



17. juli 2009

Sagsnr.: 2009-87415

Dok.nr.: 2009-412024

## **Bilag: Uddybning om årsager til antal forskellige medarbejdere i borgerens hjem**

### **1.1 Indledning**

Forvaltningen har kortlagt de potentielle forhold, der har indflydelse på antallet af forskellige medarbejdere, som borgeren møder.

Det er sket ved at forfølge tre forskellige spor:

- Estimering af minimumsgrænser for antallet af forskellige medarbejdere
- Interviews med videnspersoner i forvaltningen og i hjemmeplejeenhederne
- En stikprøveanalyse bestående af ni cases.

### **1.2 Indkredsning af en nedre bundgrænse for antallet af medarbejdere i borgerens hjem**

Hver borger har som udgangspunkt sin egen, unikke sammensætning af tid og ydelser, der afspejler borgerens behov for hjælp. Det er dermed ikke muligt at definere en række borgerprofiler, som præcis svarer til de ydelser, borgerne modtager. Forvaltningen har dog foretaget en grov kategorisering i ni borgerprofiler. Disse borgerprofiler kan ikke sammenlignes med praksis, da hver borger som nævnt har sin unikke sammensætning af ydelser.

### **Dokumentationsstaben**

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
35 30 35 30

Direkte telefon  
35 30 34 12

E-mail  
XC64@suf.kk.dk

www.kk.dk

**Tabel 1: Estimering af minimalt antal forskellige medarbejdere i borgerens hjem pr. måned for forskellige brugerprofiler**

Kategori	Eksempler på forskellige brugerprofiler inden for denne kategori	Minimum antal forskellige medarbejdere pr. måned (ca. tal)	Andel af hjemmehjælpsmodtagere inden for denne kategori
Besøg mindre end 1 gang om dagen	Et dagbesøg hver 14. dag	1	58%
Dagbesøg ca. hver dag	Et dagbesøg med 1 hjælper pr. besøg	5	11%
	Et dagbesøg med 2 hjælpere pr. besøg	10	
Dag- og aftenbesøg hver dag	Et dagbesøg med 2 hjælpere pr. besøg + 1 aftenbesøg	11	25%
	Et dagbesøg med 2 hjælpere pr. besøg + 1 aftenbesøg med 2 hjælpere	15	
Dag- aften- og natbesøg hver dag	Et dagbesøg med 2 hjælpere pr. besøg + 1 aftenbesøg med 2 hjælpere + 1 natbesøg med 1 hjælper	18	5%
	Et dagbesøg med 2 hjælpere pr. besøg + 1 aftenbesøg med 2 hjælpere + 1 natbesøg med 2 hjælpere	20	
	Et dagbesøg med 2 hjælpere pr. besøg + 1 aftenbesøg med 2 hjælpere + 1 natbesøg med 2 hjælpere + 1 dagbesøg af sygeplejerske	25	
	Et dagbesøg med 2 hjælpere pr. besøg + 1 aftenbesøg med 2 hjælpere + 1 natbesøg med 2 hjælpere + 1 dagbesøg af sygeplejerske + 1 aftenbesøg af sygeplejerske	29	

Tabel 1 viser, at borgere med mange besøg i løbet af en måned, vil møde langt flere forskellige medarbejdere, end en borger med få besøg, alene i kraft af at den samme medarbejder ikke kan besøge vedkommende både dag, aften og nat, ligesom nogle ydelser leveres af forskellige personalegrupper.

Skønnet tager udgangspunkt i de gældende regler for arbejdstid, herunder weekendarbejde. Desuden bygger tallene på en estimering om, at medarbejderne i gennemsnit er til rådighed 75% af arbejdstiden, når ferie, fravær og uddannelsesaktiviteter fratrækkes. Skønnet er lavt sat, da det forudsættes, at fraværende medarbejdere altid erstattes af samme vikar, hvilket i realiteten ikke vil være tilfældet. Der er ikke taget øvrige hensyn til f.eks. deltidstillinger, planlægning/logistik, faglighed mv.

