

Sagen vedrører iværksættelse af en tilbundsgående undersøgelse af den københavnske hjemmepleje for ældre borgere samt borgere med handicap og sindslidelse.

INDSTILLING OG BESLUTNING

Økonomiforvaltningen indstiller – efter samråd med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samt Socialforvaltningen – til Økonomiudvalget,
1. at der igangsættes en ekstern undersøgelse af Københavns Kommunes hjemmepleje
2. at undersøgelsen finansieres forholdsmæssigt af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen,
3. at resultatet af undersøgelsen forelægges Økonomiudvalget, Sundheds- og Omsorgsudvalget og Socialudvalget i december 2010

PROBLEMSTILLING

TV2 Nyhederne bragte den 4. og 5. juli 2010 en historie om mangelfuld intern styring og kontrol af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmeplejeenhed på Haandværkerforeningens Plejehjem. TV2 Nyhederne bragte endvidere de følgende dage lignende historier om Socialforvaltningens aftenpleje ved hjemmeplejebasen på Lærkevej.

Som følge af medieomtalen udsendte Overborgmesteren, Sundheds- og Omsorgsborgmesteren samt Socialborgmesteren den 6. juli 2010 en pressemeddelelse. I pressemeddelelsen blev det meddelt, at de nævnte borgmestre havde bedt forvaltningerne udarbejde en redegørelse for hjemmeplejesagen samt et fælles oplæg til en tilbundsgående undersøgelse af hjemmeplejen, som kan forelægges Økonomiudvalget på førstkommende møde efter sommerferien.

LØSNING

Økonomiforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen foreslår på denne baggrund, at der udarbejdes en fælles tilbundsgående undersøgelse af den københavnske hjemmepleje for ældre borgere og borgere med handicap og sindslidelse.

Undersøgelsen skal afdække:

1. Får borgerne de visiterede ydelser i den faglige kvalitet og inden for de økonomiske rammer, som er fastlagt af kommunen og som hjemmehjælpsmodtagerne har retskrav på?
2. Udfører leverandørerne opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinier og målsætninger for arbejdskultur, herunder anvendelse af arbejdstid, PDA'ere mv. og gældende kontrakter for private leverandører?

3. Er kommunens tilrettelæggelse af kontrol og ledelsestilsyn tilstrækkelig i forhold til at sikre indholdet og den faglige kvalitet af tilbudene samt udførelsen af opgaverne - eller er der behov for yderligere tiltag og handlinger?

Med henblik på at sikre uvildighed skal undersøgelsen udføres af en ekstern part. Internt i Københavns Kommune etableres en referencegruppe med ansvar for iværksættelse af undersøgelsen, løbende kontakt til den eksterne udfører af undersøgelsen, samt sikring af en god koordination mellem de berørte forvaltninger. I referencegruppen deltager Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen.

ØKONOMI

Undersøgelsen finansieres forholdsmæssigt af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen.

VIDERE PROCES

Hvis indstillingen tiltrædes, udarbejdes der undersøgelsesdesign og kravspecifikation, som forelægges Økonomiudvalget til orientering.

Undersøgelsen påregnes gennemført, så der kan forelægges en indstilling med undersøgelsens resultater og anbefalinger for Økonomiudvalget, Sundheds- og Omsorgsudvalget samt Socialudvalget i december.

BILAG

Bilag 1: Kommissorium for undersøgelse af den københavnske hjemmepleje

Bilag 2: Sundheds- og omsorgsforvaltningens redegørelse for udvikling og håndtering af hjemmeplejesagen.

Bilag 3: Socialforvaltningens redegørelse for udvikling og håndtering af hjemmeplejesagen.

Bilag 3a: Fortroligt notat fra Socialforvaltningen om en personalesag.

