

INSPEKTION AF KIRSEBÆRHA- VENS PLEJEHJEM ENDELIG RAPPORT



INSPEKTION AF KIRSEBÆRHA- VENS PLEJEHJEM ENDELIG RAPPORT

KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	7
2. SAMMENFATNING	8
3. GENERELT OM KIRSEBÆRHAVENS PLEJEHJEM	9
4. KIRSEBÆRHAVENS BRUGER- OG PÅRØRENDERÅD	11
BEMÆRKNINGER FRA BRUGER- OG PÅRØRENDERÅDET	12
5. GENERELT	17
BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED	17
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	18
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	19
BILAG	21
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	21
RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	22

I. INDLEDNING

Borgerrådgiveren foretog den 27. februar 2013 en inspektion af Kirsebærhavens Plejehjem under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens endelige vurderinger og bedømmelser i den anledning.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Rapporten er inddelt i en konkret del med beskrivelser, analyser og konklusioner vedrørende undersøgelsen i kapitel 3 og 4 og en generel del om Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser og undersøgelsesmetoden mv. i kapitel 5.

Kapitel 2 er en sammenfatning, hvori de væsentligste forhold og konklusioner er gengivet.

Borgerrådgiverens kritikskala og en oversigt over retskilder og andet bedømmelsesgrundlag er indsat som bilag.

Borgerrådgiveren den 29. april 2014



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. SAMMENFATNING

Inspektionen af Kirsebærhavens Plejehjem er et led i Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed, hvorunder Borgerrådgiveren har adgang til stikprøvevis at foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Formålet med Borgerrådgiverens inspektion af Kirsebærhavens Plejehjem er at indsamle oplysninger med henblik på at kunne konstatere eventuelle forhold, der måtte give anledning til forbedringer, korrektioner og eventuel kritik.

Borgerrådgiverens inspektioner af plejehjem under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen tilrettelægges under inddragelse af plejehjemmets beboere og pårørende. Denne form for "brugerstyrede inspektioner" betyder, at beboere og pårørende over for Borgerrådgiveren kan fremlægge, hvilke temaer og problemstillinger, der er særlig relevante for dem. Dette giver Borgerrådgiveren mulighed for at målrette indsatsen i overensstemmelse med disse tilbagemeldinger og dermed sørge for, at inspektionen bliver relevant for plejehjemmets beboere, pårørende, medarbejdere mv.

Borgerrådgiverens inspektion af Kirsebærhavens Plejehjem blev således indledt med et møde med bruger- og pårørenderådet, plejehjemmets forstander og udvalgte medarbejdere samt en repræsentant fra forvaltningen. Det er således brugernes og de pårørendes personlige opfattelser og konstateringer, der danner udgangspunktet for Borgerrådgiverens indsamling af oplysninger. Dette grundlag suppleres af oplysninger fra ledelse og medarbejdere.

Inspektionen af Kirsebærhavens Plejehjem har ikke givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med kritik, men han har dog konstateret en række problemstillinger vedrørende bl.a. sikkerhed, prisen på måltider for ikke-beboere og indflytning af ægtepar.

Det generelle indtryk af Kirsebærhavens Plejehjem var godt, og det er Borgerrådgiverens vurdering, at plejehjemmet fungerer tilfredsstillende og sikrer beboerne en hverdag i overensstemmelse med plejehjemmets eget værdigrundlag om nysgerrighed, mangfoldighed, værdighed og respekt samt positiv indstilling og ærlighed.

Borgerrådgiverens indtryk af medarbejdergruppen sammenholdt med de opfattelser, som beboere og pårørende fremlagde med hensyn til medarbejdergruppen, var godt. Beboere og pårørende gav således udtryk for, at medarbejdergruppen var meget engagerede, og at der fra hele medarbejdergruppens side var stor fokus på at tage hensyn til den enkelte beboers behov. Dette behov omfatter både sociale og mere praktiske behov, som opstår i beboernes hverdag.

Inspektionen gav også indtryk af, at ledelsen er lyttende og åben for eventuel kritik og ønsker om ændringer fra beboere og pårørende, og at der således er et godt samarbejde med en konstruktiv dialog.

