



Vi er mennesker, der passer på mennesker

Københavns Kommune  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Center for Administration – Afdeling for Frit Valg  
Sjællandsgade 40, Bygning I, 2. sal  
2200 København N

Den 30. januar 2015

# Redegørelse fra Kærkommen KBH

## Indhold:

1. Indledning
2. Indarbejdelse af køretid mellem borgerne
3. Flytning og aflysning af borgernes rengøring
4. Tiltag til at undgå et besøg eller få borger til at aflyse et besøg
5. Henvendelse fra pårørende om, at ydelser ikke er leveret
6. Tilbage meldinger fra medarbejderne når noget er gået galt
7. Statistik på klager fra borger i 2012 til 2014
8. Forslag til at styrke kvalitet og samarbejde

## Bilag:

- A. Bilag 1: Køreliste fra Kærkommens omsorgssystem 15. februar 2014
- B. Bilag 2: Timeoversigt fra Kærkommens lønsystem
- C. Bilag 3: Udskrift fra Trackunit fra 15. februar 2014
- D. Bilag 4: Indscannet kørelister fra 15. februar 2014

**Kærkommen**

Fanøvej 3e, 9800 Hjørring. Telefon 70 26 72 72. Mail@kaerkommen.dk. Kaerkommen.dk

*Kærkommen KBH*



Vi er mennesker, der passer på mennesker

## 1. Indledning

Som svar på Jeres anmodning af 27. januar 2015 om en redegørelse for nogle af de beskrevne påstande i Ekstra Bladet den 26. januar og i TV Lorry den 26. januar afgiver vi denne redegørelse.

## 2. Indarbejdelse af køretid mellem borgerne.

Ekstra Bladet (EB) har fremlagt et eksempel på en køreliste, hvor der efter deres mening ikke er afsat nok tid til kørsel mellem de enkelte borgere. Ekstra Bladet opgør det til 1 time og 7 minutter. Vi har gjort EB opmærksom på, at der er faktuelle fejl i deres artikel og bedt dem om genmæle.

På baggrund af oplysningerne i EB har vi kunnet identificere den medarbejder der er EB's anonyme kilde samt den pågældende rute. Ruten er ret unik, da der dels ligger en "Vurderingsblok" fra SUF inde samt at der er tale om en dobbeltrute. Det er en rute som køres af to medarbejdere i samme bil, eller som i det konkrete tilfælde, hvor forvagten beslutter det, i to biler, hvilket er den fleksibilitet vi arbejder med.

Ruten er kun kørt i weekenden den 15 og 16 februar 2014. EB har testet ruten en hverdag, hvilket alt andet lige giver en væsentlig højere køretid. Selv med EB køretiderne og med to hjælpere til at tage enkeltbesøgene viser det, at der er afsat nok køretid. Kørelisten er vedlagt som bilag 1.

EB er skriftligt oplyst af Københavns Kommune den 12. januar 2015, at borgerne i Københavns Kommune visiteres til bestemte besøgsblokke og ydelser, og ikke til at få hjælp i et bestemt antal minutter (bortset fra det nye klippekort). Hvis en af de 3 leverandører bruger længere tid på opgaven, end de betalte antal minutter, får de ikke ekstra betaling – og tilsvarende hvis de bruger mindre tid, så skal de ikke betale noget tilbage. Kravet er, at leverandøren skal yde hjælpen i forhold til den enkelte borgers behov og formåen, og det kan være nødvendigt at bruge længere tid hos nogle borgere end hos andre borgere. Denne individuelle vurdering foretages af leverandøren. Dermed bliver kørelister vejledende og derfor er kørelisterne ikke et udtryk for medarbejdernes arbejdstid. Den viden har EB valgt at se bort fra.

På kørelisterne er angivet opgavetid, arbejdstid og ikke fakturerbar tid. Det er den interne måde vi benytter til at måle den enkelte rutes effektivitet, når det er en enkeltrute og ikke en dobbeltrute som i dette tilfælde. Den opgave og arbejdstid der angives har intet med den enkelte medarbejders arbejdstid at gøre. Den angives fremadrettet på rulleplaner, som følger reglerne i vores overenskomst med FOA. På selve dagen angives arbejdstiden i vores lønsystem. Det er sikkert for detaljeret for udeforstående at forstå, men ret normalt, når man arbejder professionelt med hjemmepleje. Vi har gjort EB opmærksom på dette, da de fejlagtigt bruger udtrykket "minuttyrani" i Deres leder den 26.01.2015.