Claus Juhl

Bjarne Winge



Til Økonomiudvalget

04-08-2010
Sagsnr.
2010-115639
Dokumentnr.
2010-528491

Tilbundsgående undersøgelse af den københavnske hjemmepleje

Overborgmesteren, Sundheds- og Omsorgsborgmesteren og Socialborgmesteren udsendte den 6. juli 2010 som følge af mediasagen om den københavnske hjemmepleje en pressemeddelelse om iværksættelsen af en tilbundsgående undersøgelse af hjemmeplejen i Københavns Kommune. Undersøgelsens overordnede formål er ifølge pressemeddelelsen:

- At afdække, om kommunens ældre borgere samt borgere med handicap og sindslidelse får leveret de hjemmeplejeydelser, de er visiteret til?
- At skabe grundlag for en vurdering af, om de af forvaltningerne igangsatte tiltag er tilstrækkelige eller alternativt at indeholde forslag til yderligere tiltag.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen foreslår, at undersøgelsen gennemføres af en ekstern – og dermed uvildig – part. Det foreslås endvidere, at undersøgelsen forankres i Økonomiudvalget, men således at undersøgelsens resultater og anbefalinger efterfølgende behandles i Sundheds- og Omsorgsudvalget samt Socialudvalget. Undersøgelsen dækker samtlige ydelser og målgrupper i hjemmeplejen – i såvel kommunalt som privat regi.

Undersøgelsesspørgsmål

Undersøgelsen skal tage udgangspunkt i eksisterende viden, resultater og tiltag. Med dette udgangspunkt vil følgende undersøgelsesspørgsmål blive besvaret:

1. Får borgerne de visiterede ydelser i den faglige kvalitet og inden for de økonomiske rammer, som er fastlagt af kommunen og som hjemmehjælpsmodtagerne har retskrav på?
2. Udfører leverandørerne opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinjer og målsætninger for arbejdskultur, herunder anvendelse af arbejdstid, PDA'ere mv. og gældende kontrakter for private leverandører?
3. Er kommunens tilrettelæggelse af kontrol og ledelsestilsyn tilstrækkelig i forhold til at sikre indholdet og den faglige

kvalitet af tilbudene samt udførelsen af opgaverne - eller er der behov for yderligere tiltag og handlinger?

Procesplan

Der vil i forbindelse med Økonomiudvalgets godkendelse af undersøgelsesdesignet blive etableret en fælles referencegruppe for undersøgelsen bestående af ledelsesrepræsentanter fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen.

Dernæst iværksættes et udbud, hvis formål er at vælge en ekstern samarbejdspartner. Til brug for udbudsrunden vil der blive udarbejdet en detaljeret kravspecifikation, der beskriver de præcise rammer for undersøgelsen og som sikrer, brug af den eksisterende viden i forvaltningerne. I forbindelse med udbudsrunden vil de potentielle leverandører blive bedt om at byde ind med forslag til undersøgelsesdesign indenfor rammerne af ovenstående undersøgelsesformål.

Den eksterne samarbejdspartner bærer det overordnede ansvar for dataindsamling og den endelige rapport.

	August	September	Oktober	November	December
Etablere referencegruppe	*				
Rollen som ekstern samarbejdspartner sendes i udbud	*				
Undersøgelsesdesign sendes i høring i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens og Socialforvaltningens HovedMED		*			
Ekstern samarbejdspartner vælges		*			
Undersøgelsen sættes i gang		*			
Dataindsamling og analyse		*	*	*	
Undersøgelsesresultatet forelægges Sundheds- og Omsorgsudvalget, Socialudvalget og Økonomiudvalget med henblik på eftersendelse til Borgerrepræsentationen					December

Udgifterne til undersøgelsen fordeles forholdsmæssigt mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen.



NOTAT
Bilag 2

Redegørelse vedr. hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem

1. Baggrund

Nedenfor er redegørelse i forbindelse med 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 den interne styring og kontrol ikke har været tilstrækkelig i aftenhjemmeplejen i Haandværkerforeningens plejehjem. Medarbejderne har som følge heraf 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.

I denne redegørelse beskrives først baggrundsfakta om hjemmeplejen. Dernæst redegøres for forvaltningens handlinger før og umiddelbart efter 1. juli 2010. Endelig redegøres for sagens beskrivelse i pressen og de fremadrettede initiativer.

2. Fakta om hjemmeplejen til baggrund

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har opdelt København i 5 lokalområder og etableret et lokalområdekontor i hvert lokalområde, som har det overordnede ansvar for bl.a. hjemmepleje. Hjemmeplejen leverer praktisk, personlig pleje og sygepleje. Hjemmeplejeområdet er i betydeligt omfang reguleret i lovgivning mht. krav om information til borgeren, tydelighed og gennemsigtighed i kvalitetsstandarder og dokumentation.