### **1.3 Om stikprøveanalysen**

Hensigten med stikprøveanalysen er at undersøge årsagerne til det faktiske antal forskellige medarbejdere i en række konkrete situationer. Hermed er analysens rolle at udbygge vores viden om, hvad der ligger bag antallet af medarbejdere, og som i praksis kan være med til at forklare, at borgerne møder mange forskellige medarbejdere. Forvaltningen har, som led i afdækningen af det faktiske antal forskellige medarbejdere i borgernes hjem, gennemført en stikprøveanalyse på ni borgere med forskellige kombinationer af ydelser.

Analysen er ikke repræsentativ for gruppen af borgere. Der er altså **ikke tale om en statistisk signifikant stikprøve**, men i stedet om en caseanalyse, som har til hensigt at afdække forskellige årsager til, at borgerne møder et givet antal medarbejdere. Data fra denne analyse kan derfor ikke generaliseres til hele borgergruppen.

Yderligere er det vigtigt at fremhæve, at de ni udvalgte cases primært omfatter borgere, der modtager hjælp dagligt eller flere gange i døgnnet, ligesom hjælpen i de fleste tilfælde er af en karakter, der fordrer, at to medarbejdere er til stede i hjemmet ad gangen. Det vil sige, at der primært er udvalgt borgere med mere end 40 besøg om måneden. Denne gruppe udgør en femtedel af hjemmeplejemodtagerne.

Den undersøgte periode strækker sig over tre måneder i 2009 med hhv. to cases i februar, tre i marts og fire i april. Der er således tale om en undersøgelsesperiode, som omfatter vinterferie (februar), en måned uden helligdage (marts), og en måned som både indeholder flere helligedage, og som typisk også rummer afvikling af evt. restferie (april). Borgere fra fire ud af fem lokalområder indgår i analysen.

#### **1.4 Faktorer med betydning for antallet af forskellige medarbejdere**

Interviews med hjemmepleje- og gruppeledere og stikprøveanalysen viser, at der er en række praktiske årsager til, at antallet af forskellige medarbejdere kan overstige det niveau, som det teoretisk set burde kunne holdes nede på, jf. Tabel 1 ovenfor.

De to analyser peger på følgende faktorer, der er med til at presse antallet af forskellige medarbejdere op:

##### **Fravær:**

- Sygefravær
- Barsel
- Kurser
- Afspadsering/turnusfri
- Ferie og helligdage

Forvaltningen har opgjort, at ansatte i hjemmeplejen i gennemsnit var sygefraværende 25 dage i 2008. Det svarer til, at hver medarbejder er fraværende ca. hver 8. arbejdsdag på grund af sygdom (der er ca. 200 arbejdsdage på et år fratrukket ferie mv.). Selvom sygefraværet er faldende i hjemmeplejen, er det fortsat højt, hvilket afstedkommer et væsentligt planlægningsproblem.

Overenskomsternes bestemmelser om hviletid betyder, at f.eks. weekendarbejde giver medarbejderne ret til efterfølgende fridøgn, hvilket medfører, at disse huller i vagtplanen enten skal dækkes af fast personale eller af f.eks. vikarer.

##### **Personalesammensætning og –udskiftning:**

- Vakante stillinger

- Indslusning af nyansatte medarbejdere
- Brug af elever
- Deltidsarbejde og flexjobs
- Brug af interne vikarer og eksterne vikarbureauer

Forvaltningen har undersøgt personalegennemstrømningen i hjemmeplejen. Disse analyser viser, at ca. hver fjerde medarbejder i hjemmeplejen siger op i løbet af et år. Med tanke på hvad en personalegennemstrømning af dette omfang fører med sig af vakante perioder og indslusningsbehov, er der også i dette tilfælde tale om en væsentlig kilde til forøgelse af niveauet for antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem.

