



Folketingets Socialudvalg

Departementet
Holmens Kanal 22
1060 København K

Dato: - 8 SEP. 2010

Tlf. 3392 9300
Fax. 3393 2518
E-mail sm@sm.dk

SSC/ J.nr. 2010-5276

Under henvisning til Folketingets Socialudvalgs brev af 19. august 2010 følger hermed socialministerens endelige svar på spørgsmål nr. 626 (SOU Alm. del).

Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Folketingets Socialudvalg.

Spørgsmål nr. 626:

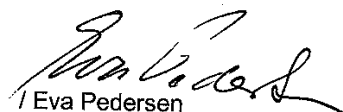
"Spørgsmål 626

Ministeren bedes sende udvalget sit talepapir fra samrådet den 19. august 2010 vedrørende samrådsspørgsmål BI-BK (hjemmepleje)."

Svar:

Hermed fremsendes det skriftlige grundlag for min tale ved besvarelsen af samrådsspørgsmål BI, BJ og BK om hjemmepleje.


Benedikte Kiær


/ Eva Pedersen

Det talte ord gælder.

Spørgsmål BI:

I juli måned blev vi af TV2 og andre medier præsenteret for eksempler på borgere i Københavns Kommune, der ikke havde fået den hjælp af hjemmeplejen, de er visiteret til, og medarbejdere, som snød med tidsregistreringen for at få mere fritid.

Jeg vil gerne starte med at slå fast, at det selvfølgelig på ingen måde er i orden, når vores ældre medborgere ikke får den pleje og omsorg, som de er visiteret til. Og det er helt på sin plads, at vi i dag i socialudvalget får lejlighed til at drøfte de alvorlige aspekter, der kendetegner sagen.

På baggrund af TV2s omtale har Københavns Kommune i sin redegørelse fra juli måned til Socialministeriet - som udvalget har fået oversendt - påtaget sig sit ansvar, og redegjort for, hvordan kommunen håndterer sagen, både i forhold til modtagerne af plejen, medarbejderne og ledelsen i hjemmeplejen. Først og fremmest sikre kommunen sig hurtigt, at ingen af de 158 borgere, der modtog aftenhjemmepleje fra hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem, har været udsat for omsorgssvigt.

Kommunen har overfor sine hjemmeplejeenheder indskærpet overholdelse af retningslinierne for levering af plejen,

brugen af arbejdstid og tidsregistrering. Og at ledig tid i løbet af dagen skal rapporteres til nærmeste ledelse og bruges ved hjemmeplejeenhedens base. Desuden er der indført skærpet ledelseskontrol med tidsregistreringen på PDA.

Derudover iværksætter kommunen en tilbundsgående undersøgelse af hele den kommunale hjemmepleje, som skal afdække, om kommunens ældre og handicappede får leveret de hjemmeplejeydelser, de er visiteret til. Borgmester Ninna Thomsen har endvidere tilkendegivet, at man vil afsætte mere tid til ledelse og styrke de ansattes faglighed. Det synes jeg er rigtigt set af kommunen.

Og ja, jeg mener bestemt, at der skal tages initiativ til at gøre noget der, hvor hjemmeplejen er ramt af en dårlig arbejdsmoral. Selvfølgelig af hensyn til borgerne – men også af hensyn til de medarbejdere, der ønsker at gøre en indsats for at yde omsorg og pleje, og som gerne vil være en del af et godt og fagligt arbejdsmiljø.

De problemer, vi er blevet præsenteret for i medierne udspringer af en medarbejder- og ledelseskultur, der ikke hører hjemme på nogen arbejdsplads. Og jeg må sige, at jeg er målløs over den skruppelløse adfærd, der er blevet blottet med TV2s afsløringer. Det er jeg ikke den eneste, der er. Som man har kunnet se og høre i pressen henover som-

meren, har hele denne sag medført massivt fokus, selvansagelse og konkret handling i mange kommuner landet over.

Vi kan f.eks. se, at mange kommuner på baggrund af sagerne om snyd med tidsregistrering, er påbegyndt et arbejde med at gennemgå processer og instrukser for kontrol og opfølgning lokalt.

En lang række kommuner afholder dialogmøder med deres ansatte om hændelserne i Københavns Kommune, iværksætter stikprøveundersøgelser hos borgerne og foretager egne undersøgelser af TV2s påstande. F.eks. i Køge, hvor kommunalbestyrelsen har opfordret deres teamledere til at tage en personalesnak om det, de kalder "det Københavnske skræmmeeksempel".

I f.eks. Slagelse, Ringsted, Odsherred, Holbæk og Næstved præciseres det, hvad man kan tillade sig som medarbejder i arbejdstiden.