Desuden tilkendegav beboere og pårørende, at Kirsebærhavens Plejehjem lægger et stort arbejde i arrangementer ud over de tilbud, som plejehjemmet er forpligtet til at tilbyde. Sådanne arrangementer såsom de årlige fester, cafe- og bankoaftener mv., betyder meget for beboerne og disses netværk.

3. GENERELT OM KIRSEBÆRHAVENS PLEJEHJEM

Kirsebærhavens Plejehjem er beliggende på adressen Kirsebærhaven 20, 2500 Valby i Folehavekvarteret.

Kirsebærhavens Plejehjem er en selvejende institution med driftsoverenskomst med Københavns Kommune. Der er ingen begrænsninger i forhold til, hvilke personer der kan få en plejebolig.

Det fremgår af Københavns Kommunes hjemmeside, at Kirsebærhavens Plejehjem samarbejder med mennesker ud fra et sæt værdier, der bygger på nysgerrighed, mangfoldighed, værdighed, respekt, positiv indstilling og ærlighed. Disse værdier finder blandt andet genhør i ledelsens ønske om, at Kirsebærhavens Plejehjem skal være en åben institution og en aktiv del af lokalområdet. Ledelsen lægger således stor vægt på samarbejdet med andre institutioner og privatpersoner i lokalområdet.

Kirsebærhavens Plejehjem har 78 almene plejeboliger, der hver har et beboelsesrum. Desuden er der tilknyttet bad og toilet til hver bolig. Plejeboligerne har en størrelse på 24 kvadratmeter og er placeret på 3 etager. Den enkelte plejebolig rengøres én gang om ugen.

Herudover har beboerne adgang til bl.a. bibliotek, cafe og have henholdsvis inden for eller i tilknytning til plejehjemets bygninger. Beboerne har også mulighed for at komme til frisør og modtage fodpleje. Beboerne har desuden mulighed for at deltage i diverse fysiske holdtilbud. Holdtilbuddene tilgodeser den enkelte beboers fysiske og psykiske formåen. Fra plejehjemets bygninger er der adgang til diverse forretninger.

Endelig er Kirsebærhavens Plejehjem i besiddelse af egen bus, der benyttes til transport af beboerne i forbindelse med aktiviteter ude af huset

4. KIRSEBÆRHAVENS BRUGER- OG PÅRØRENDERÅD

Folketinget ophævede ved en beslutning af 11. juni 2010 den daværende § 17 i lov om social service, som fastsatte en pligt for kommunerne til at oprette bruger- og pårørenderåd i tilknytning til blandt andet plejeboliger efter lov om almene boliger. Formålet med ophævelsen af bestemmelsen var at give kommunalbestyrelsen større frihed til at tilrettelægge organiseringen af, hvordan beboere og deres pårørende kan få indflydelse på den daglige pleje- og omsorgsindsats på det enkelte plejehjem. Det fremgår således af § 16 i lov om social service at:

”16. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for at få indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene. Kommunalbestyrelsen fastsætter skriftlige retningslinjer for brugerindflydelsen.
Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan nedsætte et eller flere råd, der rådgiver kommunen vedrørende tilrettelæggelse af indsatsen efter denne lov. Kommunalbestyrelsen fastsætter rammerne for og omfanget af rådernes opgaver.”

Sundheds- og Omsorgsudvalget traf efterfølgende en beslutning om, at de enkelte plejehjem i Københavns Kommune kunne vælge enten at opretholde eksisterende bruger- og pårørenderåd eller at tilrettelægge brugerindflydelsen på anden vis (SOU-indstilling brugerindflydelse sagsnr.: 2010-140709). Desuden godkendte udvalget, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skulle udarbejde overordnede minimumskriterier for brugerindflydelsen.