Den pågældende medarbejder havde en arbejdstid, der var 2½ time længere end den rute som hun kørte. Der var derfor rigelig tid til både at håndtere eventuel længere køretid samt uforudsete hændelser ved de enkelte besøg. Udskrift af vores lønsystem med timeoversigt er vedlagt som bilag 2. Kærkommen har i løbet af 2013 installeret Trackunit i alle biler og Elcykler som benyttes af vores medarbejdere. Det er et system med GPS i bilerne og på cyklerne som gør, at vi kan dokumentere de ruter der køres, stop undervejs, besøg m.v. Vi anvender systemet til at optimere vores ruter, fastlægge køretider ud fra faktiske data samt coacher vores medarbejdere i at vælge de rigtige veje. Hvis en medarbejder gør opmærksom på, at der ikke er afsat nok køretid, går vi ind og ser over en periode, typisk en uge, på ruten sammen med medarbejderen og får justeret køretiderne til.

**Kærkommen**

Fanøvej 3e, 9800 Hjørring. Telefon 70 26 72 72. Mail@kaerkommen.dk. Kaerkommen.dk

*Kærkommen KBH*



Vi er mennesker, der passer på mennesker

Vi vedlægger som bilag 3 udskrift fra Trackunit på ovenstående rute kørt lørdag den 15. februar 2014. Her kan man se, at der ikke er kørt den rute, som der står på kørelisten. Dels har de to medarbejdere valgt at dele sig i to vogne, så en medarbejder tager den ekstra "Vurderingsblok" mens den anden tager en borger visiteret til enkeltbesøg. Det fremgår også af vores Trackunit, at der er et besøg, som ikke bliver gennemført. Forklaringen til ovenstående ses i bilag 4 som er kopi af de indscannede kørelister (den dokumentation som vi gemmer). Her kan man se, at der er et besøg som er aflyst og at de har delt enkeltbesøgene mellem sig. Endvidere har de været i stand til at køre til et nødkald på Rentemestervej. Som det fremgår af ovenstående er EB eksemplet faktisk forkert ligesom vi har dokumenteret, at vi sætter den nødvendige køretid af og at vi kan dokumentere både med kørelister og Trackunit, hvilke ydelser vi leverer og hvordan.

Kørelister er omfattet af tavshedspligten idet de indeholder fortrolig information om de enkelte borgere. Vores medarbejdere er instrueret om dette og i deres ansættelseskontrakt står der også specifik, at de er omfattet af tavshedspligt.

### **3. Flytning og aflysning af borgernes rengøring**

EB benytter en anonym kilde, som er en tidligere gruppeleder hos Kærkommen. Vi er bekendt med kildens identitet. Hun er i dag planlægger i en kommunal hjemmepleje. I begyndelsen af 2014 meddelte vi hende, at hendes ansvarsområde ville blive begrænset i forbindelse med indfasningen af den nye kontrakt med Københavns Kommune. Det fik hende til at opsigte sin stilling op til udgangen af marts 2014. Hun sygemeldte sig i den sidste del af hendes ansættelse.

Vi kan ikke genkende de beskyldninger der rettes mod os. Den pågældende gruppeleder ved, at det er vores normale procedure, så vidt muligt at undgå aflysninger af praktisk bistand hos demente borgere. Hvis vi grundet sygdom eller pludseligt opståede problemer på en rute ikke kan komme til det aftalte besøg er proceduren at vi kontakter pårørende. Vi kan dokumentere både besøg og aflysninger via vores kørelister og nu også via vores Trackunit system.

Uanset om der er tale om demente borgere eller andre som får praktisk bistand, så er det vores faste procedure at ringe til borgeren eller pårørende ved ændringer i den aftalte hjælp. Vi tilbyder altid et erstatningsbesøg som fastlægges i samarbejde med borgeren eller pårørende.

Det påstås, at vi i nogle tilfælde har narret borgere til at aflyse deres rengøring ved at tilbyde dem mandlige hjælpere, velvidende at borgeren ikke ønskede at modtage hjælp fra en mandlig medarbejder. Når vi har specielle ønsker fra borgerne såsom ikke at få en mandlig hjælper, bestræber vi os så vidt muligt på at imødekomme disse ønsker. Vi noterer det også i vores omsorgssystem og oplysningen fremgår også af vores kørelister. Det ses f.eks. af kørelisten i bilag 1. Det gør vi, så vores medarbejdere i tilfælde af uforudset fravær eller forsinkelser grundet uforudsete hændelser kender den pågældende borgers ønsker. Hvis det ikke i den pågældende situation kan lade sig gøre at opfylde borgerens ønske, er proceduren altid at ringe til borgeren for i samarbejde med borgeren at finde en løsning. I de fleste tilfælde finder vi en løsning med det samme eller der aftales et erstatningsbesøg. Det gør vi for i vidst muligt omfang at kunne yde en god service til borgerne. Vi havde ikke forestillet os at netop disse forholdsregler skulle blive vendt imod os og benyttet modsat vores hensigt.

