

# INSPEKTION AF PLEJECENTRET HØRGÅRDEN OPFØLGNINGSRAPPORT





INSPEKTION AF  
PLEJECENTRET  
HØRGÅRDEN  
OPFØLGNINGSRAPPORT

# INDHOLDSFORTEGNELSE

I. INDLEDNING	6
AD 5. DE FYSISKE RAMMER	8
FÆLLES AREALER	8
AD 6. PLEJE OG OMSORG	11
PLEJEPLANER	11
HJÆLPEMIDLER	12
BILAG	15
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	15
RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	16



# I. INDLEDNING

Den 23. juni 2009 afgav jeg min endelige rapport i anledning af Borgerrådgerens inspektion den 4. august 2008 af Plejecentret Hørgården under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

I rapporten bad jeg i nogle tilfælde Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om udtalelser og bemærkninger til nogle problemstillinger.

Jeg modtog forvaltningens udtalelser og bemærkninger ved brev af 26. oktober 2009.

Jeg modtog supplerende forvaltningens udtalelse ved brev af 4. februar 2010 vedlagt blandt andet redegørelse af 8. januar 2010.

Denne opfølgingsrapport indeholder de nævnte udtalelser og bemærkninger samt mine bemærkninger hertil. Kapitelnummereringen følger nummereringen i den endelige rapport af 23. juni 2009.

Jeg betragter inspektionen som afsluttet med denne rapport.

Borgerrådgeren den 3. juni 2010



Johan Busse  
borgerrådger



# AD 5. DE FYSISKE RAMMER

## FÆLLES AREALER

I min endelige rapport om inspektionen af 23. juni 2009 anførte jeg blandt andet følgende:

*"... Fællesarealerne fremstod under inspektionen som nedslidte og med behov for almindelig vedligeholdelse, jf. ovenfor.*

*Nogle afdelinger har efter min vurdering og mit indtryk under inspektionen dårlige udluftningsmuligheder.*

Forvaltningen har i brev af 16. februar 2009 hertil gengivet følgende oplysninger fra plejecenteret,

*'I maj 2006 fik Hørgården én skrivelse fra Sundheds- og omsorgsforvaltningen om, at der er truffet politisk beslutning om, at stoppe for tilgang af borgere til beskyttede boliger, og at disse i stedet skal konverteres til plejehjemslignende boliger. I den forbindelse skal der ske en ombygning af afdelingerne, blandt andet for at etablere fællesrum.*

*I februar 2007 fik centerlederen orientering om BR's beslutning, som tilfører Hørgården 6,5 mio. kr., der skal bruges i 2007 til etablering af ny gulvbelægning, lofter samt fælles opholdsrum og personale rum i blok 32, hvor der i første omgang konverteres beskyttede boliger. Hørgården orienteres i efteråret 2007 af boligsekretariatet om, at brandmyndighederne kræver at der skal være sprinklere i samtlige boliger og på gangarealer. Dette medfører, at ombygningerne bliver skrinlagt indtil beslutning i BR om ekstrabevilling til sprinkleranlæg.*

*I starten af 2008 bliver Plejecentret kontaktet telefonisk, og orienteret om, at der nu er anlægsstop, og derfor sættes sagen i stå.*

*Den 5. januar 2009 bliver centerlederen kontaktet af Boligsekretariatet, der orienterer om, at de vil komme ud til Hørgården den 12. januar, for at inspicere blok 32 og blok 28, hvorfor der nu forventes tiltag i forhold til ombygningen.*

*Det har således været udenfor Plejecentrets muligheder at iværksætte ombygning af den konverterede blok og dermed få etableret fællesrum til glæde for beboerne. Indenfor de muligheder ledelsen har haft, er der iværksat tiltag, der kan skabe rammer for fællesaktiviteter på afdelingerne.*

*Plejecentret må medgive, at Plejecentret Hørgården er meget nedslidt. Der har ikke været udarbejdet plan for løbende vedligeholdelsesarbejder i forhold til den indvendige vedligeholdelse. Den nye centerleder har iværksat malerarbejder, hovedsagligt i plejeafdelingerne, indenfor de økonomiske muligheder, som driftsbudgettet giver. I slutningen af 2008 er således prioriteret maling af en etage i blok 28, der ikke blevet malet i 16 år. Dernæst er nogle af plejehjemsboligerne i blok 28 malet og enkelte renoveret med gulvafhøvling og lakering. Dette vil forsætte i det kommende år.'*