Borgere, der er visiteret til hjemmehjælp i Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning, kan frit vælge mellem den kommunale hjemmehjælp og en række private leverandører. Der er konkurrence mellem private og kommunale leverandører både for praktisk hjælp og personlig pleje.

Hjemmeplejens ydelser leveres inden for tre inddelinger af døgnet: dag, aften og nat. Hjemmeplejeenhederne har ansvaret for levering af ydelser dag og aften, mens en central enhed for ansvaret for leveringen om natten.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har 9 hjemmeplejeenheder. Enhederne er store enheder, der er administrativt selv bærende med over 200 ansatte i hver enhed i gennemsnit.

30.7.2010
Sagsnr. 2010-111577
Dokumentnr. 2010-506149

Sekretariatet - Rådhus

Rådhuset
1599 København V

Telefon
3366 2550

E-mail
XA92@suf.kk.dk

www.kk.dk

Hjemmeplejeenhederne har 3 ledelseslag. Ledelsen af hjemmeplejeenheder varetages typisk af en sygeplejerske med efteruddannelse i form af en mastergrad inden for ledelse. Hjemmeplejeenhederne har faglige og økonomiske kompetencer i enheden. Typisk har enhederne egen økonomisk controller, og senest er den faglige ledelse styrket gennem udskillelse af sygeplejen.

Som en del af ledelsesopgaven i hjemmeplejeenhederne er der krav om ledelsestilsyn. Det omfatter også tilsyn med efterlevelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens faglige retningslinier og retningslinier for dokumentation og anvendelse af tid.

Med udgangspunkt i ledelsesrapportering er der løbende dialog mellem hjemmeplejeenhederne og områdekantoret. Der er tæt månedlig opfølgning på nøgletallene inden for følgende områder:

- Brugere
- Faglighed
- Økonomi
- Medarbejdere

Når en hjemmeplejeenhed ikke lever op til målene, udarbejdes konkrete handlingsplaner, der skal sikre, at hjemmeplejeenheden kan leve op til målsætningen.

Der er løbende controlling igennem alle led af styringskæden. Sundheds- og Omsorgsudvalget behandler således hvert kvartal forvaltningens Administrationsrapport, der bl.a. indeholder nøgletal for følgende områder:

- Andel borgere over 65 år, der modtager hjemmehjælp
- Gennemsnitligt antal visiterede timer per hjemmehjælpsmodtager om ugen og plejetyngde
- Visiterede timer til hjemmehjælp fordelt på leverandørtype
- Leveringsgrad i hjemmeplejen
- Medarbejderkontinuitet

Visitation af ydelserne til borgerne foretages af en selvstændig myndighedsenhed, der er uafhængig af hjemmeplejeenhederne. Hjemmeplejeenheder betragtes som leverandører, jf. bestiller-udførermodellen.

Siden 2007 er der ført uanmeldt tilsyn med hjemmeplejen med et eksternt firma. Tilsynet er ikke lovpligtigt, og Københavns Kommune gennemfører dette tilsyn med hjemmeplejen, som en af de få kommuner i landet. Tilsynene omfatter bl.a. stikprøver blandt borgere.

Resultatet af tilsynene fra hjemmeplejeenhederne i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, herunder med Haandværkerforeningens

hjemmepleje har generelt været godkendelse af hjemmeplejen, men med bemærkninger om at der har været problemer med dokumentationen.

Specifikt om Hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens Plejehjem
Hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens Plejehjem har adskilt sig ved at være en langt mindre enhed end de øvrige hjemmeplejeenheder, og siden 2002 er hjemmeplejeenheden som den eneste enhed drevet i samdrift med et plejehjem.

Tabel 1 Nøgletal for hjemmeplejeenheder

	Hjemmepleje hele SUF	Hjemmepleje ved Haandværkerforeningens plejehjem	Gennemsnit pr. hjemmeplejeenhed
Antal hjemmeplejeenheder	9*	1	-
Ansatte	2.065	113	229
Antal modtagere	12.655	788	1406
Antal visiterede timer	382.923	22.599	42.547

Kilde Rubin og KOS.

* Derudover er en centralt forankret Døgnbase, der leverer natpleje samt håndterer nødkald.