### **4. Tiltag til at undgå et besøg eller få borger til at aflyse et besøg.**

Det fremgår af EB, at vi har haft en medarbejder, som har snydt med sine besøg ved eksempelvis at banke hurtigt på en dør for derefter at kunne melde forgæves gang.

**Kærkommen**

Fanøvej 3e, 9800 Hjørring. Telefon 70 26 72 72. Mail@kaerkommen.dk. Kaerkommen.dk

*Kærkommen KBH*



Vi er mennesker, der passer på mennesker

Hvis vi bliver bekendt med at en medarbejder på denne måde snyder med sine besøg, så vil det som minimum medføre en skriftlig advarsel og i grove tilfælde en bortvisning.

Vores faste procedure hvis en borger ikke åbner når der ringes eller bankes på er: 1) medarbejderen skal forsøge at ringe til borgeren hvis muligt. 2) Hvis muligt spørge hos nabo. 3) Inden medarbejderen må forlade borgerens bopæl skal der ringes til gruppelederen som så igen prøver at få fat på borgeren inden vores procedure for forgæves gang tages i anvendelse.

Hvis vi via henvendelser om at en borger ikke har fået den planlagte hjælp eller vi på anden måde får formodning om dette, så benytter vi vores Trackunit system til at se om medarbejderen har været på den pågældende adresse og i hvor langt tid. Alle medarbejdere er som beskrevet i punkt 1, klar over hvordan vores Trackunit system fungerer og at det bruges til at dokumenterer den service vi leverer. For medarbejderne er det også en forsikring i tilfælde af at det påstås de ikke har gennemført besøg, som rent faktisk er gennemført.

#### **5. Henvendelse fra pårørende om, at ydelser ikke er leveret.**

I vores omsorgssystem kan vi se, at Kærkommen har haft den omtalte borger fra den 25.9.2013 til den 1.10.2013. Kærkommen har haft to daglige ydelser til medicingivning hos borgeren. Kærkommen har ikke længere adgang til borgerens data i KOS, grundet at hændelsen ligger tilbage i 2013. Vi kan derfor ikke se, om der er advis i denne periode, der ikke er modtaget. Vi kan via kørelister, fra overstående datoer, som er kvitteret af medarbejderne, se at alle visiterede besøg er gennemført samt at ydelsen medicin tydeligt fremgår.

Når kærkommen modtager en henvendelse fra pårørende omkring en fejl i ydelser, vil denne henvendelse blive videregivet til Kærkommens kvalitetssygeplejerske, som vil tale med pårørende og de medarbejdere der besøger borgeren. Dette for at rette op på eventuelle fejl, samt sikre, at der er en faglig sparring omkring hændelsen og herved også en læringsprocess. (Samme procedure gør sig gældende ved en UTH).

Kærkommen har 'medicin action card' som tydelig beskriver for medarbejderen hvordan de skal sikre sig at medicin bliver givet efter gældende retningslinjer, samt hvordan de skal forholde sig ved eventuel tvivl omkring medicingivning.

Så vidt vi ved er Kærkommen det eneste private plejefirma, hvor medarbejderen bliver undervist minimum 1 gang årligt af en ekstern farmaceut, som underviser i korrekt medicin håndtering. Kærkommen stiller sig derfor uforstående overfor at den pårørende mener, at Kærkommen ikke skulle have givet ydelsen, idet Kærkommens medarbejdere er velinformeret og instrueret i medicin håndtering, samt at ydelserne fremgår af kørelisterne og er kvitteret af medarbejderne.

#### **6. Tilbage meldinger fra medarbejderne når noget er gået galt.**

Kærkommen er ikke vidende om den omtalte hændelse. Kærkommens medarbejdere er instrueret i deres tilbagemeldingspligt. Hvis en borgers behov for hjælp ændres eller det opleves at borgerens funktionsniveau er ændret, melder medarbejderen tilbage til gruppelederen. Kærkommen har implementeret et 'Kærgiver vurderingsskema' som hjælper medarbejderen til at afdække, hvilke ændret behov/funktioner borgeren har.