På Kirsebærhavens Plejehjem har man valgt at opretholde bruger- og pårørenderådet, og rådet holder møde en gang i kvartalet. Rådet består af to beboere fra hver afdeling på plejehjemmet. På tidspunktet for inspektionen deltog alene en beboer i mødet med Borgerrådgiveren. Det blev oplyst over for Borgerrådgiveren, at der snarest skulle foretages nyvalg af beboerrepræsentanter til rådet. Herudover deltog tre pårørenderepræsentanter, to repræsentanter for plejehjemmet og en repræsentant for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Det fremgår af Kirsebærhavens Plejehjems egen hjemmeside, at bruger- og pårørenderådets opgaver er:

- at medvirke til størst mulig trivsel for beboere, pårørende, ansatte samt andre med berøring til plejehjemmet
- at ønsker fra beboerne fremsættes og drøftes med ledelsen
- at høres i forbindelse med div. aktiviteter i huset
- at give og modtage informationer, samt viderebringe disse til egen afdeling
- at drøfte og kommentere ændringer, der har indflydelse på beboernes hverdag
- at komme med forslag til ændringer og forbedringer
- at være rådgivende for institutionens ledelse

Bruger- og pårørenderådet er et forum for dialog mellem ledelse såvel som medarbejdere og brugerne samt de pårørende om tilrettelæggelsen af hverdagen på Kirsebærhavens Plejehjem. Dette skal medvirke til at skabe en større sammenhæng i indsatsen over for beboerne på plejehjemmet.

Under mødet med Borgerrådgiveren udtrykte medlemmerne af bruger- og pårørenderådet generel tilfredshed med forholdene på Kirsebærhavens Plejehjem og med samarbejdet med plejecentrets ledelse.

Som allerede nævnt ovenfor i kapitel 2 konstaterede jeg under mødet en række problemstillinger, som jeg vil komme nærmere ind på i nedenstående afsnit.

BEMÆRKNINGER FRA BRUGER- OG PÅRØRENDERÅDET

I. Sikkerhed i forhold til indbrud

Under mødet med bruger- og pårørenderådet blev der udtrykt bekymringer fra særligt beboerrepræsentantens side vedrørende sikkerheden på Kirsebærhavens Plejehjem efter en række indbrud hos beboere. Det blev oplyst over for Borgerrådgiveren, at der senest var begået indbrud i en plejebolig i december 2012.

Borgerrådgiveren blev desuden oplyst om, at der allerede havde været taget initiativer til, hvordan problemet kunne komme til livs, blandt andet i form af ekstra bevågenhed fra medarbejderens side. Desuden havde man gjort beboerne opmærksom på ikke at have større værdier liggende i selve plejeboligen.

Beboerrepræsentanten gav udtryk for, at der fra beboernes side har været foreslået en løsning på problemet i form af videoovervågning og større kontrol med hvilke personer, der har adgang til plejehjemmet. Som respons herpå gav forstanderen udtryk for, at sådanne løsninger var blevet diskuteret og overvejet af ledelsen. Begrundelsen for, at sådanne løsninger ikke var blevet valgt, er et generelt ønske om, at plejehjemmet skal være en aktiv del af lokalområdet. En forøgelse af videoovervågning og kontrol med besøgende vil således efter ledelsens opfattelse kunne modarbejde den åbenhed, som man ønsker, plejehjemmet skal stå for.

I en foreløbig rapport sendt til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger skrev jeg følgende:

”Det er mit indtryk, at der fra ledelsens side var forståelse for den utryghed, som beboerne har følt eller stadig føler på baggrund af de begåede indbrud. Desuden er det mit indtryk, at der fra ledelsens side også var villighed til at diskutere problemstillingen vedrørende indbruddene. Jeg har noteret mig de overvejelser, som ledelsen er kommet med i forbindelse med drøftelser om, hvordan fremtidige indbrud kan forhindres herunder begrundelsen for valget om ikke at forøge videoovervågning og kontrol med besøgende på plejehjemmet.

Det, at man kan føle sig sikker i sit eget hjem, er en vigtig forudsætning for at kunne opnå en god livskvalitet. Jeg betragter således en fortsat diskussion om mulige løsninger mv. som særlig vigtig, hvis indbruddene skulle fortsætte, og efter inspektionen har jeg tillid til, at en sådan diskussion vil kunne finde sted.”