I Horsens indkaldes alle hjemmeplejeledere til et møde for at diskutere værdigrundlag og kvalitet i hjemmeplejen. Her finder man det "deprimerende at få mennesker ødelægge så meget for de mange samvittighedsfulde medarbejdere."

Jeg kan ikke være mere enig – og jeg kan blive ved, for listen over kommunale reaktioner er lang: Gennem medierne kender vi til knap 40 kommunale tilkendegivelser og reaktioner. Det vil jeg gerne kvittere for. For det tyder på, at kommunalbestyrelserne ved, at det er dem, der skal sørge for at levere værdig ældrepleje af en ordentlig kvalitet - og føre tilsyn og følge op.

For at sikre, at der ikke kan være tvivl i den sag, sendte jeg den 7. juli et brev til alle kommunalbestyrelser, hvori jeg redegør for reglerne herom i serviceloven og for reglerne om borgernes retssikkerhed. Derudover mødtes jeg i sidste uge med KL's social- og sundhedsvalg for at drøfte sagen.

Jeg vil gerne understrege, at det fortsat er den enkelte kommunalbestyrelse, der har ansvar for, at deres leverandører og medarbejdere udfører deres opgaver – og i den forbindelse den aftalte pleje til de ældre. Kommunalbestyrelsen skal også – som følge af det ansvar - føre tilsyn med, at hjælpen udføres med den aftalte kvalitet og forsvarligt – og bringe forholdene i orden, hvis ikke det er tilfældet. Det kræver serviceloven allerede i dag.

Og så må vi ikke glemme, at der er rigtig mange medarbejdere i ældreplejen, som dagligt gør en stor indsats for at yde de ældre den omsorg og pleje, de har behov for.

Derfor vil jeg også benytte lejligheden til at opfordre til, at man i befolkningen ikke lægger hele faggruppen for had. Det er ganske enkelt ikke rimeligt - og den hetz, vi har været vidne til, hvor der eksempelvis spyttedes efter medarbejdere - den skal stoppe nu.

Spørgsmål BJ:

Kvaliteten skal være i orden i ældreplejen. I regeringen ønsker vi en ældrepleje af høj kvalitet, og det har vi fortsat tillid til, at kommunerne er i stand til at sikre.

Men der skal ikke være tvivl om, at vi gerne vil sætte fokus på metoden. Jeg har derfor taget initiativ til en kortlægning, som skal udføres i samarbejde med KL. Kortlægningen skal vise, hvordan kommunerne fører tilsyn med hjemmeplejen og følger op på, om hjælpen udføres med den aftalte kvalitet. Jeg forventer, at kortlægningen er afsluttet i oktober 2010. Formålet med kortlægningen er dels at skabe overblik over kommunernes praksis for at få udbredt de gode eksempler og metoder. Dels at skabe grundlag for en drøftelse af denne praksis og eventuelle behov for nye initiativer på området. Den kortlægning ser jeg frem til.

.....

Det er og har ifølge serviceloven hele tiden været kommunalbestyrelsens opgave at få bragt de her sager i orden. Li-

gesom der ifølge serviceloven heller ikke er tvivl om kommunalbestyrelsens forpligtelse overfor borgeren.

Jeg vil nu oplyse udvalget om de tilsynsforpligtelser, der påhviler kommunalbestyrelsen, og hvilke forhold i ældreplejen, der i følge serviceloven allerede i dag skal tages politisk stilling til:

Kommunalbestyrelsen har pligt til at sikre, at personer, der midlertidigt eller varigt har behov for personlig og praktisk hjælp kan få tilbud om denne hjælp. Kommunalbestyrelsen har det overordnede ansvar for hjælpens udførelse.

For at sikre, at de politiske beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet om serviceniveau og hjælpens udførelse afspejles direkte i de ydelser, der leveres til borgeren, skal kommunalbestyrelsen fastsætte og offentliggøre kvalitetskrav til leverandørerne af personlig og praktisk hjælp. Formålet med kvalitetskravene er at sikre en professionel, kvalificeret og værdig behandling af hjemmehjælpsmodtagerne, uanset hvilken leverandør af hjælpen, som borgeren måtte vælge.

Serviceniveauet i den enkelte kommune skal fremgå af kommunens kvalitetsstandarder, som kommunalbestyrelsen skal revidere og træffe beslutning om mindst én gang år-

ligt. Kvalitetsstandarden skal indeholde konkrete mål for den daglige indsats i kommunens ældrepleje, som kommunalbestyrelsen har besluttet.

