

## **7. Handleplan for opfølgning på KPMGs hjemmeplejeundersøgelse (2010-178416)**

Socialudvalget skal godkende Socialforvaltningens handleplan for opfølgning på KPMGs uvildige undersøgelse af den københavnske hjemmepleje. Handleplanen vedrører udelukkende Socialforvaltningens hjemmepleje, som servicerer ca. 3.500 borgere under 65 år med handicap eller sindslidelse.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Socialforvaltningen indstiller,

1. at Socialudvalget godkender Socialforvaltningens handleplan for opfølgning på KPMGs uvildige undersøgelse af den københavnske hjemmepleje.

### **Problemstilling**

KPMG har i løbet af efteråret 2010 foretaget en uvildig undersøgelse af den københavnske hjemmepleje. Undersøgelsen er som følge af Økonomiudvalgets beslutning af 17. august 2010 bygget op omkring tre undersøgelsesspørgsmål, hvis overordnede formål er at afdække borgerens oplevelse af hjemmeplejen, kvaliteten i leverandørernes arbejde samt myndighedens kontrol og ledelsestilsyn med hjemmeplejen.

KPMGs undersøgelsesresultater er overordnet set positive, og viser blandt andet, at 91 % af Socialforvaltningens borgere bekræfter at have modtaget den hjælp, de er berettiget til, ligesom mere end 80 % af forvaltningens borgere er tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmehjælp, de modtager.

I forlængelse af undersøgelsen kommer KPMG med en række anbefalinger, som vurderes at kunne styrke forholdene i Socialforvaltningens hjemmepleje yderligere. Socialforvaltningen tilslutter sig anbefalingerne, og har udarbejdet en handleplan for opfølgning derpå (jf. bilag 1).

### **Løsning**

I det følgende præsenteres en kort gennemgang af KPMGs anbefalinger og forvaltningens imødekommelse deraf. Se bilag 1 for en mere detaljeret beskrivelse af såvel KPMGs bemærkninger som forvaltningens handleplan.

#### **1. Opfølgning vedr. forbedring af borgerens oplevelse af hjemmeplejen**

Det første undersøgelsesspørgsmål lyder: 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? Hvordan er brugernes tilfredshed med den leverede service?

KPMG besvarer overordnet set spørgsmålet bekræftende, og opstiller følgende anbefalinger til Socialforvaltningen, som enten kan eller bør iværksættes hurtigst muligt:

- a. Socialforvaltningen bør undersøge tilstrækkeligheden af informationen til borgerne om, hvilken hjælp de er berettiget til.
- b. Socialforvaltningen bør endvidere overveje, om der skal igangsættes tiltag til at reducere antallet af hjemmehjælpere hos den enkelte borger, og om der skal strammes op på

procedurerne vedr. erstatningsbesøg ved aflysning samt meddelelse ved forsinkelse på mere end en time.

- c. Endelig bør Socialforvaltningen overveje at omdefinere målsætningen om, at hjemmeplejen skal tage udgangspunkt i borgerens hverdag, så den i stedet bliver en af de værdier, Socialforvaltningen arbejder efter.

Hver gang hjemmeplejevisitationen træffer afgørelse om en visitation, fremsendes et brev til borgeren, der informerer om de ydelser, borgeren har fået tildelt. Forvaltningen vil primo 2011 indføre en mundtlig opfølgning på det fremsendte brev med henblik på at sikre, at borgeren har forstået, hvilke ydelser borgeren er blevet visiteret til. Den mundtlige opfølgning vil ske i forbindelse med leverandørens første besøg hos borgeren.

Forvaltningen vil ligeledes primo 2011 genopfriske forvaltningens procedurer vedr. erstatningsbesøg samt meddelelse ved afvigelser på mere end en time, og vil tage kontakt til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med henblik på at lade sig inspirere af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens IT-løsninger på området.

Endelig vil forvaltningen i forbindelse med revidering af kvalitetsstandarden for Socialforvaltningens hjemmepleje i foråret 2011 specificere, at det er en grundlæggende værdi for hjemmeplejens arbejde, at hjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag.

## **2. Opfølgning vedr. forbedring af kvaliteten i leverandørernes arbejde**

Det andet undersøgelsesspørgsmål lyder: Udfører leverandørerne opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinjer og målsætninger for arbejdskultur, herunder anvendelse af PDA'ere mv. og gældende kontrakter for private leverandører?

KPMG besvarer overordnet set spørgsmålet bekræftende, og opstiller følgende anbefalinger til Socialforvaltningen, som henholdsvis kan og bør iværksættes hurtigst muligt:

- a. Socialforvaltningen bør etablere mere faste procedurer for formidling af retningslinjer vedrørende dokumentationskrav, og bør ligeledes undersøge, hvilke muligheder der foreligger for at indføre PDA eller lignende, så registreringer af besøg/noter/aflysninger/øvrige registreres elektronisk uden manuel indtastning.
- b. Socialforvaltningen bør tilknytte et eksternt tilsyn på de private leverandører, udarbejde en procedure for systematisk og løbende kontrol af de private leverandørers overholdelse af indholdet i kontrakten samt indføre stikprøvevis uanmeldt tilsyn fra visitationen.