Kirsebærhavens Plejehjem har hertil i en udtalelse af 7. oktober 2013 udtalt følgende:

”Som det fremgår af inspektionsrapporten pågår der hele tiden drøftelser og meningsudvekslinger omkring oplevelsen af sikkerhed. Vi har tidligere i forhold til at minimere risikoen for indbrud i boligerne fået plantet et halvanden meter bredt bælte af ildtorn under husets vinduer. Løsningen gav ikke effekt her og nu – blandt andet fordi buskene var små og krattet ikke tæt. Bevoksningen er blevet en del tættere, men typisk er der under vinduerne ind til boligerne i stueetagen nedtrampede planter, så tætheden faktisk er mindst der, hvor behovet er størst. I forlængelse af beplantningen valgte vi at få sat spotlys op på strategiske steder, der så tænder, når en person bevæger sig forbi sensorerne.

Som forstander er jeg naturligvis bekendt med og nødt til at tage alvorligt, når beboere og/eller pårørende oplever utryghed i forbindelse med at være i plejehjemmet og/eller i haven. Borgerrådgiveren beskriver meget fint den balancegang, det er på den ene side at sikre tryghed og på den anden side understøtte, at Kirsebærhavens Plejehjem udvikler en stærk aktiv rolle i lokalsamfundet – og at den enkelte, der bor i Kirsebærhavens Plejehjem, kan opleve at være en betydende del af lokalsamfundet.

Siden inspektion har vi grundet yderligere indbrud fået installeret indbrudsalarmer i stueetagen med henblik på at forebygge indbrud. Siden installeringen i det tidlige forår, har vi ikke oplevet at have indbrud.

Utrygheden for beboere og pårørende opleves også i forbindelse med, at unge af forskellige grupperinger opholder sig på grunden forskellige terrasseanlæg. Som udgangspunkt er det i orden, at lokale borgere opholder sig i haven, der på sin vis kan betragtes som en del af områdets grønne anlæg.

Det er derimod ikke i orden, hvis opholdet foregår på en måde, der forstyrrer de mennesker, der bor her. Det er absolut heller ikke i orden, når opholdet medfører ødelæggelser af eksempelvis vores havemøbler – eller når møblerne bliver fjernet fra grunden.

Det ovenstående spørgsmål er hele tiden, hvordan vi bedst håndterer udfordringerne. Fra ledelsens side vælger vi at gå samarbejds vej – samarbejde med alle de omkringliggende aktører, der har noget med de unge at gøre (det gælder både skole, klub, værested og det lokale politi). Ledelsen arbejder ud fra, at vi ved at knytte de unge tættere til os har bedre mulighed for at begrænse de skadevirkninger, der ophold medfører.

Ledelsens strategi på det her område er en videreførelse af den tidligere ledelses strategi. Den blev sat i værk, efter at huset havde oplevet, at forholdet til de unge i kvarteret havde udviklet sig til en kamplignende situation, hvor der blev øvet gennemgribende hærværk mod personalets køretøjer – biler såvel som cykler – og hærværk mod huset med stor utryghed til følge.

Efter den ændrede strategi er det lykkedes at få fjernet den type hærværk. Og i det perspektiv har ledelsen valgt at arbejde videre i det spor. Samtidig er naturligvis opmærksomme på, at trygheden i videste mulige omfang skal være til stede hos beboere og deres familie og venner.”

Kirsebærhavens Plejehjems udtalelse i forhold til sikkerheden på plejehjemmet har ikke givet mig anledning til at fremkomme med yderligere bemærkninger.

2. Personaleressourcer

Problemstillingen om eventuelle utilstrækkelige personaleressourcer på plejehjemmet blev også berørt under mødet. Både repræsentanterne for de pårørende og beboerrepræsentanten gav udtryk for at være glade for plejehjemmets personale og det arbejde, som de udfører på plejehjemmet. Samtidig blev det nævnt, at det godt kunne mærkes, at personalet havde travlt.

Det var mit overordnede indtryk, at udnyttelsen af plejehjemmets personaleressourcer generelt fungerede tilfredsstillende. Oplysninger fremkommet under mødet vedrørende personaleressourcerne giver mig ikke anledning til yderligere bemærkninger.