*Jeg beder om forvaltningens bemærkninger til det oplyste om plejecenterets vedligeholdelsestilstand og udluftningsmuligheder, herunder beder jeg forvaltningen om at oplyse om planlagte vedligeholdelsestiltag vedrørende plejecentret..."*



Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i brev af 26. oktober 2009 dels gentaget ovennævnte oplysninger dels anført følgende:

”... Ad 1. Planlagte vedligeholdelsestiltag

Borgerrådgiveren bemærker i rapporten, at fællesarealerne under inspektionen fremstod som nedslidte og med behov for almindelig vedligeholdelse, ligesom Borgerrådgiveren bemærker, at nogle afdelinger efter Borgerrådgiverens vurdering og indtryk under inspektionen havde dårlige udluftningsmuligheder.

...

Sundheds og Omsorgsforvaltningen kan hertil bemærke, at Plejecentret Hørgården i august 2009 har fået bevilliget penge til maling af alle fællesarealer herunder indgangspartierne, beboergange, spisestue m.m., nyt linoleum på gulv på de gange der havde gamle gulvtæpper (7 afdelinger/etager i alt), samt mere lys på beboergange.

Plejecentret Hørgården mangler stadig at få etableret fællesopholdsstuer til beboerne i blok 32 de steder, der er sket omkonvertering fra beskyttet bolig til plejehjemslignende boliger.

Forvaltningen kan hertil oplyse, at finansieringen af fællesrummene var på Sundheds- og Omsorgsudvalgets anlægsønskeliste for næste år men blev ikke prioriteret i Budget 2010...”

Borgerrepræsentationen godkendte den 11. februar 2010 indstilling vedrørende Bygningsmæssige tilpasninger (fællesarealer) på plejecentret Hørgården (2009-160190). Heraf følger blandt andet, at forsamlingen godkendte en anlægsbevilling på 7,276 mio. kr. til gennemførelse af bygningsmæssige tilpasninger (fællesarealer) på Plejecentret Hørgården.

Af indstillingen fremgår blandt andet følgende:

“Med henblik på at sikre ovenstående skal der etableres fælleslokaler på Plejecentret Hørgården i Sundbyøster således at konverteringen af de beskyttede boliger kan fortsætte. Plejecentret har i alt 123 beskyttede boliger, hvoraf ca. 75 % pt. er konverteret til plejehjemslignende boliger. Ombygningen omfatter i alt 6 boliger (to på hver etage) der inddrages og ombygges til fælles spise- og opholdsrum for etagens beboere samt kontor til personalet mv. På hver etage etableres et anretterkøkken med kogeplader, combiovn, køleskab og opvaskemaskine. Adgangen fra det fælles gangareal udvides og der isættes en ny dobbeltdør med automatik således, at den lukker i tilfælde af brand. Endvidere lægges der et nyt gulv og vægge, lofter og træværk malerbehandles.

Endeligt udføres nødvendige VVS- og elinstallationer og gangarealet mellem de to boliger istandsættes.

Tilpasningerne er søgt fremtidssikret, så de kan indgå/nyttiggøres i forbindelse med en eventuel senere modernisering.

De bygningsmæssige tilpasninger forventes afsluttet medio 2010, dog under forudsætning af rettidig myndighedsbehandling af de fornødne byggetilladelser. Sideløbende med den politiske behandling igangsættes udarbejdelse af projektforslag og forberedelse af evt. akutte arbejder.”

*Jeg har noteret mig det oplyste og foretager mig ikke yderligere på det foreliggende grundlag.*



# AD 6. PLEJE OG OMSORG

## PLEJEPLANER

I min endelig rapport om inspektionen af 23. august 2008 anførte jeg blandt andet følgende:

”... Ledelsen oplyste, at alle beboere skal have en døgn- og ugeplan, hvori der er 7 fokusområder. Ledelsen oplyste hertil, at der ikke synes at være enighed om minimumsantallet af fokusområder, eftersom tilsynet synes at være tilfreds med 4 fokusområder.

*Jeg beder om Sundheds- og Omsorgsforvaltningens bemærkninger hertil, herunder hvad plejehjemmene skal indrette sig efter, hvis det forholder sig som oplyst, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og tilsynet ikke er enige.*

Ledelsen oplyste videre, at der på tidspunktet for inspektionen var problemer med adgangskoder til KOS for det ikke fastansatte personale. Plejecentret har fået lovning på en kuvert med adgangskoder, men den er endnu ikke modtaget.