3. Forvaltningens handlinger inden den 1. juli

Hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem

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

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.

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

- I starten af 2009 påbegyndte implementering et nyt styringsværktøj for hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem.
- Afholdt regelmæssige driftsmøder med hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem.

- Med afslutning efteråret 2009 er iværksat undervisning af hjemmeplejeledere i bl.a. kommunens kvalitetsstandarder.
- Fra efteråret 2009 er udarbejdet handleplaner for hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem.

Lokalområdekantoret kunne i foråret 2010 konstatere, at på trods af at forstanderen var indsat som leder, og der var udarbejdet handlingsplaner, var der ikke den fornødne fremdrift i hjemmeplejeenhedens målopfyldelse. I den forbindelse blev det også besluttet, at hjemmeplejeenheden ved Haandværkerforeningens Plejehjem skulle sammenlægges med Hjemmeplejen Bispebjerg.

Tværgående initiativer

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

- På Sundheds- og Omsorgsborgmester Ninna Thomsens initiativ er der i foråret 2010 igangsat udvikling af nyt koncept for:
 - Tidsregistrering i hjemmeplejen, hvilket forventes færdigudviklet i løbet af 2010.
 - Særligt for aftenhjemmeplejen er foretaget evaluering af koncept for ”pakker”, hvor enkelte ydelser visiteres i pakker til borgeren. Nyt koncept forventes færdigudviklet i løbet af 2010.
- Sundheds- og Omsorgsudvalget har besluttet følgende centrale fokusområder i forbindelse med behandlingen af Budget 2011, der direkte vil styrke kompetencerne i hjemmeplejen:
 - ”Klippekort”, der omfatter videreførelse af kompetenceudvikling af grunduddannelsesområdet, efteruddannelse, mobile læringsenheder i de enkelte lokalområder og ledelsesudvikling.
 - Flere Sosu-assistentter i hjemmeplejen, 1-2 sosu-hjælperstillinger konverteres til sosu-assistentstillinger i hver af de ca. 65 hjemmeplejegrupper.
 - For at styrke ledelsesopgaven er derudover budgetforslaget om ”Tid til ledelse på mellemliderniveau”. For mellemlidere i hjemmeplejen skal der være yderligere én time, som er reserveret til ledelse.
- Forvaltningen har udarbejdet nyt koncept for brugertilfredshedsundersøgelser, hvor brugerundersøgelser fremover skal gennemføres årligt. Konceptet blev besluttet af Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsudvalg den 20. maj 2010.

4. Opfølgning på sagen umiddelbart efter 1. juli

Hjemmeplejen ved Haandværkerforeningens plejehjem

- 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.
- Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har den 2. juli 2010 anmodet om en redegørelse fra Haandværkerforeningens plejhjems bestyrelse og efterfølgende en handleplan. I redegørelsen erkender bestyrelsen, at plejhjemsledelsens tilsyn med hjemmeplejen har været mangelfuld, og bestyrelsen anmoder om at hjemmeplejen overføres til kommunens hjemmeplejeenhed Bispebjerg.
- Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har besluttet at fremskynde overførelsen af hjemmeplejen til den kommunale hjemmeplejeenhed ved Bispebjerg i Københavns Kommune med virkning fra den 9. juli 2010.

Medarbejdere

- Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har gennemført samtaler med alle medarbejdere ansat i aftenhjemmeplejen. På baggrund af disse samtaler har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fritaget nogle medarbejdere fra tjeneste, så længe undersøgelsen pågår.
- Alle tilfælde, hvor der kan dokumenteres misbrug af kommunens biler til private formål, vil blive indberettet til Skat. På nuværende tidspunkt er ikke konstateret, at medarbejdere har gjort privat brug af biler, der kræver indberetning til Skat. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen undersøger fortsat sagen.
- Anmeldt forhold til politiets vurdering vedr. straffelovens bedrageribestemmelser og/eller dokumentfalsk. Forvaltningen afventer svar fra politiet.
- Der er følgende status for personalesager:
 - 3 opsigelser
 - 1 advarsel
 - 2 påtaler
 - 3 omplaceringer, hvilket betyder, at medarbejderne får andre tilsvarende stillinger i forvaltningen.