**Kærkommen**

Fanøvej 3e, 9800 Hjørring. Telefon 70 26 72 72. Mail@kaerkommen.dk. Kaerkommen.dk

*Kærkommen KBH*



Vi er mennesker, der passer på mennesker

Hver morgen startes med et morgenmøde i de respektive teams, hvor gruppelederen eller assisterende gruppeleder er tilstede. Her gives rapport fra den foregående aften samt nattevagten. Rapporten fra Kærvagten (Kærvagten er, Kærkommens aften/nat og weekend vagtcentral som er bemannet – vi er det eneste private plejefirma, der har denne funktion) gennemgås og der tales om opgaver hos borgerne. I fællesskab drøftes hvordan opgaverne løses. Hvis en opgave er af en sådan karakter, at den ikke kan løftes i teamet, vil gruppelederne eller medarbejderen rette henvendelse til andre interne samarbejdspartner (Eksempelvis, sygeplejerske, forflytningsvejleder eller arbejdsmiljø repræsentant) Samme møde er der kl 15.00, når aftenvagterne møder ind.

Kærkommen har desuden en åben dør kultur, hvilket betyder at døren til gruppeledernes/planlæggernes kontor altid er åben, dette for at signalere tilgængelighed, nærvær og tilstedeværelse.

### **7. Statistik på klager fra borger i 2012 til 2014**

I vores kvalitetssikringssystem har vi en fast procedure for behandling af klager. Det betyder bl.a. at alle klager inden der svares på dem, skal behandles af vores kvalitetssygeplejerske. Hun er foruden hendes faglige uddannelse som sygeplejerske også tidligere leder af en større kommunal hjemmepleje enhed og har også igennem en årrække været ledende visitator i en stor kommune. Hun har altså både de faglige kompetencer, den driftsmæssige erfaring samt myndighedserfaringen til at give klagehåndteringen et meget højt fagligt niveau.

Vi bliver specifikt anmodet om en statistik på klager fra borgerne i 2012 – 2014.

2012:	2 klager
2013:	0 klager
2014	8 klager

Det skal bemærkes at antallet af klager i 2014 også dækker opstarten af den nye kontrakt med Københavns Kommune, hvor vi henover en weekend mere end 3-dobledt antallet af borgere. Antallet af klager dækker både SOF og SUF. Det skal i den forbindelse bemærkes at vi i Københavns Kommune gennemfører omkring 7000 besøg om måneden.

### **8. Forslag til at styrke kvalitet og samarbejde**

Vi vil i forbindelse med denne redegørelse gerne genfremsætte en tidligere anmodning, som kan være med til at forebygge den slags misforståelser som omtalen i EB har betydet og samtidig styrke Københavns Kommunes mulighed for at vurdere kvaliteten af de ydelser vi leverer til borgerne.

Vi har tidligere foreslået, at vi fik mulighed for både at planlægge og disponere i de kommunale omsorgssystemer. Det vil minimere risikoen for fejl, når vi skal trække oplysningerne ud af de to kommunale omsorgssystemer og føre dem over i vores eget system. Det vil gøre den daglige planlægning væsentlig nemmere og mere overskuelig. Samtidig vil det give Københavns Kommune den store fordel at de kan følge med i, hvordan vi planlægger og disponere i dagligdagen. Det vil således være muligt at se hvordan vi planlægger med køretid og levering af de visiterede blokke.

Vi har erfaring fra bl.a. Frederiksberg, Aalborg og Hjørring kommuner med at det fungerer rigtig godt og den gennemsigtighed det giver er meget vigtig både for os og kommunerne.

Afslutningsvis vil vi gerne sige, at det kun kan være i Kærkommens interesse at give så god en service til de borgere, der har valgt os som muligt. Borgerne har et frit valg mellem tre leverandører og kun ved

**Kærkommen**

Fanøvej 3e, 9800 Hjørring. Telefon 70 26 72 72. Mail@kaerkommen.dk. Kaerkommen.dk

*Kærkommen KBH*



**Vi er mennesker, der passer på mennesker**

hele tiden systematisk at arbejde med kvalitet og service kan vi fastholde og udbygge vores andel af de visiterede timer som den 1. april 2014 var 5% og den var også 5% i december 2014, på trods af den kommunale visitations meget store og grunddige arbejde med træning og rehabilitering som middel til at nedbringe det samlede antal visiterede timer.

Med venlig hilsen

Martin Sattrup Christensen  
Adm. direktør  
Kærkommen KBH