*Jeg beder om Sundheds- og Omsorgsforvaltningens bemærkninger hertil, herunder om problemet med midlertidige koder til ikke fastansat personale er løst.*

*Forvaltningen har i brev af 16. februar 2009 hertil gengivet følgende supplerende oplysninger fra plejecenteret,*

*”Plejecentret kan angående plejeplaner oplyse, at Plejecentrets personale er ved at blive opkvalificeret, så den sundhedsfaglige dokumentation hænger sammen med de retningslinier, der er for Københavns Kommune. Ressourcepersoner uddannes, og Plejecentret har aftalt med dokumentationsstaben, at de sidemandsoplærere gruppelederne på samtlige afdelinger i huset.”*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har supplerende i brev af 4. februar 2010 blandt andet anført følgende:

*”... Fokusområder*

*Det fremgår af rapportens side 31, at ledelsen oplyste, at alle beboere skal have døgn- og ugeplan, hvori der er 7 fokusområder. Ledelsen oplyste hertil, at der ikke synes at være enighed om minimumsantallet af fokusområder, eftersom tilsynet synes, at være tilfreds med 4 fokusområder.*

*Forvaltningens bemærkninger til dette fremgår af vedlagte redegørelse med bilag fra forvaltningens dokumentationsstab.*

*Hertil skal det yderligere bemærkes, at Dokumentationsstaben har løbende kontakt og dialog med tilsynet, således, at tilsynet løbende er informeret om og har mulighed for at kommentere de retningslinier forvaltningen meddeler plejehjemmene.*

*Det er således ikke forvaltningens opfattelse, at der er uenighed mellem forvaltningen og tilsynet.*

*Adgangskoder*

*Det fremgår af rapportens side 31, at ledelsen oplyste, at der på tidspunktet for inspektionen var problemer med adgangskoder til KOS for det ikke fastansatte personale, samt at plejecentret havde fået lovning på en kuvert med adgangskoder til KOS for det ikke fastansatte personale.*

Forvaltningen kan hertil oplyse, at en kuvertløsning med adgangskoder til KOS for det ikke fastansatte personale er indført den 1. september 2008.

Løsningen blev startet som en pilot, og er nu permanent.

En evaluering af løsningen viser imidlertid, at løsningen anvendes meget lidt fordi hjemmeplejen og specielt plejehjemmene ikke kan forstå forvaltningens beskrivelse af den autorisationsproces, der er en del af løsningen.

Forvaltningen foretager derfor i nær fremtid en revision af forvaltningens formidling af løsningen og forbedrer forvaltningens kommunikation af denne facilitet med henblik på, at løsningen fremover let kan benyttes i alle de relevante tilfælde...”

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens Dokumentationsstab har i redegørelse af 8. januar 2010 anført følgende:

”De uanmeldte kommunale tilsyn tager udgangspunkt i fire politisk vedtagne kvalitetsområder henholdsvis personlig pleje, psykisk pleje og omsorg, hverdagen på plejehjem og praktisk hjælp.

Disse fire kvalitetsområder er siden udliciteringen af tilsynene i 2007 med mellemrum blevet forvekslet med begrebet fokusområder som anvendes i dokumentationen.

Fokusområder i dokumentationen anvendes til at arbejde med mål, handlinger og evaluering indenfor de områder af pleje, behandling, træning og aktiviteter, som kræver speciel fokus i en kortere eller længere periode hos den enkelte borger.

Visitationen har siden implementeringen af BUM på plejehjem i 2004 og indtil foråret 2008 formuleret en række overordnede mål for plejen, når borgeren én gang årligt blev visiteret. Herefter skulle plejehjemmene oprette fokusområder på alle disse overordnede mål.

I foråret 2008 blev visitationspraksis på plejehjem ændret ud fra principperne om god sagsbehandling på ældreområdet – udgivet af ”Styrelsen for specialrådgivning og social service” Visitationen har siden da formuleret formål med hjælpen og et retningsgivende mål for hjælpen hos hver enkelt borger.

Forvaltningen har siden foråret 2008 ikke stillet krav om et fast antal fokusområder hos den enkelte borger.. Hvorvidt der skal oprettes fokusområder og hvor mange beror alene på plejepersonalets faglige vurdering.

Dokumentationsstaben anbefaler i ”Vejledning til sundhedsfaglig dokumentation på plejehjem” at plejehjemmene anvender 9 overskrifter i borgerens døgn- og ugeplan til beskrivelse af pleje, behandling, træning og aktiviteter. Overskrifterne bidrager til overskuelighed og systematik i beskrivelsen, samt fungerer som disposition for beskrivelsen. De 9 overskrifter har intet med fokusområder at gøre.”