Afgørelser om hjælp efter servicelovens § 83 er juridisk bindende. Forud for udførelsen af den hjælp, der er truffet afgørelse om, skal kommunalbestyrelsen indgå en skriftlig aftale om den konkrete udførelse af denne hjælp med den leverandør, som borgeren har valgt.

Kommunalbestyrelsen har efter loven en pligt til at føre tilsyn med, at hjælpen, borgeren modtager efter § 83, løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunen har truffet og i henhold til kvalitetsstandarderne. Kommunalbestyrelsen skal aktivt, opsøgende og systematisk påse, at alle får den hjælp, som de har krav på, og at hjælpen har den kvalitet, som kommunalbestyrelsen har besluttet, der skal være i kommunen.

Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov. Det er i denne forbindelse vigtigt, at faste arbejdsrutiner sikrer, at alle ændringer i modtagerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer i behovet for hjælp, registreres og videregives til kommunalbestyrelsen. Det er kommunalbestyrelsen forpligtet til at sørge for.

Jeg mener derfor, at serviceloven sikrer, at det politiske niveau i landets kommuner skal tage meget konkret stilling til vilkårene for ældreplejen. Det er samtidig min vurdering, at den dokumentation, det påhviler myndighed og leverandør at udføre i relation til plejeopgaven, udgør et solidt grundlag for kontrol og opfølgning med hjælpen. God dokumentation giver mulighed for bedre tilsyn. Og har man som kommune endnu ikke sat dette i system, skal man se at få det gjort.

Det er samtidig vigtigt, at ledelsen er synlig og nærværende i dagligdagen - også for at hindre, at en dårlig kultur får lov at tage over. Og jeg mener ikke, at man som leder skal være bange for at skride ind over for de medarbejdere, der trækker kvaliteten ned ved at misbruge fleksibiliteten på arbejdspladsen.

Der er sat en række initiativer i gang for at styrke ledelsesniveauerne: KL og regeringen er i aftalen om kommunernes økonomi for 2009 enige om vigtigheden af, at den enkelte ældre oplever stabilitet i den leverede pleje og at kvaliteten styrkes. Og som led i kvalitetsreformen har vi igangsat flere initiativer med det formål at understøtte den kommunale indsats med kvalitetsarbejdet og styrkelse af den kommunale ledelsesopgave:

Med regeringens omfattende afbureaukratisering *Mere tid til velfærd* frigøres ressourcer i kommunerne, så medarbejdere og ledere kan bruge mere tid på den borgernære kontakt og mindre tid på administration og papirarbejde.

Som led i kvalitetsreformen og trepartsaftalerne fra 2007 har regeringen med Dansk Folkeparti igangsat en reform af ledelse i den offentlige sektor med fokus på god ledelse på velfærdsområderne. Derfor etableres bl.a. et videncenter for velfærdsledelse, som skal styrke den praksisnære offentlige ledelse i kraft af indsamling og formidling af viden, konkrete projekter og dokumentation af effekterne af god offentlig ledelsespraksis inden for bl.a. ældreplejen. Der er med finanslovsaftalen for 2010 afsat 20 mio. kr. i 2010-2013 til videncenteret.

Som en del af trepartsaftalen aftaltes endvidere en indsats for at sikre øget deltagelse på anerkendt praksisnær lederuddannelse for offentlige ledere. Initiativet er under udvikling, og der er afsat en pulje på 30 mio. kr. bl.a. til medfinansiering af offentlige lederes deltagerbetaling på lederuddannelser i regi af VVU (videregående voksenuddannelser) og AMU (arbejdsmarkedsuddannelser).

Der er i 2009 og 2010 afsat i alt 10 mio. kr. til et forskningsprogram i fremtidens lederskab i den offentlige sek-

tor. Forskningsprogrammet har fokus på de konkrete udfordringer og problemer, som lederne møder i deres dagligdag, samt de rammer fremtidens medarbejdere og arbejdspladser stiller for offentlig ledelse. Programmet har til hensigt at skabe ny viden om ledelse i den offentlige sektor samt sikre, at denne viden formidles til praksis bl.a. gennem samarbejde mellem forskningsverden og offentlige myndigheder.

Udover ovennævnte projekter, som regeringen er involveret i, tilbyder KL en række initiativer, der har til formål at sikre bedre ledelse i kommunerne. Et godt eksempel er Væksthus for Ledelse. Væksthus for ledelse er et partssamarbejde mellem KL, Danske Regioner og KTO (kommunale tjenestemænd og overenskomstansatte), som har igangsat en lang række forskellige projekter, og som i vidt omfang fungerer som skaber og formidler af ny viden om ledelse i den offentlige sektor. Formålet er at systematisere og målrette dialogen om ledelse i kommunerne og regionerne, ikke mindst med fokus på velfærdsledelse.