3. Måltider for ikke-beboere

I løbet af mødet blev det nævnt, at der eksisterer en uhensigtsmæssig forskel på prisen for et måltid mad i plejehjemmets cafe for henholdsvis beboere og ikke-beboere. Denne forskel gør, at for eksempel ægtefæller, der stadig bor i egen bolig, skal betale mere, når de ønsker at spise deres måltid sammen med deres ægtefælle på plejehjemmet.

Ledelsen oplyste, at forskellen skyldes, at beboerne er omfattet af plejehjemmets madservice, og dermed alene skal dække en egenbetaling af omkostningerne til madservicen. Ikke-beboere skal derimod betale for de fulde omkostninger for måltidet.

I en foreløbig rapport sendt til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger skrev jeg følgende:

”Jeg har forståelse for, at de forskellige priser på måltider for beboere og ikke-beboere kan skabe problemer, når det for eksempel er billigere for en ikke-beboer at spise hjemme, eller når det opleves som uretfærdigt, at maden ikke koster det samme for et ægtepar, som bor adskilt hjemme og på plejehjemmet.

Samtidig bemærker jeg, at jeg som Borgerrådgiver ikke kan tage stilling til det politisk vedtagne serviceniveau, som for eksempel pristaksterne for madservice i Københavns Kommune, herunder tilskud fra kommunen og niveauet for borgernes egenbetaling. Jeg henviser til § 7, stk. 3, nr. 1, i vedtægten for Borgerrådgiveren, som vedlægges i kopi.

Det er Borgerrepræsentationen, der i overensstemmelse med § 1, i bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp mv. efter servicelovens §§ 79, 83 og 84 (bekendtgørelse nr. 343 af 26. marts 2013), fastsætter pristaksterne for madservice i Københavns Kommune. Fastsættelsen af pristaksterne indgår som en del af det årlige budget for hele Københavns Kommune.

Det oplyste giver mig derfor ikke anledning til yderligere bemærkninger.”

Kirsebærhavens Plejehjem har hertil i en udtalelse af 7. oktober 2013 udtalt følgende:

”I forhold til prisen for et måltid mad for forskellige spisende kan jeg se, at der har indsneget sig en misforståelse. Jeg har øjensynligt givet anledning til at forstå problemstillingen, som den er beskrevet – men virkeligheden er en lille smule mere differentieret.

Der er tre forskellige ’typer’ af spisende i husets café: beboere, visiterede spisegæster og gæster, der ’bare’ spiser her. Forvaltningen har etableret et spisetilbud, hvor ældre, der tidligere fik leveret mad eller var berettiget til at få leveret mad, i stedet kan blive visiteret til et spisested, hvor de kan købe et måltid mad til samme pris, som hvis de fik det leveret hjemme.

De tre forskellige præmisser er takseret med to forskellige priser: beboere og borgere visiteret til spisetilbud betaler én pris (uden moms) og andre gæster betaler den samme pris bare med moms.

Alle betaler altså for den fulde omkostning for måltidet (råvarer + arbejds løn), og forskellen består af moms. Baggrunden for forskellen bunder i, at vi ikke må drive konkurrenceforvridende aktiviteter. Taksterne følger den politiske beslutning, der gælder i alle forvaltningens institutioner.

Jeg så som forstander gerne, at nærmeste pårørende til de, der bor her, kunne spise med for den billige takst (altså uden at betale moms), da det ville være en måde at værdsætte og understøtte nærvær og fællesskab mellem beboere og deres netværk.

Andre muligheder kunne være, at man kunne købe små portioner, et stykke smørrebrød eller andet, der kunne sælges for en mindre pris og som samtidig kunne tjene formålet med at understøtte samværet i beboernes netværk. Forslaget blev præsenteret på mødet med Borgerrådgiveren.”

