



Til Sundheds – og Omsorgsudvalget

10-02-2014

Notat om valg af private leverandører til praktisk og personlig hjælp pr. 1. april 2014

Sagsnr.
2014-0029799

Dokumentnr.
2014-0029799-1

Ifølge § 91 i lov om social service skal kommunen sikre, at borgerne kan vælge mellem to eller flere leverandører af personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og madservice.

Sagsbehandler
Kristine Rødgaard
sen

For så vidt angår den personlige og praktiske hjælp, der leveres af medarbejdere i borgers hjem, har Sundheds- og Omsorgsudvalget valgt fra 1. april 2014 at give borgerne frit valg mellem kommunens egen hjemmepleje og to private leverandører.

Indtil 1. april 2014 har borgerne kunne vælge mellem den kommunale hjemmepleje og godt 20 private leverandører.

Udbud – valg af leverandører fra 1.april 2014

Københavns Kommune afholdt i efteråret 2013 et udbud af praktisk og personlig hjælp. Udbuddet skete i et samarbejde mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) og Socialforvaltningen (SOF).

Kommunen modtog femten tilbud på opgaven, hvoraf ti kunne imødekomme Københavns Kommunes formelle krav. Disse ti tilbud indgik i den efterfølgende vurdering af pris og kvalitet.

Pris, kvalitet og implementeringsevne blev vurderet således:

- Pris (50 pct.),
- Kvalitet (35 pct.) og
- Implementering, dvs. evnen til at løfte opgaven (15 pct.).

Derudover skulle de kommende leverandører leve op til forskellige nye krav fra Københavns Kommune:

- Leverandøren kan tilbyde både praktisk og personlig hjælp,
- Leverandøren kan leve op til Københavns Kommunes sociale klausuler, og
- Leverandøren vil fungere som praktikplads for elever på SO-SU-assistent- og hjælperuddannelserne

På baggrund af ovenstående skrev Sundheds – og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen den 29. november 2013 kontrakt med Kærkommen KBH ApS og Hjemmehjælpen A/S. Kontrakten løber i to år med mulighed for forlængelse et år ad gangen – dog maksimalt to år ud over den anførte kontraktperiode.

Resultatet af udbuddet betyder, at godt 2.100 SUF-borgere og knap 500 SOF-borgere pr. 1. april 2014 skal skifte leverandør af praktisk og/eller personlig hjælp.

Afdelingen for frit valg

Sjællandsgade 40
2200 København N

E-mail
CA72@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009290403

Implementeringen af den nye kontrakt

Allerede i udbudsmaterialet havde Københavns Kommune uarbejdet et udkast til en plan for implementering af den nye kontrakt. I forlængelse heraf blev der omkring kontraktunderskrift udarbejdet en tidsplan for implementeringen og et kommissorium samt nedsat en styregruppe og en projektgruppe. Alt sammen med det formål at styre processen i en retning så overgangen mellem leverandører kommer til at påvirke borgernes hverdag mindst muligt. Dette arbejde sker i tæt kontakt med Socialforvaltningen. Styregruppen har direktør Hanne Baastrup som formand og ledelsesrepræsentanter fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen som medlemmer.

Et af de første punkter på tidsplanen var at informere de borgere, som ville blive påvirket af ændringen. Det skete både gennem et personligt brev til de berørte borgere og gennem artikler i lokalaviser. Det blev i den forbindelse sikret, at der var et beredskab klar hos både den kommunale og de private leverandører samt hos visitationen i lokalområderne til at besvare borgernes spørgsmål omkring ændringen.

Efterfølgende har fokus været på at skabe de praktiske forudsætninger for, at de private leverandører kommer bedst muligt i gang med opgaven, herunder at etablere kontakt til relevante samarbejdspartnere, koble dem til omsorgssystemer, facilitere arbejdsgange mm.

