overborgmesteren, Sundheds- og Omsorgsborgmesteren og Socialborgmesteren vil i august 2010 bede Økonomiudvalget iværksætte en undersøgelse af hjemmeplejen i både Københavns Kommunes Socialforvaltning og Sundheds- og Omsorgsforvaltning.

Undersøgelsen vil være en tilbunds gående undersøgelse af hele den kommunale hjemmepleje. Undersøgelsen skal afdække, om kommunens ældre og handicappede får leveret de hjemmeplejeydelser, som de er visiteret til.

Københavns Kommunes Økonomiudvalg vil den 17. august 2010 behandle en samlet redegørelse og et oplæg til den undersøgelse.

Som beskrevet har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen allerede igangsat en omfattende stikprøveundersøgelse. Resultaterne fra denne stikprøveundersøgelse og effekterne af øvrige igangsatte tiltag vil være en del af den samlede redegørelse.

De fremadrettede tiltag, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen igangsætter, vil derfor være endeligt afklaret august 2010. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil sende den endelige redegørelse til ministeriet, når denne foreligger.