*Jeg har noteret mig det oplyste og foretager mig ikke yderligere på det foreliggende grundlag.*

## **HJÆLPEMIDLER**

I min endelige rapport om inspektionen af 23. juni 2008 anførte jeg blandt andet følgende:

"... Ledelsen på plejecentret har i den forbindelse oplyst, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningens vejledende sagsbehandlingstid på bevilling af hjælpemidler er 4 uger, men at der på plejecentret godt kan være op til 1 års ventetid på bevilling af hjælpemidler. En enkelt beboer har overfor mig tilkendegivet stor utilfredshed med ventetiden på en ny kørestol.

*Forvaltningen har i brev af 16. februar 2009 hertil gengivet følgende oplysninger fra plejecentret:*

*"Plejecentret kan angående hjælpemidler oplyse, at der er tale om en beboer i beskyttet bolig, ikke på Plejecentret, der beklageligvis har ventet meget længe på en rollator.*

*Bevillingen af hjælpemidler til borgere i beskyttede boliger påhviler ikke Hørgården, men Pensions- og Omsorgskontoret.*

*Ventetid på den rollator var meget lang på det tidspunkt. Hørgården kan i nogle tilfælde låne hjælpemidler i en periode, indtil det rette hjælpemiddel bliver leveret fra hjælpemiddelcentret.*

*Plejecentrets ledelse understreger, at Hørgården ingen ventetid har på hjælpemidler til plejehjemsbeboerne, ud over den tid det tager at få hjælpemidlerne fra producenten, hvis det ikke er på lager."*

*Jeg finder det meget beklageligt, at beboerne skal vente op til et år på bevilling af hjælpemidler. Jeg beder Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om at oplyse nærmere om sagsbehandlingstiderne for hjælpemidler i distriktet samt om eventuelle prognoser for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne..."*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i brev af 26. oktober 2009 blandt andet anført følgende:

*"... Ad 2. Hjælpemidler*

*Borgerrådgiveren har i rapporten fundet det meget beklageligt, at beboerne skal vente op til et år på bevilling af hjælpemidler.*

*Borgerrådgiveren beder derfor i rapporten på side 34 forvaltningen om*

- at oplyse nærmere om sagsbehandlingstiderne i distriktet samt*
- at oplyse om eventuelle prognoser for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne*

*Forvaltningen kan indledningsvis oplyse, at Københavns Kommunes Kvalitetsstandarder for 2009 bestemmer,*

- at en afgørelse skal foreligge senest 4 uger efter modtagelse af ansøgning om personlige hjælpemidler, tekniske hjælpemidler, boligindretning og forbrugsgoder.*
- at en afgørelse skal foreligge senest 1 uge efter modtagelse af ansøgning om udskiftning af et hjælpemiddel*

*Samtidig skal forvaltningen bemærke, at Plejecentret Hørgården har oplyst til forvaltningen, at den borger, der overfor Borgerrådgiveren, har tilkendegivet stor utilfredshed med ventetiden på en ny kørestol, var en borger i en beskyttet bolig, hvis sag, som følge af de 2 fagforvaltningers fastlagte opgavefordeling, behandles i Socialforvaltningen. Forvaltningen kan oplyse, at forvaltningen har stort fokus på nedbringelse af sagsbehandlingstiden på bevilling af hjælpemidler generelt og i særdeleshed i Lokalområde Amager, da der siden strejken i foråret 2008 har været problemer med at overholde sagsbehandlingsfristene.*

*Forvaltningen har mundtligt redegjort over for Sundheds- og Omsorgsudvalget om dette den 21. august 2008, samt meddelt at sagsbehandlingen af hjælpemiddelsager forventeligt først ville blive normalt langt ind i 2009.*

Forvaltningen har efterfølgende d. 30. juli 2009 besvaret spørgsmål fra en politiker vedrørende ventetid på hjælpemidler. (bilagt)

Konkret er alle ventende borgere primo september 2009 blevet orienteret om den forventede sagsbehandlingstid for deres sag.

Forvaltningen kan ligeledes oplyse, at det aktuelt forholder sig således, at alle akutte sager prioriteres højest, hvilket betyder, at sagsbehandlingen sættes i gang straks ved modtagelsen samme dag, og at en afgørelse herefter meddeles hurtigst muligt.