Tværgående initiativer

- Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har indskærpet:

- Overholdelse af retningslinjerne i forhold til levering af ydelser.
- Anvendelse af arbejdstid. 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.
- Tidsregistrering i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmeplejeenheder. Herunder er indført skærpet ledelseskontrol med brug af PDA.

Der er gennemført omfattende ekstraordinære stikprøveundersøgelser i alle hjemmeplejeenheder i ugerne 27-31. Formålet er, at undersøge om borgeren har modtaget de visiterede ydelser samt borgerens generelle oplevelse af modtagelsen af ydelsen. Materialet skal levere et aktuelt billede til Økonomiudvalgets møde den 17. august. Stikprøveundersøgelsen er gennemført ved kontakt til 20 borgere pr. hjemmeplejegruppe pr. uge. Antallet er udvalgt af hensyn til at give et pålideligt datagrundlag.

Samlet set forventer forvaltningen i uge 27-31 at være i kontakt med ca. 5.000 borgere. Denne interne undersøgelse erstatter ikke en kommende ekstern undersøgelse af de omtalte problemer.

Resultatet for de første 2 uger har været en samlet tilfredshed med hjemmehjælpen på over 90 %. De problemer, borgerne har påpeget, har ikke været i forhold til snyd med leveringen af ydelser.

Problemerne har især omhandlet:

- Overlevering af opgaverne mellem medarbejderne i hjemmeplejen.
- Rengøringsniveau.
- Ønske om hensyn til hjemmeplejernes køn ved levering af ydelserne.

5. Presseomtale i forbindelse med sagen

Der har været følgende større omtaler af sagen i medierne siden den 4. juli:

Søndag. 4. juli

- TV2 viser to indslag, hvori flere medarbejdere ved aftenhjemmeplejen angiveligt bruger langt mindre tid end det kørelisterne indikerer, at de skal bruge. Optaget med skjult kamera.

Mandag 5. juli

- TV2 viser historie, hvor der angiveligt snydes med tidsregistreringen. Optaget med skjult kamera.

Tirsdag den 6. juli

- Lignende indslag om hjemmeplejen i Socialforvaltningen

Lørdag den 24. juli

- Omtale af redegørelse til Socialministeriet i Politiken, Berlingske Tidende og TV2 Nyhederne

Onsdag den 28. juli

- FOA kritik af TV2 Nyhedernes metoder. BT interview med medarbejder fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om medarbejderens oplevelse af TV2 Nyhedernes optagelser.

Der har været flere aktindsigtssager. Herunder er senest henvendelse fra TV2 om aktindsigt i al kontakt mellem FOA og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om sagen.

Derudover har været enkelte historier i medierne, der dog ikke har haft en direkte kobling til indslagene om hjemmeplejen den 4. og 5. juli.

Forvaltningen har løbende orienteret følgende om nyheder og handlinger: medlemmer af Sundheds- og Omsorgsudvalget, Overborgmesteren, forvaltningens ledere og medarbejdere, Socialforvaltningen samt Socialministeriet.

6. Fremadrettede initiativer

Til Økonomiudvalgsmøde den 17. august fremlægges forslag til undersøgelse af hjemmeplejen i Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Undersøgelsen vil omfatte samarbejde med eksterne samarbejdspartnere for dermed at sikre en uvildig undersøgelse af hjemmeplejen i de to forvaltninger. På baggrund af undersøgelsen tages stilling til evt. øvrig opfølgning.



Til Økonomiudvalget

30-07-2010
Sagsnr.
2010-111693
Dokumentnr.
2010-513145

Notat om udviklingen og håndteringen af hjemmeplejesagen

Socialforvaltningens hjemmeplejesag har sit udspring i tre videoklip, som TV2 Nyhederne viste tirsdag den 6. juli 2010. Klippene viser en række episoder ved aftenplejen i udførerenheden på Lærkevej med hjemmeplejere, der angiveligt holder for lange pauser og har private gøremål i arbejdstiden.

Socialforvaltningen kendte forud for TV2's optagelser ikke til de pågældende forhold i hjemmeplejen.

Videoklippene blev vist i forlængelse af, at TV2 Nyhederne den 4. og 5. juli 2010 bragte lignende historier om ledelsesmæssigt svigt i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmepleje.

