

# **REFERAT Ældre- og Omsorgsudvalget\_2018-21 d. 21-01-2019**

**Mødedato** Mandag d. 21. januar 2019 kl. 21:30

**Mødested** Udvalgsværelse 1

## Indholdsfortegnelse

Meddelelser.....	3
Forslag til beslutning fra kommunalbestyrelsesmedlem Sine Heltberg om fritidsjob på plejehjem....	4
Resultat af brugertilfredshedsundersøgelsen i Frederiksberg Kommunes hjemmepleje.....	6
Ekstra rengøring til ældre med særlige behov.....	8
Afrapportering af initiativer i tryghedspakken.....	9
Samarbejde med Samvirkende Menighedsplejer om anvendelse af Ingeborggårdens provenu.....	15

## **Punkt 12: Meddelelser**

00.22.00-P35-346-18

### **Sagsfremstilling**

Ingen meddelelser under dette punkt.

# Punkt 13: Forslag til beslutning fra kommunalbestyrelsesmedlem Sine Heltberg om fritidsjob på plejehjem

00.15.00-A00-126-18

## Resume

Socialdemokratiet har stillet forslag om, at Frederiksberg Kommune ansætter unge under 18 år i fritidsjob på plejehjemmene.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget udsatte sagen efter drøftelse og sendte sagen i høring i MED og i Ældrerådet inden sagen på ny forelægges udvalget.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget indstiller, at forslaget forkastes.

## Sagsfremstilling

På møde i kommunalbestyrelsen den 12. november 2018 (KB 12. november 2018 pkt. 228) blev der fremlagt et beslutningsforslag vedr. ansættelse af unge i fritidsjob på plejehjemmene. Beslutningsforslaget blev oversendt til behandling i Ældre- og Omsorgsudvalget.

"Socialdemokratiet foreslår, at der ansættes unge under 18 år i fritidsjob på plejehjemmene til at gå ture, spille kort og hygge med beboerne. Det kan øge livskvaliteten for de ældre, være med til at tiltrække flere unge til pleje- og omsorgssektoren, og derudover er det godt for de unge at have et meningsfyldt fritidsjob. Det bemærkes, at Horsens Kommune har stor succes med at ansætte unge nogle timer om ugen på plejecentrene."

Horsens kommune har ansat unge i fritidsjob på kommunens plejehjem. Spiretiltag, som projektet hedder, er blevet til i samarbejde med FOA. Formålet er at øge beboernes livskvalitet samt synliggøre ældreområdet som arbejdsplads og på sigt bidrage til rekruttering af medarbejdere til sektoren.

Eksempelvis har et af kommunens plejehjem ansat en pige på 15 år og en dreng på 14 år. Arbejdstiden er kl. 15.30-17.30, 2 dage om ugen. De unge er tilknyttet en mentor blandt det faste personale, og er blevet grundigt instrueret i kommunikation med borgere, der lider af demens, samt om hygiejne. De unge aflønnes overenskomstsmæssigt med ca. 68 kr. pr. time. Der var ca. 220 ansøgere til de to fritidsjob, der bl.a. blev annonceret via Facebook i august 2018.

De unge er tilknyttet de mere selvhjulpne og lettere demente beboere, som de spiller spil med, går ture sammen med og lignende. Desuden organiserer de unge gruppeaktiviteter.

Plejen af beboerne på plejehjemmene i Frederiksberg Kommune er kompleks og stiller krav om høj faglighed. Derfor bliver der lagt vægt på, at der ansættes faglært personale. Frederiksberg Kommune oplever i lighed med landets øvrige kommuner udfordringer omkring rekruttering og fastholdelse af medarbejdere på tværs af sundheds- og ældreområdet. Der er lagt en strategi for at imødegå dette, der bl.a. involverer forbedret intro til nye medarbejdere og opkvalificering. (ÆOU, 19. november 2018, pkt. 106).

Plejehjemmene i Frederiksberg Kommune har tilknyttet en bred vifte af frivillige medarbejdere, også unge. De frivillige supplerer det faste personale og afvikler bl.a. musikoptræden, oplæsning og årstidsbestemte aktiviteter.