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Lokalområdekort Vesterbro – Kgs. Enghave – Valby har i en udtalelse af 22. oktober skrevet følgende:

”Prissætningen for et måltid mad på Kirsebærhavens Plejehjem følger altid de af Borgerrepræsentationen fastsatte priser/takster. Således skelnes der i de vedtagne takser mellem:

- Mad til beboere på plejehjem (Lov om Social Service § 161)
- Mad til visiterede borgere (Lov om Social Service § 161)
- Mad til ikke-visiterede borgere (Lov om Social Service § 161)

Taksterne inkluderer alle direkte produktionsomkostninger, inklusiv løn til personale. Taksten til ikke-visiterede borgere (Lov om Social Service § 79) er dog tillagt 25 % moms.”

Kirsebærhavens Plejehjem og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Lokalområdekort Vesterbro – Kgs. Enghave – Valbys udtalelser i forhold til måltider for ikke-beboere har ikke givet mig anledning til at fremkomme med yderligere bemærkninger. Jeg går ud fra, at forvaltningen vil være indstillet på dialog med plejehjemmet (og andre plejehjem) om alternative, formålstjenlige modeller for prissætning inden for lovgivningens rammer.

4. Indflytning for ægtefæller

Under mødet fremførte en pårørende en problemstilling, der var opstået i forbindelse med, at dennes svigerforældre begge var flyttet ind på plejehjemmet på samme tidspunkt. Den pårørende fortalte, at svigerforældrene blev placeret på forskellige etager i plejehjemmet, hvilket gjorde svigerforældrenes tilvæning i forhold til deres nye hjem sværere.

Det blev oplyst, at man både fra ledelsen og medarbejdernes side havde været opmærksom på denne problemstilling, og at man havde forsøgt at imødekomme eventuelle problemer i forbindelse med parrets indflytning og i den efterfølgende periode. Ledelsen oplyste, at der på plejehjemmet ikke er plejeboliger, som er egnet til ægtefæller, dvs. en topersoners bolig. Man havde derfor forsøgt at imødekomme borgernes ønsker bedst muligt.

Jeg må for så vidt angår Kirsebærhavens Plejehjem konstatere, at der ikke er de bedst mulige tilbud til ægtefæller, som flytter ind på plejehjemmet. Som nævnt i det forudgående afsnit kan jeg som Borgerrådgiver ikke tage stilling til det politisk vedtagne serviceniveau, som for eksempel hvilken standard plejeboliger skal leve op til i Københavns Kommune, eller hvor mange topersoners plejeboliger der skal være, og hvilken plejebolig den enkelte borger får tilbudt inden for denne ramme.

Jeg har noteret mig ledelsens bemærkninger i forhold til denne problemstilling, og at den pårørende i øvrigt var overordnet tilfreds med den pleje, som svigerforældrene modtog på plejehjemmet. Oplysningerne har ikke givet mig anledning til yderligere bemærkninger.

Jeg bemærker dog, at denne rapport bliver offentliggjort på Borgerrådgiverens hjemmeside og forelagt medlemmerne af Sundheds- og Omsorgsudvalget, hvorved kommunens politiske ledelse gøres bekendt med problemstillingen, som forvaltningens repræsentant også kendte til.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Administrationscentret har hertil i en udtalelse af 14. januar 2014 udtalt følgende:

”Forvaltningen kan vedrørende den foreløbige rapport afsnit om indflytning for ægtefæller (s. 13) oplyse, at der efter Almenboligloven, Lovbekendtgørelse nr. 1023 af 21. august 2013, § 58a er frit valg af plejeboliger.

Retten til frit valg omfatter ret til, at en ægtefælle fortsat kan indgå i husstanden. Hvis en person ønsker, at en ægtefælle fortsat skal indgå i husstanden, skal der tilbydes en bolig, der er egnet til 2 personer,

Forvaltningen skal hertil oplyse, at antallet af ægtefælleboliger i kommunens plejebolig-/plejehjemsbebyggelser er begrænset efter en vurdering af behovet, og skal bekræfte, at der ikke findes ægtefælleboliger på Kirsebærhavens Plejehjem, men at der er mulighed for at ønske en ægtefællebolig i en anden plejebolig-/plejehjemsbebyggelse og om nødvendigt komme på venteliste hertil.