Nedenfor gives et kortfattet indblik i, hvordan hjemmeplejesagen har udviklet sig i regi af Socialforvaltningen samt hvilke opfølgningstiltag, Socialforvaltningen har iværksat som følge af TV2's optagelser. Statusnotatet indeholder i særdeleshed en gennemgang af følgende emner:

- Hjemmeplejesagens baggrund og udvikling
- Opfølgning på TV2's optagelser og anonyme henvendelser
- Undersøgelse af kommunes hjemmepleje for ældre borgere og borgere med handicap og sindslidelse

Hjemmeplejesagens baggrund og udvikling

TV2 Nyhederne bragte den 6. juli 2010 en historie om tre medarbejdere, som var ansat ved aftenplejen i Socialforvaltningens udførerenhed, og som tilsyneladende havde brugt deres arbejdstid på private gøremål. Historien drejede sig henholdsvis om en medarbejder, som bl.a. blev filmet ved en bager, en medarbejder som købte is i arbejdstiden samt en medarbejder, som besøgte en række borgere i gennemsnitligt seks minutter, hvorefter vedkommende opholdt sig i længere tid på tre adresser – heriblandt vedkommendes privatadresse.

TV2 Nyhederne fulgte i de kommende dage historien om svigt i Socialforvaltningens hjemmepleje. I særdeleshed interesserede TV2 sig for to nye historier, som dels vedrørte en tidligere gruppeleder, og dels vedrørte en kvinde, der var blevet fundet død.

Mål- og rammekontoret for handicap og psykiatri

Bernstorffsgade 17, 4. sal
1592 København V

Telefon
3317 3745

Mobil
2932 2276

E-mail
XB24@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009683038

www.kk.dk

Historien om en tidligere gruppeleder

TV2 viste i de sene aftenyheder den 6. juli 2010 et indslag med en tidligere gruppeleder i hjemmeplejens udførerenhed, som påstod at være blevet afskediget fra sit arbejde, fordi hun havde forsøgt at ændre en uhensigtsmæssig arbejdskultur i hjemmeplejen.

Direktør Jens Elmelund afviste i samme nyhedsudsendelse, at den tidligere medarbejder var blevet afskediget som følge af, at hun havde forsøgt at rette op på en uhensigtsmæssig arbejdskultur. Jens Elmelund afviste endvidere at gå i nærmere detaljer vedrørende sagen under henvisning til forvaltningens tavshedspligt i forbindelse med personalesager.

Socialforvaltningen skal for en ordens skyld hermed endnu en gang understrege, at den tidligere medarbejder ikke er blevet afskediget som følge af, at hun har forsøgt at ændre en uhensigtsmæssig arbejdskultur. Der vedhæftes fortroligt notat om personalesagen.

Historien om en død kvinde

Socialforvaltning modtog den 6. juli 2010 via TV2 en besked om, at der var sket et dødsfald blandt en af hjemmeplejens borgere. Socialforvaltningen fik den 7. juli 2010 denne oplysning bekræftet af Politiet, der samtidig kunne berette, at kvinden var blevet fundet og konstateret død den 3. juli 2010.

Hjemmeplejen skulle sidst have besøgt kvinden den 1. juli 2010, hvor pågældende ikke havde åbnet sin dør. Kvinden havde forudgående eksplicit ønsket, at hjemmeplejen ikke påtvang sig adgang til lejligheden via en låsesmed i tilfælde af forgæves fremmøde. De to fremmødte hjemmehjælpere lagde derfor en seddel om forgæves fremmøde i brevsprækken hos kvinden. Næste planlagte besøg var sat til den 8. juli 2010.

De to hjemmeplejere orienterede efterfølgende deres nærmeste leder om situationen. Lederen vurderede, at det var forsvarligt at vente med at aflægge kvinden et nyt besøg til det næstkommende aftalte møde den 8. juli 2010. Grundlaget for denne vurdering var kvindens udtrykte ønske om, at hjemmeplejen ikke påtvang sig adgang til lejligheden via en låsesmed, samt udførerenhedens øvrige kendskab til kvinden, der jævnligt gik på gaden.

Såvel de to hjemmeplejere som deres leder har i forbindelse med den konkrete sag handlet i overensstemmelse med retningslinjerne på området.

