

## 6. Undersøgelse af den kommunale hjemmepleje i Københavns Kommune (2011-958)

Forelæggelse af KPMG's undersøgelse af den kommunale hjemmepleje i Københavns Kommune.

### INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen indstiller over for Økonomiudvalget, Sundheds- og Omsorgsudvalget og Socialudvalget,

1. at KPMG's undersøgelse af den kommunale hjemmepleje i Københavns Kommune tages til efterretning, jf. bilag 1a og 1b, samt
2. at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen inden udgangen af januar 2011 forelægger henholdsvis Sundheds- og Omsorgsudvalget og Socialudvalget en handleplan for KPMG's anbefalinger.

### Problemstilling

På baggrund af en række indslag bragt i starten af juli 2010 af TV2 Nyhederne, bestilte Økonomiudvalget den 17. august 2010 en ekstern undersøgelse af den kommunale hjemmepleje i Københavns Kommune.

På mødet den 28. september 2010 godkendte Økonomiudvalget, at KPMG på baggrund af en udbudsrunde blev valgt til leverandør af undersøgelsen. 10 toneangivende leverandører havde budt på opgaven.

Referencegruppen, som har bestået af ledelsesrepræsentanter for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen, har sikret koordination og fremdrift i projektet, jf. Økonomiudvalgets beslutning af den 17. august 2010.

### Løsning

KPMG's uvildige analyse af den københavnske hjemmepleje er centreret om de tre nøglespørgsmål, som er formuleret i Økonomiudvalgets beslutning af den 17. august 2010. Nedenfor præsenteres spørgsmålene enkeltvis. Efter hvert spørgsmål resumeres KPMG's konklusion og de væsentligste tiltag, som KPMG på baggrund af undersøgelsen anbefaler henholdsvis Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen at igangsætte.

Undersøgelsens første nøglespørgsmål lyder: *Får borgerne de visiterede ydelser i den faglige kvalitet og inden for de økonomiske rammer, som er fastlagt af kommunen og som hjemmehjælpsmodtagerne har retskrav på? Hvordan er brugernes tilfredshed med den leverede service?*

KPMG svarer på baggrund af undersøgelsen, at ovenstående spørgsmål er bekræftet for både Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen. Mens KPMG's stikprøveundersøgelse med 430 borgere viser, at mindst 82 % af borgerne får den hjælp, de er tildelt fra kommunen, viser de gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser med godt 2200 borgere, at mindst 90 % af borgerne får den hjælp, de er tildelt fra kommunen. Højest ca. 2,5 % af borgerne får ikke den tildelte hjælp på grund af forhold, der kan føres tilbage til hjemmeplejen. Den resterende del af borgerne modtager

ikke den tildelte hjælp som følge af forhold, der primært har med borgerne at gøre, fx at borgeren frabeder sig hjemmehjælpen den pågældende dag. Samtidig viser undersøgelsen, at langt hovedparten af borgerne (80 % eller mere) er tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmepleje, de modtager.

KPMG foreslår bl.a., at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen overvejer yderligere tiltag, der sikrer:

- at der kommer færre forskellige hjemmehjælpere hos den enkelte borger ("faste hjælpere")
- at datakvaliteten i forbindelse med registrering af årsager til aflysninger øges (fx hvis borger og hjælper aftaler, at en enkeltydelse ikke leveres den pågældende dag).

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyser, at der er tale om tiltag, som forvaltningen er i gang med.

KPMG foreslår bl.a., at Socialforvaltningen overvejer yderligere tiltag, der sikrer:

- at flere borgere har "faste hjælpere"
- at aflysning af praktisk hjælp i større omfang følges op med et erstatningsbesøg indenfor 5 dage
- at hjemmeplejen i højere grad informerer borgerne i god tid, hvis hjælpen bliver rykket mere end en time.