Valg af leverandører:

Både visitationen og leverandørerne har haft kontakt med mange borgere, som har ønsket mere information eller har haft spørgsmål til resultatet af udbuddet. Såvel visitationerne som leverandørerne har meldt tilbage, at det har været en stor opgave at skifte de godt 2.100 borgere, men at opgaven er forløbet tilfredsstillende.

I informationsbrevet fik borgerne angivet en tilbagemeldingsfrist. De borgere, som ikke meldte tilbage inden fristens udløb, er enten blevet ringet op eller tildelt en leverandør¹ via brev fra de lokale visitationer. For at sikre, at alle borgere har en ny leverandør pr. 1.april 2014, er der udarbejdet en række tiltag, som beskrives nærmere under afsnittet *Oversigt over mulige risici*, scenarie 4.

Pr. 10. februar 2014 har alle lokalområder meldt tilbage, at de er færdige med at tildele leverandører til borgere, og der kan således laves en foreløbig optælling af, hvorledes de borgere, der skal skifte leverandør har valgt:

- Kærkommen ca. 1.075 borgere
- Hjemmehjælpen ca. 875 borgere
- Den kommunale hjemmepleje ca. 150 borgere

¹ Tildeling er sket ved lodtrækning blandt de tre leverandører.

Borgerne har mulighed for løbende at skifte leverandør, og tallene er derfor foreløbige.

Det fremadrettede samarbejde:

Både de private leverandører og lokalområderne har udtrykt et ønske om et tættere samarbejde, end det tidligere har været tilfældet. Det er forvaltningens forventning, at det er nemmere at skabe en åben og konstruktiv dialog om, hvordan borgeren bedst muligt kan hjælpes, når der fremover kun er tale om tre leverandører i forhold til godt 20 leverandører tidligere.

I de første tre måneder efter den 1. april 2014 vil forvaltningen hver uge foretage en opsamling på alle de henvendelser, kommer fra borgere med en af de to private leverandører af praktisk og personlig hjælp. Henvendelserne vil blive analyseret med henblik på at afdække eventuelle systematiske udfordringer og problemer i leverancerne, så der omgående vil kunne tages hånd om dem. Analyserne vil ligeledes indgå som materiale i den løbende dialog med leverandørerne.

Forvaltningen vil også fortsætte den funktion der kendes fra Indkøbsordningen med en "Brugerombudsmand", som har til opgave at være i dialog med borgerne om deres ydelser og oplevelser med leverandørerne.

Der føres som tidligere tilsyn med leverancerne fra de private leverandører. Tilsynet tilpasses leverandørernes nye opgaver, og at de nu i højere grad vil dække flere borgere over hele byen. Sammen med resultaterne fra BRUS, forvaltningens årlige brugerundersøgelse, vil resultaterne fra tilsynet være udgangspunkt for en dialog omkring samarbejdet, som vil finde sted hvert år i februar/marts. Udover dette møde vil der kontinuerligt være møder både i Centralforvaltningen og i lokalområderne, som på forskellig vis vil følge op på samarbejdet kontraktperioden igennem.

Også i forhold til forskellige udviklingsprojekter i kommunen kan de private leverandører tænkes ind. Pt. arbejdes der udviklingsorienteret med at få implementeret uddannelse af elever - både SOSU-assistent og -hjælper - hos de private leverandører samt i forhold til hverdagsrehabilitering, hvor det undersøges, hvorvidt der eksisterer projekter, det er relevant at involvere de private leverandører i.

Oversigt over forvaltningens beredskab

På baggrund af den tætte dialog mellem de private leverandører, Centralforvaltningen og lokalområderne er det forvaltningens forventning, at der er skabt en robust organisering, som kan håndtere de udfordringer, der opstår i forbindelse med overgangen til de to private leverandører den 1. april 2014 og i det fremtidige samarbejde. Som en ekstra

sikkerhedsforanstaltning er nedenfor beskrevet det beredskab forvaltningen har opstillet.