**Øvrigt:**

- Hensyn til kompetencer
- Medarbejdernes ønsker om placering af vagter og bytning af vagter
- Nødkald
- Organisationsændringer

I forhold til nødkald viser forvaltningens tal, at der bliver foretaget ca. 23.000 nødkald i kvartalet – svarende til ca. 2% af de besøg, som hjemmeplejen leverer. Det er forvaltningens målsætning, at der skal være en medarbejder hos borgeren senest 30 min. efter, at nødkaldet er aktiveret, hvorfor besøget foretages af den medarbejder, som befinder sig tættest på borgeren.

Stikprøveanalysen understøtter, at en af de gennemgående faktorer, der påvirker antallet af forskellige medarbejdere i borgernes hjem, er medarbejdernes fravær på grund af bl.a. sygdom, kursusaktiviteter, turnusfri og barsel, jf. de nedenstående eksempler hentet fra stikprøveanalysen.

***1.5 Stikprøve - eksempler på københavnske borgeres faktiske antal medarbejdere i hjemmet***

I det følgende fremlægges eksempler fra forskellige lokalområder i Københavns Kommune. I hvert eksempel præsenteres antal besøg og det faktiske antal medarbejdere i borgerens hjem over en periode på en måned. Derudover beskrives de forskellige faktorer, der i den aktuelle måned har influeret på antallet af forskellige medarbejdere. Hver case har fået overskrift efter en af de ovenstående faktorer, ikke fordi denne faktor nødvendigvis er den eneste eller mest afgørende i forhold til den enkelte case, men blot for at fremhæve de forskellige faktorer, som hver for sig eller i samspil påvirker antallet af forskellige medarbejdere, som borgeren møder. Navne i de forskellige cases er naturligvis opdigtede.

Efter præsentationen af de ni københavnske cases, forefindes en tabel (tabel 2), der illustrerer andelen af besøg, som udføres af primær og/eller sekundær hjælper hhv. dag og aften og i alt.

### **Fru Olsen på Bispebjerg – sygdom**

#### ***Marts måned 2009***

Fru Olsen er en af de få borgere i denne analyse, som kun modtager hjemmepleje i meget begrænset omfang. Hver 14. dag får fru Olsen besøg af en hjælper. I marts måned havde fru Olsen besøg af to forskellige medarbejdere.

#### ***2 medarbejdere – 2 besøg***

Fru Olsens faste hjælper har været fraværende hele 1. kvartal og frem til primo april måned grundet ferie, turnusfri og sygdom.

### **Fru Rosenberg på Amager - ferie**

#### ***Marts 2009***

Hos fru Rosenberg kommer hjemmeplejen på besøg en gang dagligt, og besøget varetages af en hjælper. I marts måned havde fru Rosenberg besøg af 13 forskellige medarbejdere.

#### ***13 medarbejdere – 31 besøg***

Årsagen til, at fru Rosenberg i marts måned havde besøg af 13 medarbejdere er, at den faste hjælper i denne måned havde en kursusdag, 21 feriedage og en afspadseringsdag. Dertil kommer, at hjælperne arbejder hver tredje weekend, hvorfor der naturligvis vil være flere forskellige medarbejdere hos borgere, der modtager hjælp dagligt eller flere gange dagligt.

### **Hr. Sørensen på Amager - helligdage**

#### ***April 2009***

Hr. Sørensen får besøg af hjemmeplejen en gang dagligt og besøget varetages af to hjælpere. I april fik hr. Sørensen besøg af 21 medarbejdere.

#### ***21 medarbejdere – 30 besøg (heraf 30 besøg med to medarbejdere)***

At hr. Sørensen i april måned fik besøg af 21 forskellige medarbejdere, skyldes først og fremmest påskeferien, og de helligdage der er i forbindelse med påsken. Yderligere forklares de mange medarbejdere også med, at hr. Sørensen også modtager hjælp i weekenden, hvor de faste hjælpere ikke altid er på arbejde.