Ansættelse af unge i fritidsjob vurderes at være relativt tidskrævende. Dels i forhold til selve rekrutteringsprocessen, oplæring og administration samt den løbende mentorstøtte.

Forvaltningen anbefaler, at plejehjemmene fortsat prioriterer indsatsen i forhold til rekruttering og fastholdelse af det faste personale og vurderer, at de positive erfaringen fra Horsens Kommune ikke står i rimeligt forhold til lønudgiften til unge i fritidsjob samt det tidsforbrug, der er forbundet med ansættelse af unge under 18 år. Det kan overvejes at sende sagen i høring i MED og i Ældrerådet inden der træffes beslutning om indstillingspunktet.

## Økonomi

Ingen

## **Borgmesterpåtegning**

Ingen

## **Behandling**

Magistrat den 4. februar 2019

Kommunalbestyrelsen den 25. februar 2019

## **Historik**

Sagen blev behandlet i Kommunalbestyrelsen den 12. november 2018 og oversendt til behandling i Ældre- og Omsorgsudvalget.

# Punkt 14: Resultat af brugertilfredshedsundersøgelsen i Frederiksberg Kommunes hjemmepleje

27.36.04-P05-1-18

## Resume

Frederiksberg Kommune har gennemført brugertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen, og resultaterne forelægges hermed udvalget til orientering.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget udsatte sagen efter drøftelse.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager rapportens resultater til efterretning,
2. godkender, at rapporten sendes i høring hos Ældrerådet og Handicaprådet inden endelig forelæggelse for Ældre- og Omsorgsudvalget, og
3. godkender, at data offentliggøres på tilfredshedsportalen.

## Sagsfremstilling

Frederiksberg Kommune har i perioden 19. september til 15. oktober 2018 gennemført den vedlagte brugertilfredshedsundersøgelse blandt kommunens modtagere af hjemmepleje. Undersøgelsen tager i lighed med tidligere undersøgelser udgangspunkt i KL's koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser.

Den seneste brugertilfredshedsundersøgelse på området blev gennemført i 2016 (Sundheds- og Omsorgsudvalget d. 20. februar 2017, punkt 17).

Efter udvalgets behandling vil brugertilfredshedsundersøgelsen blive fremsendt til Ældrerådet og Handicaprådet med henblik på høringssvar. Høringssvarene vil herefter blive fremlagt udvalget.

Endvidere vil resultaterne blive offentliggjort på tilfredshedsportalen.

### *Primære konklusioner*

I nedenstående gennemgås undersøgelsens væsentligste konklusioner. For en mere detaljeret gennemgang af undersøgelsens resultater henvises der til den vedlagte rapport.

#### *Generel høj tilfredshed blandt hjemmeplejemodtagerne*

Overordnet set viser undersøgelsen, at der er en høj tilfredshed blandt hjemmeplejemodtagerne i Frederiksberg Kommune. Der er dog sket et mindre fald siden den seneste undersøgelse i 2016 (jf. Brugertilfredshedsundersøgelsen, s. 23).

Den høje tilfredshed gælder både den personlige pleje og den praktisk hjælp, samt alle tre leverandører (Den Kommunale Hjemmepleje, Diakonistiftelsen og Hjemmehjælpen A/S). Tilfredsheden med den kommunale leverandør er samlet set marginalt højere, end tilfredsheden med de to private leverandører (jf. Brugertilfredshedsundersøgelsen, s. 12 samt s. 19).

#### *Hjælpere i hjemmet*

Undersøgelsen viser, at hjemmeplejemodtagerne generelt oplever, at det er de samme hjælpere, der kommer i modtagernes hjem (jf. Brugertilfredshedsundersøgelsen, s. 14). Særligt de personer, der modtager hjælp fra de private leverandører udtrykker tilfredshed på dette punkt. De to private leverandører har således forbedret sig væsentligt siden undersøgelsen i 2016, hvor de lå nogenlunde på niveau med den kommunale leverandør. Hjemmehjælpen A/S har fx arbejdet med et koncept, der indebærer, at den enkelte modtager har tilknyttet en primær og en sekundær hjælper. Det betyder, at når den primære hjælper er fraværende, så er det som udgangspunkt altid den sekundære hjælper, der overtager opgaverne hos den pågældende hjemmeplejemodtager.

