



30.7.2010

Sagsnr.  
2010-111577

Dokumentnr.  
2010-506149

## **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

#### **Sekretariatet - Rådhus**

Rådhuset  
1599 København V

Telefon  
3366 2550

E-mail  
XA92@suf.kk.dk

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

lokalområder og etableret et lokalområdekantor 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 har 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.

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-assistenten 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 plejehjems bestyrelse og efterfølgende en handleplan. I redegørelsen erkender bestyrelsen, at plejehjemsledelsens 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 afvigelse 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 ydelser. 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.