Forvaltningen har ikke tidligere registreret ventetider på hvert enkelt hjælpemiddel, men derimod den samlede sagsbehandlingstid i hvert lokalområde på ansøgte hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning. Disse tal er offentliggjort i forvaltningens årsrapport (...)

(...) Opgørelsen til årsrapporten har hidtil beroet på en manuel optælling af sager.

Forvaltningen har i efteråret 2009 installeret et IT-registreringssystem til at understøtte automatisk generering af data om visitation af hjælpemidler.

Det betyder, at registreringspraksis fremover bliver ensartet og dermed, at data vedrørende sagsbehandlingstider på hjælpemidler bliver mere retvisende.

Den ændrede registreringspraksis er implementeret i september 2009. Data fra den nye registreringspraksis vil fremover indgå i forvaltningens kvartals- og årsrapporter.

Konkret i forhold til lokalområde Amager har lokalområdet udarbejdet en handlingsplan, ligesom der er tilført visitationsområdet yderligere personale i indsatsen for at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Herefter er prognosen, at senest d. 1. november 2009 vil sagsbehandlingstiden vedrørende bevilling af hjælpemidler overholde de politisk vedtagne frister.

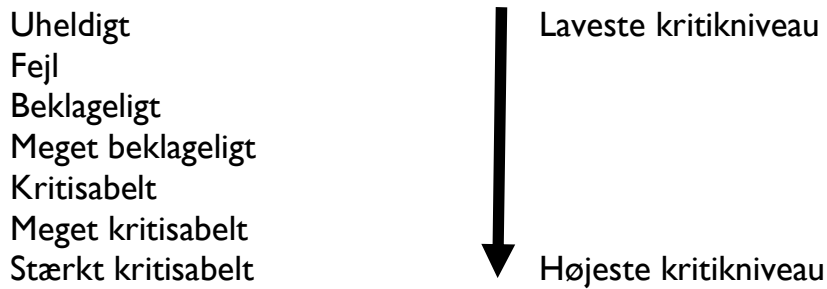
Der tages dog forbehold for overholdelse af frister i sager, der kræver 3. parts sagsbehandling, for eksempel og ikke udtømmende lægefaglige vurderinger, eller tilladelse fra udlejer til indretning af bolig".

*Jeg har noteret mig det oplyste og foretager mig ikke yderligere på det foreliggende grundlag.*

# BILAG

## BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

### Borgerrådgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan udbyde og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

## **RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Lov om social service, jf. lovbekendtgørelse nr. 979 af 1. oktober 2008.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbekendtgørelse nr. 877 af 3. september 2008.

Lov nr. 436 af 14. juni 1996 om røgfri miljøer i offentlige lokaler, transportmidler og lignende.

Lov nr. 512 af 6. juni 2007 om røgfri miljøer.

Arkivloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 1035 af 21. august 2007.

Forvaltningsloven, lov nr. 571 af 19. december 1985, som senest ændret ved lov nr. 552 af 24. juni 2005.

Straffelovens, jf. lovbekendtgørelse nr. 1260 af 23. oktober 2007.

Socialministeriets bekendtgørelse nr. 1385 af 12. december 2006, som ændret ved bekendtgørelse nr. 43 af 17. januar 2007.

Socialministeriets bekendtgørelse nr. 789 af 6. juli 2007 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger for voksne og modtagepligt i boformer efter serviceloven.

Socialministeriets bekendtgørelse nr. 1614 af 12. december 2006 om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp mv.

Socialministeriets bekendtgørelse nr. 805 af 29. juni 2007 om tilsyn på plejehjem og i plejeboliger mv.

Bygge- og Boligstyrelsens vejledning om indretning af ældreboliger for fysisk plejekrævende m.fl. fra 1997, jf. Arbejdstilsynets cirkulæreskrivelse nr. 3/1997 af 15. april 1997.

Dansk Standard DS 3028:2001.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens borgerrettede kvalitetsstandarder "Tilbud til ældre i plejebolig 2008/ 2009".

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens katalog over visitationskriterier og ydelser 2008.



INSPEKTION AF PLEJECENTRET HØRGÅRDEN

OPFØLGNINGSRAPPORT

**Redaktion**

Borgerrådgiveren

**Kontakt**

Københavns Kommune  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

**Foto**

Borgerrådgiveren

**Tryk**

**Oplag**

**ISBN**

**Udgiver**

Borgerrådgiveren

**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

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