Det skal samtidig oplyses, at Københavns Kommune under moderniseringsplanen, løbende ombygger utidssvarende plejehjemsboliger i kommunen til moderne standard. Moderniseringsplanen skal – udover ombygningerne – sikre den nødvendige tilpasning af plejeboligkapaciteten som følge af demografiudviklingen inden for ældreområdet. Således søges det herunder også sikret, at der i kommunen fortsat er et tilstrækkeligt antal boliger, der er egnede til ægtepar og andre samlevende.”

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Administrationscentrets udtalelse har ikke givet mig anledning til at fremkomme med yderligere bemærkninger.

5. GENERELT

BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”...

§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

...”

På mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 med adgang til at tage sager op til undersøgelse på eget initiativ (egen driftkompetence) (BR 565/06).

Beslutningen var en udmøntning af budgetaftalen for 2007 af 18. september 2006, hvori blandt andet følgende er anført:

”Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence

På baggrund af den fremførte kritik af forholdene på kommunale plejehjem ønsker parterne at sikre et uafhængigt tilsyn og behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Parterne er enige om pr. 1. januar 2007 at udvide Borgerrådgiverens kompetence med en egen driftfunktion, således at Borgerrådgiveren – i lighed med Folketingets Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v.”

Udvidelsen indebærer adgang for Borgerrådgiveren til at tage konkrete sager op på eget initiativ, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl. Endvidere indebærer den nye kompetence en adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget samt til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

I beslutningsgrundlaget for udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen drift virksomhed er det anført, at ”inspektionerne vil blive gennemført som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport. Værdien af inspektionsvirksomheden ligger dels i en grundig undersøgelse af udvalgte institutioner og lign., dels i opfølgningen og vejledningen konkret og generelt i den efterfølgende inspektionsrapport.”

Efter anmodning fra Borgerrådgiverudvalget fremsatte Borgerrådgiveren et forslag til en ny model for inspektionsvirksomheden på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område på et møde i udvalget den 27. august 2010. Baggrunden for ønsket om en sådan ny model var en generel konstatering af, at der kunne sættes spørgsmålstegn ved, om ressourceforbruget ved den daværende model med systematiske inspektioner af plejehjem mv. på forvaltningens område stod mål med indsatsen. Herudover var det Borgerrådgiverens ønske, om muligt at bidrage til forvaltningens bestræbelser på at lette de administrative byrder for plejehjemmene ved at reducere antallet af tilsyn.

I beslutningsprotokollen (BOR 38/2010) for mødet i Borgerrådgiverudvalget den 18. juni 2010 er blandt andet anført, at:

”...

Borgerrådgiveren har gennem den nuværende inspektionsform ikke konstateret meget alvorlige forhold, der f.eks. kunne give anledning til straks at underrette det relevante stående udvalg eller Borgerrepræsentationen.

Den nuværende inspektionsmodel med systematiske, planlagte inspektioner har været formålstjenlig i en periode, hvor der var behov for at skabe tryghed for, at der ikke gemte sig flere sager som den om Fællegården, men modellen har også nogle indbyggede ulemper, som er blevet mere tydelige efterhånden, som inspektionerne i hovedsagen har afdækket tilfredsstillende forhold.

Ulemperne tæller blandt andet overlap til andre tilsyn, stort ressourceforbrug hos Borgerrådgiveren og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og derfor forholdsvis lange sagsbehandlings- og tider samt mindre fleksibilitet ved konstateringer af aktuelle sager, som kunne kræve opmærksomhed.

Borgerrådgiveren finder det derfor forsvarligt at medvirke til en ændret tilgang til inspektionsvirksomheden og derved medvirke til den afbureaukratisering og forenkling på ældreområdet, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen lægger op til.

En mere målrettet indsats, som samtidig er mindre ressourcekrævende, vil også kunne give Borgerrådgiveren mere overskud til at bistå forvaltningerne i arbejdet med forbedret sagsbehandling og service til borgerne.

Inspektionerne kunne i stedet f.eks. udføres i en mere målrettet form baseret på faktiske oplysninger om forhold, som ikke er acceptable, således at inspektionerne på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område forbeholdes kortere besøg med henblik på at påse konkrete forhold, tale med enkelte beboere eller bruger- og pårørenderåd, samt for at indhente oplysninger fra ledelse og medarbejdere mv.

