

3. Ekstern undersøgelse af Københavns Kommunes hjemmepleje - handleplan (2010-184758)

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fremlægger handleplan for hjemmeplejen og orienterer om igangværende og nye udviklingsinitiativer i hjemmeplejen.

INDSTILLING OG Beslutning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget godkender handleplan for hjemmeplejen (a-b), og
2. at Sundheds- og Omsorgsudvalget tager orienteringen om igangværende og nye udviklingsinitiativer (c-h) i hjemmeplejen til efterretning.

Problemstilling

Sundheds- og Omsorgsudvalget blev på udvalgets møde den 16. december 2010 præsenteret for resultaterne af KPMG's eksterne undersøgelse af Københavns Kommunes hjemmepleje.

Undersøgelsen viste overordnet set, at hjemmeplejemodtagerne får den hjælp, de har krav på. KPMG foreslår en række tiltag i hjemmeplejen. Det er forvaltningens vurdering, at særligt to af rapportens anbefalinger skal prioriteres i 2011. Den flerårige indsats for at nedbringe antallet af forskellige hjælpere hos borgerne øges, og der udarbejdes udvalgte centrale retningslinier for tidsanvendelse, fast hjælper, forgæves gang og tilbagemeldingspligt for at sikre forenkling og entydighed. De øvrige anbefalinger er i overvejende grad tænkt ind i igangværende initiativer om registreringspraksis, tilsyn og rapportering.

Forvaltningen arbejder løbende på at udvikle hjemmeplejen. I udviklingen af det daglige arbejde og den daglige ledelse lægges dels vægt på forenkling og afbureaukratisering ved hjælp af ny teknologi og ændring af arbejdsgange og dels øget faglighed og kvalitet i den direkte borgerkontakt. De igangværende udviklingsinitiativer er kort beskrevet i indstillingen for at give et samlet overblik over indsatsen på området.

Løsning

I 2011 tages der følgende initiativer i forlængelse af anbefalingerne i den eksterne undersøgelse af hjemmeplejen.

a. Fast hjælper

Den eksterne undersøgelse viste, at 40 pct. af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse med antallet af forskellige hjælpere. De igangværende initiativer med henblik på at nedbringe antallet af forskellige hjælpere i borgernes hjem fortsættes, og erfaringerne danner grundlag for eventuelt yderligere initiativer. Herudover sættes der yderligere fokus på at nedbringe antallet af hjælpere ved at opstille mere ambitiøse og differentierede mål for antal hjælpere afhængig af, hvor meget hjemmehjælp borgerne modtager. Det vil sige, at målsætningerne for antal hjælpere tydeliggøres med særligt fokus på de borgere, der modtager meget hjemmehjælp. Desuden udvikles et nyt koncept for organisering af kontaktpersonordningen for borgere, der får personlig hjælp.

b. Samlede centrale organisatoriske retningslinjer

Den eksterne undersøgelse viste, at der er mange og relevante retningslinier i hjemmeplejen, og at kendskabet til dem er forholdsvis højt blandt både medarbejdere og ledere. Undersøgelsen viste imidlertid også, at retningslinierne i høj grad er lokalt forankrede. Forvaltningen vurderer, at det er relevant at tydeliggøre udvalgte centrale retningslinier med henblik på at øge overskueligheden og sikre ensartethed i det daglige arbejde i hjemmeplejen på tværs af byen. Derfor indledes et arbejde med at samle, forenkle og skabe tydelighed omkring retningslinier for følgende fire udvalgte områder: tidsanvendelse, fast hjælper, forgæves gang og tilbakemeldingspligt, herunder etableres særlig tydelighed omkring formidlingen af retningslinjerne til nye medarbejdere.

Øvrige udviklingsinitiativer i hjemmeplejen

Forvaltningens udviklingsinitiativer i hjemmeplejen sigter tilsammen mod at øge kvaliteten af plejen og omsorgen, øge fagligheden og sikre tydelige incitamenters for at støtte borgerne i at fortsætte et aktivt liv med mest mulig selvhjulpethed. Initiativerne fokuserer derfor på det daglige arbejde ude hos borgerne og medarbejderne i hjemmeplejens hverdag, den daglige ledelse samt den overordnede udvikling og styring af hjemmeplejen. Forvaltningen har følgende igangværende og nye udviklingsinitiativer i hjemmeplejen:

- c) Det igangværende arbejde med at udvikle et nyt koncept for tilsyn fortsættes, og Sundheds- og Omsorgsudvalget forelægges det nye koncept for tilsyn i første kvartal 2011. Konceptet indeholder blandt andet en udvidelse af tidsintervallet for tilsyn, udvidelse af stikprøven, tjek af tidsregistreringer samt flere tilsyn med private leverandører.
- d) Det undersøges, hvordan ny teknologi kan lette og forenkle medarbejdernes daglige arbejde, herunder arbejdet med registreringer af besøg og ydelser leveret i borgerens hjem med henblik på afprøvning af ny teknologi i et pilotforsøg. Herudover implementeres nye arbejdsgange i forbindelse med registreringer af aflyste besøg.
- e) En række initiativer målrettet ledelsen i hjemmeplejen skal sikre, at lederne i hjemmeplejen kender deres roller og ansvar samt har kompetencer til at løfte opgaven. Målet er, at der frigøres tid til faglig ledelse og personaleledelse med henblik på faglig udvikling og sparring med medarbejderne. Metoderne fra et pilotprojekt, der øger gruppeledernes fokus på borgerne og den faglige sparring til medarbejderne, udbredes efterfølgende til hele hjemmeplejen.
- f) Ledestilsynet i hjemmeplejen styrkes i form af en allerede udviklet én-sides ledelsesinformation med nøgletal på gruppeniveau. Herudover udvikles og implementeres et dialogværktøj til driftsopfølgning mellem gruppeleder og hjemmeplejeleder.
- g) Omstilling af hjemmeplejen til borgere, der modtager få ydelser, intensiveres blandt andet gennem pilotforsøg med nye ydelser i hjemmeplejen i form af 'aktiverende hjemmehjælp' og 'træning ved hjælper'. Pilotforsøgene har til formål at øge borgernes aktivitet og selvhjulpethed, så hjemmeplejen i højere grad støtter borgerne i at fortsætte et selvstændigt og aktivt liv med mindst mulig hjælp.

- h) En mindre del af borgerne i hjemmeplejen modtager mange ydelser. Der gennemføres en analyse af muligheder, perspektiver og potentialer ved at samle enkeltydelser i pakker, svarende til styringen på plejehjemsområdet. Herudover gennemføres et pilotforsøg, hvor fastsættelsen af tider i aftenplejen vurderes, herunder vurderes økonomiske og medarbejdermæssige konsekvenser ved ændrede tider.

Økonomi

Indstillingen har ingen selvstændige økonomiske konsekvenser, i det der dog afsættes skønsmæssigt 600.000 kr. til at indkøbe og afprøve ny teknologi. Udgifterne afholdes af puljen til nye initiativer omkring hjemmeplejen.

Videre proces

Handleplanen forelægges Økonomiudvalget til orientering.

Lene Sillasen

/Margrethe Kusk Pedersen

bilag