Endvidere har FOA varslet stormøde her i august, og vil udarbejde en værktøjskasse til brug for ledelsesopgaven. Jeg synes, det er fornuftigt, at fagforeningen er på banen.

Derudover er regeringen og KL i aftalen om kommunernes økonomi for 2011 enige om at anbefale kommunerne hvert andet år at offentliggøre sammenlignelige oplysninger om den brugeroplevede kvalitet, hvor erfaringerne fra et pilotprojekt opsamles for at vurdere konceptets anvendelighed i kommunernes styrings- og kvalitetsarbejde. Heri indgår at evaluere, hvordan kommunalbestyrelser, forvaltninger og institutioner kan anvende viden om brugertilfredsheden.

Det skal alt sammen understøtte en handlekraftig og synlig ledelse i kommunerne.

Spørgsmål BK:

Vi har i dag et klagesystem, der skal håndtere de situationer, hvor kommunerne ikke sørger for leveringen af den hjælp, der er truffet afgørelse om. Hvis der er et problem, skal man som borger gå til sin lokale kommunalbestyrelse. Det vil jeg opfordre til, at man gør, så kommunen kan sørge for den erstatningshjælp, man er berettiget til, og reagere over for leverandøren, der ikke lever op til det aftalte.

Men for den ældre kan det være svært at overskue, hvad man skal stille op i den her situation, og nogle ældre har måske endda ingen pårørende, der kan hjælpe. Det er ikke en ønskværdig situation, og derfor er det fra 1. januar 2009 fastsat, at kommunen skal tildele den ældre, der får hjem-

mehjælp en fast kontaktperson, som kan kontaktes, hvis den ældre f.eks. har spørgsmål om sin hjælp, eller hvis hjælpen ikke leveres som aftalt. Den ældre kan selvfølgelig altid kontakte sin kommune – men når man har en fast kontaktperson kan det være lidt lettere, fordi det er mere trygt.

I det hele taget er det vigtigt, at de ældre eller deres pårørende reagerer, hvis de oplever svigt i forhold til den aftalte hjælp. Det er med til at sikre, at kommunen får foretaget den nødvendige opfølgning. Det er også med til at stille skarpt på det, som det hele handler om: Den brugeroplevede kvalitet i hjemmeplejen.

Som jeg nævnte før, er der jo ikke tale om et lovløst område. Tværtimod. Udover den kommunale forpligtelse til at sørge for, at der leveres den nødvendige hjemmepleje til borgeren, skal kommunerne løbende sikre, at hjælpen opfylder sit formål. Serviceloven forpligter kommunerne til at sørge for, at hjælpen til borgeren justeres efter det aktuelle behov. Formålet er, at den enkelte borger får den støtte og hjælp, som vedkommende har krav på og behov for.

Hvis borgeren ønsker at kende den vejledende tid, der er afsat til udførelsen af hjælpen, skal kommunen oplyse borgeren om det.

Og leverandørerne skal selvfølgelig leve op til den kontraktmæssige aftale, de har indgået med kommunen som leverandører af hjemmepleje. Hvis ikke det er tilfældet, skal kommunalbestyrelsen reagere.. Regeringen har desuden sørget for, at den ældre har frit valg og kan vælge en anden af kommunens leverandører, hvis ikke de er tilfredse.

Men det er en vigtig tilføjelse til hele denne sag, at mange kommuner har fået positive tilbagemeldinger fra borgere og pårørende henover sommeren. Det er dejligt, at kommunerne også mærker til den positive opfattelse af ældreplejen og af de medarbejdere, der dagligt gør et godt arbejde. Og det er et billede, vi kan genkende: Vi får hvert år lavet den landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse af tilfredsheden med ældreplejen. Her siger de ældre i ni ud af ti tilfælde at de er tilfredse med deres hjemmepleje.

Afslutning:

Vi skal finde arbejdsglæden i ældreplejen frem igen. Vi skal bevare troen på faggruppen – og at de både kan og vil løfte den opgave, det er at levere god ældrepleje. Og det er en kommunal opgave som arbejdsgiver at tage hånd om de konkrete ledelses- og medarbejderproblemer, man måtte stå overfor på en arbejdsplads.

Men det er klart, at det ikke er i orden, hvis vores ældre medborgere ikke får den hjælp, de har krav på. Derfor har jeg som nævnt også iværksat en kortlægning af kommunernes praksis for tilsyn, opfølgning og kontrol. Når den er færdig, har vi et bedre grundlag for at vurdere eventuelle behov for nye initiativer på området. Det ser jeg frem til.