Anonyme henvendelser

I dagene efter TV2's optagelser modtog Socialforvaltningen fire anonyme henvendelser, der kritiserer forholdene i hjemmeplejen på Lærkevej. Kritikpunkterne kan overordnet kategoriseres i tre hovedgrupper:

- Medicinhåndtering
- Arbejdskultur og –moral
- Dokumentation

Opfølgning på TV2's optagelser og anonyme henvendelser

Socialforvaltningen har foretaget en række opfølgende handlinger, herunder personaleadministrative, på baggrund af TV2's optagelser og de fire modtagne anonyme henvendelser.

Intern undersøgelse af leverede ydelser

Forvaltningen foretog i dagene efter den 6. juli 2010 en intern undersøgelse af, hvorvidt borgerne på de tre medarbejders besøgsruter har modtaget den hjælp, de er visiteret til. Forvaltningen modtog i forbindelse med denne undersøgelse udelukkende positive eller meget positive tilkendegivelser på de tre medarbejders arbejde. En enkelt borger havde dog fået visiteret en ydelse, der ikke længere er behov for, hvorfor ydelsen på det seneste ikke er blevet leveret.

Nye retningslinjer for forgæves gang

Socialforvaltningen udsendte som opfølgning på sagen om den døde kvinde den 7. juli 2010 en instruks om, hvordan de nuværende retningslinjer vedrørende forgæves gang i hjemmeplejen skal tolkes, og præciserede samtidig, at hjemmeplejen enten skal skaffe sig adgang til en borgers bolig i forbindelse med forgæves gang eller alternativt skal aflægge borgeren et nyt besøg indenfor 24 timer efter forgæves gang.

Socialforvaltningen har endvidere på baggrund en grundig gennemgang af sagen vurderet, at forvaltningen pålægger sine ledere et stort ansvar og en urimelig vurdering, når de bedes om at afveje den bekymring, forvaltningen måtte have for en borger, overfor dét at krænke en borgers ønske om ikke at tiltvinge sig adgang til borgerens hjem. Forvaltningen vil derfor den 18. august forelægge Socialudvalget nye retningslinjer for forgæves gang, som rutinemæssigt involverer politiet, hvis en borger ikke åbner døren for hjemmeplejen.

Intern undersøgelse af hjemmeplejebasen på Lærkevej

Socialforvaltningen nedsatte den 19. juli 2010 en intern undersøgelsesgruppe, hvis formål er at afdække kritikpunkterne i de modtagne anonyme henvendelser. Undersøgelsens formål er nærmere bestemt at kortlægge, hvorvidt der er substans i de rejste kritikpunkter, samt at kortlægge eventuelt nødvendige initiativer til forbedring af praksis. Afdækningens tilvejebringes gennem:

- Interviews med medarbejdere og ledere.

- Gennemgang af interne retningslinjer for udførerenheden, herunder en vurdering af hvorvidt udførerenheden lever op til gældende lovgivning for området.
- Kortlægning af dokumentationssystemer.
- Kortlægning af dokumentations- og journaliseringspraksis.
- Stikprøvekontrol i form af observationer i forhold til medicinhåndtering.

Undersøgelingsgruppen består af fem medarbejdere fra centralforvaltningen, hvoraf en medarbejder har sygeplejefaglig baggrund og en medarbejder har juridisk baggrund. Undersøgelingsgruppen arbejder i tre uger, hvorefter den afleverer sin rapport til Socialforvaltningens direktion fredag den 6. august 2010.

Undersøgelse af kommunes hjemmepleje for ældre borgere og borgere med handicap og sindslidelse

Som opfølgning på den verserende hjemmeplejesag udsendte Overborgmesteren, Sundheds- og Omsorgsborgmesteren samt Socialborgmesteren den 6. juli 2010 en pressemeddelelse om en fælles tilbundsgående undersøgelse af hjemmeplejen i Københavns Kommune. Undersøgelsens overordnede formål er:

- At afdække, om kommunens ældre borgere samt borgere med handicap og sindslidelse får leveret de hjemmeplejeydelser, de er visiteret til?
- At skabe grundlag for en vurdering af, om de af forvaltningerne igangsatte tiltag er tilstrækkelige eller alternativt at indeholde forslag til yderligere tiltag.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen forelægger den 17. august 2010 Økonomiudvalget et fælles oplæg til en sådan tilbundsgående undersøgelse af hjemmeplejen.