### **Fru Pedersen i Valby - sygdom**

#### ***April 2009***

Fru Pedersen har besøg af hjemmeplejen to gange i døgnet - et besøg i dagtimerne, der gennemføres af to hjælpere og et besøg i aftentimerne, der ligeledes varetages af to hjælpere. I april måned fik fru Pedersen besøg af 22 forskellige medarbejdere.

#### ***22 medarbejdere – 60 besøg (heraf 60 besøg med to medarbejdere)***

Som det er tilfældet i de øvrige eksempler, begrundes tilstedeværelsen af flere forskellige medarbejdere i borgers hjem med en række faktorer. Fru Pedersens faste hjælper var syg en hel uge, og den anden faste hjælper har også været plaget af sygdom. Yderligere har

der været tale om turnusfridage samt afspadsering. Da fru Pedersen også modtager hjælp om aftenen, vil hun som minimum møde to forskellige medarbejdere, da aftenvagten arbejder i skift af en uges varighed.

### **Fru Kanaan på Nørrebro – arbejdets organisering/planlægning**

#### ***April 2009***

Fru Kanaan får besøg af hjemmeplejen to gange i døgnet, et besøg om dagen og et besøg i aften timerne. Besøgene varetages af to hjælpere. I april måned havde fru Kanaan besøg af 40 forskellige medarbejdere.

#### ***40 medarbejdere – 60 besøg (heraf 60 besøg med to medarbejdere)***

I forhold til fru Kanaan er årsagerne til de mange forskellige medarbejdere i hjemmet i april måned også et sammenspil af flere forskellige forhold. De væsentligste er, at der i april været adskillige helligdage, hvor andre faste hjælpere og vikarer har forestået plejen. Yderligere har de faste hjælpere haft turnusfri efter weekendarbejde, der har været sygdom i hjælpergruppen, og der har været afholdt ferie og afspadsering. Da fru Kanaan også modtager hjælp i aften timerne, vil hun nødvendigvis blive mødt af flere forskellige hjælpere, idet den ene aftenvagt har en ugentlig fridag.

### **Fru Nielsen på Nørrebro – bemanning**

#### ***April måned 2009***

Fire gange i døgnet modtager fru Nielsen besøg fra hjemmeplejen. Om dagen kommer hjælperne to gange, og besøgene varetages af to hjælpere. Ved aftenbesøget kommer der ligeledes to hjælpere, mens der ved natbesøget kommer en hjælper. Fru Nielsen havde i april måned besøg af 40 forskellige medarbejdere.

#### ***40 medarbejdere – 120 besøg (heraf 90 besøg med to medarbejdere)***

Begge fru Niensens faste morgenhjelper har holdt en uges ferie i april måned. Yderligere har der været sygdom og kursusaktiviteter blandt de faste hjælpere. Da den ene af fru Niensens faste hjælpere er ansat i flexjob og derfor på nedsat tid, varetages vedkommendes del af eftermiddagsbesøget af forskellige hjælpere. Fru Niensens aftenbesøg gennemføres ligeledes med to hjælpere, men da kun den ene pt. er fast hjælper, har fru Nielsen også vikarer på aftenbesøgene.

### **Fru Frederiksen på Amager - barsel**

#### ***Februar måned 2009***

Fru Frederiksen får to daglige besøg og to besøg i aften timerne. Derudover kommer der også en hjælper om natten. Fru Frederiksen er ligeledes visiteret til et sygeplejebesøg, der er uddelegeret til en hjælper. Besøg i dag- og aften timerne gennemføres af to hjælpere pr. besøg, mens nat- og sygeplejebesøg varetages af en hjælper pr. besøg. I alt får fru Frederiksen seks besøg i døgnet. I februar måned havde fru Frederiksen besøg af 48 forskellige medarbejdere.