Socialforvaltningen afventer resultatet af en forsøgsordning med PDA'er i forvaltningens hjemmepleje. På baggrund af forsøgsordningens resultater vil forvaltningen i løbet af foråret 2011 forelægge Socialudvalget en indstilling vedrørende indførelse af PDA'er i hjemmeplejen.

Forvaltningens vil ligeledes i løbet af foråret 2011 forelægge Socialudvalget en indstilling vedr. etablering af et tilsyn med Socialforvaltningens hjemmepleje.

## **3. Opfølgning vedr. forbedring af myndighedens kontrol og ledelsestilsyn**

Det tredje undersøgelsesspørgsmål lyder: Er kommunens tilrettelæggelse af kontrol og ledelsestilsyn tilstrækkelig i forhold til at sikre indholdet og den faglige kvalitet af tilbuddene samt udførelsen af opgaverne – eller er der behov for yderlige tiltag og handlinger?

KPMG besvarer overordnet set spørgsmålet benægtende, og opstiller i forlængelse deraf følgende anbefalinger til Socialforvaltningen, som bør iværksættes hurtigst muligt:

- a. Socialforvaltningen bør styrke det samlede kontrolmiljø, herunder implementere ledelsesrapportering.
- b. Socialforvaltningen bør fastsætte et mål for medarbejderkontinuitet og etablere registreringer, som muliggør opfølgning derpå. Forvaltningen bør ligeledes enten overveje anvendeligheden af målet vedr. erstatningsbesøg inden for fem hverdage ved aflysning af praktisk hjælp eller etablere registreringer, der muliggør opfølgning på målet. Endelig bør Socialforvaltningen registrere, hvorvidt mål vedr. samarbejdsbog samt meddelelse ved mere end en times forsinkelse overholdes.
- c. Socialforvaltningen bør overveje, hvordan der kan etableres et fuldstændigt grundlag til registrering af klager i hjemmeplejen, og bør ligeledes overveje at gøre klagestatistik omfattende alle klager til en del af den almindelige ledelsesrapportering såvel direktion som udvalg.

Forvaltningen igangsatte i efteråret 2010 en række omfattende handleplaner for Hjemmeplejens Udførerenhed, herunder et øget kontrolmiljø samt en øget ledelsesrapportering i Udførerenheden. KPMG har ikke haft mulighed for at tage højde for disse nye tiltag i forbindelse med deres undersøgelse. Forvaltningen fastholder det øgede kontrolmiljø i Udførerenheden, og vil primo 2011 indføre en øget ledelsesinformation på området. Forvaltningen vil således sikre, at der kvartalsvist sker en ledelsesinformation på udvalgte parametre til direktionen, og vil ligeledes sikre, at Socialudvalget halvårligt forelægges en status på hjemmeplejens arbejde.

Forvaltningen vil primo 2011 tage kontakt til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med henblik på at undersøge, hvordan Sundheds- og Omsorgsforvaltningen registrer data vedrørende medarbejderkontinuitet, erstatningsbesøg mv. Forvaltningen vil ligeledes i forbindelse med, at Socialudvalget primo 2011 forelægges en indstilling vedrørende indførelse af PDA'er i hjemmeplejen (jf. punkt 2.a) overveje, om PDA'ens eventuelle indførelse kan afløse samarbejdsbogen.

Forvaltningen vil indarbejde klagestatistikken som en del af den kommende ledelsesinformation til direktion såvel som til Socialudvalget (jf. punkt a).

## **Økonomi**

Handleplanen medfører ingen økonomiske konsekvenser. Der vil dog være afledte økonomiske konsekvenser, som afhænger af, hvilke tiltag der sættes i værk som følge af handleplanen. Disse vil blive udspecificeret i senere indstilling.

Det skal bemærkes, at hjemmeplejens forventede aktivitet i oktoberprognosen for 2010 er opgjort til 939.246 timer af 0,291 t.kr.

### 6-by-nøgletal, budget 2011

	Århus	Odense	Aalborg	Esbjerg	Randers	København
Antal modtagere af pleje og omsorg pr. 1.000 i aldersgruppen (18-64 år)	7	9	8	6	10	7
Antal visiterede timer pr. uge pr. modtager af pleje og omsorg (18-64 år)	2,66	3,46	2,76	4,30	1,84	4,47
Nettodriftsudgifter til pleje og omsorg til handicappede, sindslidende samt udsatte grupper (18-64 år)	922	1.244	1.256	1.892	1.781	761

\* De øvrige 6-byers nøgletal er fra 2009. Deres nettodriftsudgifter er PL fremskrevet fra 2009 til 2011

### Videre proces

Godkendes indstillingen, vil handleplanen blive iværksat.

Anette Laigaard

/Jens Elmelund

### BILAG

Bilag 1: Opfølgning på undersøgelse af den københavnske hjemmepleje

### bilag

[Bilag 1: Opfølgning på undersøgelse af den københavnske hjemmepleje](#)