De to første scenarier beskriver de situationer, der er størst risiko for kan finde sted, og som vil have størst betydning for borgerne i den løbende drift. De to efterfølgende scenarier beskriver risici i forbindelse med overgangen den 1. april 2014.

Scenarie 1: Ekstraordinært svigt i leverandørens leverancer.

Hvis en eller flere af borgerne – mod forventning – ender i en situation, som indebærer ekstraordinært svigt, findes der procedurer for håndteringen af sagen.

Er der tale om et enkeltstående tilfælde, håndteres det indledningsvist i lokalområderne. Det er således visitationen, som efter dialog med borgeren kan revisitere til en anden leverandør fra dag til dag, og som drøfter sagen med den afgående leverandør.

Er der tale om gentagne tilfælde af ekstraordinært svigt kontakter lokalområderne straks Centralforvaltningen. Også her eksisterer en procedure, som kan igangsættes omgående bestående af:

- 1) Kontakt og møde med leverandør (samme dag)
- 2) Audit
- 3) Undersøgelse af de juridiske muligheder for opsigelse som følge af væsentlig misligholdelse af aftale. Dette kan i givet fald ske to uger efter en skriftlig påtale af en væsentlig misligholdelse af kontrakten, som inden for de to uger ikke er blevet berigtiget.

Scenarie 2: En leverandør går konkurs.

Ændringen i antallet af private leverandører betyder først og fremmest, at de to valgte leverandører pr. 1.april 2014 vil få et større antal borgere end tidligere. I forlængelse heraf er der således flere borgere, som vil blive berørt, hvis en af leverandørerne går konkurs. Det er derfor relevant både at udarbejde en klar procedure med den kommunale leverandør, men også at undersøge alternative muligheder og/eller supplerende ordninger, såfremt opgaven vil være for stor for det kommunale beredskab. Dette arbejde er igangsat. Arbejdet skal resultere i en handlingsplan, som i god tid inden den 1. april 2014 vil blive meldt ud til alle relevante interessenter – interne såvel som eksterne.

De følgende to scenarier beskriver situationer, som kan finde sted op til driftsstart den 1.april 2014. Der er fokus på disse situationer for at sikre, at alle borgere pr. 1.april har en leverandør til at levere deres praktiske og/eller personlige hjælp.

Scenarie 3: Nøgleoverdragelse mellem leverandører

Nøgleoverdragelse fra afgående leverandør til ny leverandør var en udfordring i forbindelse med forvaltningens nylige overgang til nye

leverandører af indkøbsordning. Derfor har det været et opmærksomhedspunkt i implementeringsplanen for ny kontrakt for praktisk og personlig hjælp.

Erfaringer fra tidligere skift af leverandører af personlig og praktisk hjælp har vist, at overdragelsen bedst sker ved overdragelse direkte fra den gamle til den nye leverandør, og at det sjældent volder problemer. Borgerne er i borgerbrevet fra december 2013 blevet informeret om proceduren omkring nøgleoverdragelse.

Visitationerne i lokalområderne vil i dagene op til 31. marts 2014 have særlig fokus på, om der er problemer med nøgleoverdragelsen.

Scenarie 4: Den hidtidige leverandør stopper pr. 31. marts 2014, uden at borgeren har haft kontakt med en ny leverandør.

Det vil frem til den 1.april 2014 blive kontrolleret på flere måder, at alle borgerne har en ny leverandør pr. 1. april. Dette sker bl.a. ved at forvaltningen sender journaludtræk over borgere, der skifter leverandør til de nye leverandører, der tjekker, at de har fået oplysning om de nye borgere; og kontrollen vil også ske ved, at de gamle leverandører sikrer, at de selv og deres borgere har fået besked om skiftet af leverandør.

Skulle det ske, at en borger den 31. marts står uden leverandør kan både den kommunale og de to private leverandører tage imod borgere med kort varsel.