



**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.

**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

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.

#### *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 udførerens 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. Afdækningen 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 medicinhandling.

Undersøgelsesgruppen består af fem medarbejdere fra centralforvaltningen, hvoraf en medarbejder har sygeplejefaglig baggrund og en medarbejder har juridisk baggrund. Undersøgelsesgruppen 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 tilbundsående 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 tilbundsående undersøgelse af hjemmeplejen.