Dette kunne suppleres med en særlig indsats, hvorved Borgerrådgiveren i et samarbejde med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løbende tilsikrer, at beboere og pårørende har kendskab til Borgerrådgiveren, således at utilfredshed og klager tilflyder Borgerrådgiveren løbende og ikke primært under inspektionerne. Dette kunne f.eks. også overvejes at opfordre bruger- og pårørenderåd samt ældreråd til at orientere Borgerrådgiveren om utilfredsstillende forhold af generel og væsentlig betydning.

...”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 28. oktober 2011 en plan for udmøntningen af egen driftkompetencen i 2012. Den plan for egen driftprojekter, som Borgerrådgiveren forelagde udvalget, var holdt i overskrifter og tidspunkter var angivet i måneder. Valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesernes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget, jf. nedenfor.

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af Borgerrådgiverens kompetence til at foretage inspektioner og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

FORLØB OG INDHOLD (METODE)

Borgerrådgiverens inspektioner på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område indledes efter den nye model med en varsling af inspektionen stilet til inspektionsstedet samt forvaltningens direktion og eventuelle øvrige interessenter (tilsynsheder, bruger- pårørenderåd, ældreråd og lignende).

Borgerrådgiveren oplyser forud for inspektionen om eventuelle temaer, som danner grundlag for inspektionen.

På inspektionsdagen afholdes møde med bruger- og pårørenderåd, hvor inspektionsstedets ledelse og medarbejderrepræsentanter under forudsætning af bruger- og pårørenderådets accept kan deltage under hele eller dele af mødet. Der foretages kun en rundgang på inspektionsstedet, såfremt oplysninger, der kommer frem under mødet, giver anledning hertil.

I nogle tilfælde kan Borgerrådgiveren på selve inspektionsdagen bede om at låne udvalgt sagsmateriale, f.eks. vedrørende magtanvendelse, plejeplaner, handleplaner eller lignende med henblik på en nærmere undersøgelse.

Mødet med bruger- og pårørenderådet er således udgangspunktet for Borgerrådgiverens indsamling af visuelle indtryk og konstateringer samt faktuelle oplysninger om inspektionsstedet og mere personlige opfattelser fra beboere, pårørende, ledelsen og medarbejdere.

På baggrund af den informationsindsamling, som sker under mødet og en eventuel rundgang, udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med henblik på forvaltningens og inspektionsstedets eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at komme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens eventuelle bemærkninger, indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og inspektionsstedet.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i inspektionen er afklaret.

REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen driftvirksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat som bilag i denne rapport.

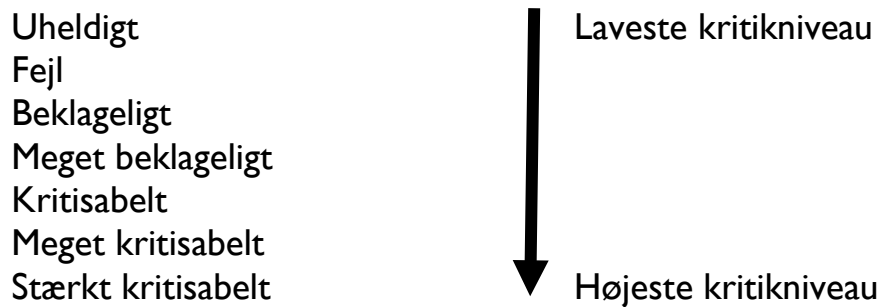
Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen driftundersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

BILAG

BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger, af at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG

Lov om social service, jf. lovbekendtgørelse nr. 979 af 1. oktober 2008.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbekendtgørelse nr. 877 af 3. september 2008.

Forvaltningsloven, lov nr. 571 af 19. december 1985, som senest ændret ved lov nr. 638 af 9. oktober 2012.

INSPEKTION AF KIRSEBÆRHAVENS PLEJEHJEM

ENDELIG RAPPORT

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto

Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.borgerraadgiver.kk.dk