Undersøgelsens andet nøglespørgsmål lyder: *Udfører leverandørerne opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinier og målsætninger for arbejdskultur, herunder anvendelse af arbejdstid, PDA'ere mv. og gældende kontrakter for private leverandører?*

Undersøgelsen bekræfter, at ydelserne i både Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen leveres i overensstemmelse med kommunens retningslinier og målsætninger for arbejdskultur. KPMG konkluderer, at et meget højt antal gruppeledere og medarbejdere (mindst 85 %) i begge forvaltninger bekræfter, at der findes klare retningslinjer for, hvordan medarbejderne skal udføre deres opgaver ude hos borgerne, *samt* at medarbejderne efterlever disse retningslinjer.

KPMG anbefaler bl.a. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen:

- centralt at definere og kommunikere den del af de eksisterende retningslinjer, som indtil videre har været fastlagt lokalt, fx retningslinjer for tidsanvendelse og "faste hjælpere".

KPMG anbefaler Socialforvaltningen:

- at udbygge den løbende kontrol med leverandørerne, fx via eksterne tilsyn eller stikprøvevis uanmeldt tilsyn fra visitationen.

Undersøgelsens tredje nøglespørgsmål lyder: *Er kommunens tilrettelæggelse af kontrol og ledelsestilsyn tilstrækkelig i forhold til at sikre indholdet og den faglige kvalitet af tilbuddene samt udførelsen af opgaverne - eller er der behov for yderligere tiltag og handlinger?*

Undersøgelsen bekræfter, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kontrol og ledelsestilsyn er på et passende niveau og dermed tilstrækkeligt til at sikre indholdet og den faglige kvalitet af tilbuddene samt udførelsen af opgaverne. Opfølgningen sker primært via faste nøgletalrapporter til Sundheds- og Omsorgsudvalget og direktionen.

KPMG anbefaler bl.a. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen:

- at supplere de faste rapporter til Sundheds- og Omsorgsudvalget med yderligere nøgletal vedrørende eksempelvis medarbejderkontinuitet, aflysninger og klagestatistik.

KPMG konkluderer, at Socialforvaltningens kontrol og ledelsestilsyn ikke er tilstrækkeligt, da det er i en implementeringsfase. Udførerenheden, som står for hjemmeplejen, er således oprettet ved en større organisatorisk sammenlægning inden for de seneste år, og Socialforvaltningens nye omsorgssystem er først taget i brug i 2009. Ansvar for opfølgning på den leverede kvalitet har derfor primært ligget hos den enkelte gruppeleder, uden at der er sket en formel rapportering til øvrige ledelsesniveauer, bortset fra klagesager.

KPMG anbefaler bl.a. Socialforvaltningen:

- at styrke kontrollen af registrering af medarbejdernes tidsanvendelse og leverede ydelser, fx gennem yderligere it-understøttede systemer så som PDA eller dørscannere. Det bemærkes, at Socialforvaltningen er i gang med et pilotprojekt med PDA'ere.
- at supplere det nuværende ledelsestilsyn med periodiske ledelsesrapportering vedrørende eksempelvis medarbejderkontinuitet og samarbejdsbogen.

KPMG noterer, at Socialforvaltningen er i en opstartsfasen med design og implementering af et nyt ledelsesrapporteringssystem, som i videst muligt omfang vil tage hensyn til KPMG's anbefalinger.

## **Økonomi**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har finansieret 80 pct. af de 1,5 mio. kr., som undersøgelsen koster. Socialforvaltningen har finansieret de resterende 20 pct.

## **Videre proces**

Såfremt indstillingen godkendes af udvalgene, vil Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen inden udgangen af januar 2011 forelægge henholdsvis Sundheds- og Omsorgsudvalget og Socialudvalget en handleplan for KPMG's anbefalinger. Når redegørelsen er godkendt, modtager Økonomiudvalget de to forvaltningers handleplaner til orientering.

Claus Juhl

Anette Laigaard

Lene Sillasen

## **bilag**

[Bilag 1a. Undersøgelse af den københavnske hjemmepleje](#)

[Bilag 1b. Bilagshæfte](#)

## **Socialudvalgets beslutning den 12.01.2011**

Partner Michael N C Nielsen og partner Torben Kristensen fra KPMG samt konstitueret kontorchef Lars Østergaard overværede punktets behandling.

Indstillingen blev godkendt.