***48 medarbejdere - 186 besøg (heraf 112 besøg med to medarbejdere)***

Forklaringen på de mange medarbejdere i fru Frederiksens hjem skal hentes flere steder fra. En af de faste hjælpere har haft barsel i den pågældende måned, hvorfor vedkommendes vagter varetages af afløsere. Da fru Frederiksens besøg ligger fordelt over hele døgnet, kan besøg tidligt på dagen nødvendigvis ikke gennemføres af de samme hjælpere, som kommer om aftenen. Yderligere har flere medarbejdere været på kursus i perioden, og endelig har der hver uge været mellem to og fire sygemeldte hjælpere. Med til beskrivelsen hører også, at natholdet arbejder i 14 dages skift, hvorfor Fru Frederiksen hver måned som minimum vil få besøg af to forskellige nattevagter.

**Hr. Eriksen i Kgs. Enghave - nødkald**

***Marts måned 2009***

Hr. Eriksen får hjælp i dagtimerne af to omgange. Det samme gælder om aftenen. Yderligere får hr. Eriksen besøg en gang om natten samt et sygeplejebesøg om dagen. I alt seks besøg i døgnet. Hjælpen i dag- og aftentimerne udføres af to hjælpere pr. besøg, mens nat- og sygeplejebesøg kun omfatter en medarbejder pr. besøg. Hr. Eriksen havde i marts måned besøg af 64 forskellige medarbejdere.

***64 medarbejdere – 186 besøg eksklusiv besøg ved nødkald (heraf 124 besøg med to medarbejdere)***

I hr. Eriksens tilfælde er det et sammenfald af faktorer, der tilsammen giver det høje antal medarbejdere i hjemmet. For det første kan besøg hos borgeren, der fordeler sig over hele døgnet, af gode grunde ikke dækkes af de samme medarbejdere, for det andet var marts måned præget af en del sygdom blandt de faste medarbejdere, og for det tredje har medarbejderne været fraværende pga. efteruddannelse. Endelig hører det med til forklaringen, at hr. Eriksen har et nødkald, som han benytter flittigt i aftentimerne.

**Hr. Said på Østerbro - kursusaktivitet**

***Februar måned 2009***

Hr. Said får syv gange i døgnet besøg af hjemmeplejen og dertil kommer sygeplejebesøg. De fire besøg, som ligger i dag- og aftentimerne gennemføres med to hjælpere pr. besøg, mens de to besøg om natten gennemføres med en hjælper pr. besøg. I februar måned havde hr. Said besøg af 65 medarbejdere.

***65 medarbejdere – 224 besøg (heraf 140 besøg med to medarbejdere)***

Også i forhold til hr. Said, er der flere forskellige forklaringer på de mange forskellige medarbejdere i hjemmet. For det første har hjemmeplejeenheden i februar måned været underlagt afholdelse af restferie og afspadsering. For det andet varetages eftermiddagsbesøgene hos hr. Said af forskellige hjælpere, da den enkelte hjælper kun har en lang vagt om ugen. For det tredje har der været fravær i hjælpergruppen grundet sygdom, og endelig har der været høj kursusaktivitet i perioden.

**Tabel 2 – Oversigt over andelen af besøg som udføres af primær og/eller sekundær hjælper hhv. dag og aften.**

		Andel besøg der varetages af primær og/eller sekundær hjælper, <b>dag</b>	Andel besøg der varetages af primær og/eller sekundær hjælper, <b>aften</b>	Andel besøg der varetages af primær og/eller sekundær hjælper, <b>dag og aften</b>
1	Fru Olsen, Bispebjerg	50%	-	50%
2	Fru Rosenberg, Amager	13%	-	13%
3	Hr. Sørensen, Amager	-	-	-
4	Fru Pedersen, Valby	52%	83%	68%
5	Fru Kanaan, Nørrebro	23%	-	23%
6	Fru Nielsen, Nørrebro	47%	83%	59%
7	Fru Frederiksen, Amager	61%	93%	77%
8	Hr. Eriksen, Kgs. Enghave	48%	87%	68%
9	Hr. Said, Østerbro	42%	76%	59%
	<b>Samlet</b>	<b>43%</b>	<b>85%</b>	<b>60%</b>

De manglende tal i tabellen skyldes enten, at borgeren ikke modtager aftenpleje, eller at det ikke har været muligt at rekonstruere borgerens sag.