Forskellen mellem de private leverandører og den kommunale leverandør kan blandt andet skyldes forskellene i leverandørernes rammevilkår. Den kommunale leverandør varetager således den primære andel af praktikopgaven for elever på området. Som en del af elevernes uddannelse skal de varetage selvstændige borgerbesøg, hvilket uundgåeligt betyder en større rotation i det personale, der besøger den enkelt modtager. Derudover leverer den kommunale leverandør, i modsætning til de private leverandører, både hjemmepleje og hjemmesygepleje. De to typer af indsatser kræver

forskellige kompetencer hos den enkelte medarbejder, og det vil derfor også medføre flere skift i det personale, der varetager opgaverne hos modtagerne.

De tre leverandører af hjemmepleje i Frederiksberg Kommune har i lighed med landets øvrige kommuner udfordringer med rekruttering og fastholdelse af medarbejdere på ældre- og omsorgsområdet. Der er igangsat flere indsatser for at imødekomme disse udfordringer (Ældre- og Omsorgsudvalget d. 19/11-18, pkt. 102). Heriblandt kan nævnes indsatser som skal udvikle introduktionsforløb til nye medarbejdere, udvikling af funktionsbeskrivelser samt skabe bedre forudsætninger for fastholdelse af medarbejdere gennem opkvalificeringsmuligheder og efteruddannelse.

#### *Madservice*

Der udtrykkes generelt tilfredshed med kommunens madservice. Særligt den service, der ydes i forbindelse med at maden bliver leveret, bliver vurderet højt (jf. Brugertilfredshedsundersøgelsen, s. 13).

Frederiksberg Kommune har stor fokus på at forbedre mad, måltider og ernæring for kommunens ældre. Der blev afsat 1,0 mio. kr. i 2018 og 2019 til at styrke kvaliteten i mad og måltider ligesom området indgår som et fokuspunkt kommunens indsatser under værdighedsmilliarden (se i øvrigt evalueringen af disse indsatser på Ældre og Omsorgsudvalget 28/5-18, pkt. 51).

Med Budget 2019 er det desuden besluttet, at maden til hjemmeboende fremover skal leveres som kølemad. Dette giver en højere ernæringsmæssige kvalitet i måltidet, og giver samtidig den ældre en øget fleksibilitet i forhold til at vælge tidspunkt for måltidet (jf. Aftale om Frederiksberg Kommunes budget 2019-22).

#### *Sammenligning med landsgennemsnit*

Der blev i 2016 lavet en tilsvarende landsdækkende tilfredshedsundersøgelse blandt brugerne af hjemmepleje. Denne landsdækkende undersøgelse indgik derfor i vurderingen af Frederiksberg Kommunes brugertilfredshedsundersøgelse fra samme år.

Den landsdækkende undersøgelse har hidtil været gennemført hvert andet år i lige år, og det var derfor forventningen, at nærværende undersøgelse ligeledes ville kunne sammenlignes med et nyt landsgennemsnit fra 2018. Det har dog ikke været tilfældet, og det er derfor kun muligt at lave en sammenligning på landsplan med udgangspunkt i den seneste analyse fra 2016.

Det betyder blandt andet, at det ikke er muligt at vurdere, om de tendenser, der ses i Frederiksberg Kommune, kan henføres til en mere generel udvikling på området, eller om der primært er tale om en lokal udvikling.

## **Bilag**

Frederiksberg Kommune - hjemmepleje

# Punkt 15: Ekstra rengøring til ældre med særlige behov

00.01.00-A00-338-18

## Resume

Til budget 2019 blev det besluttet at afsætte 2,0 mio. kr. årligt i en treårig periode til en øget og målrettet prioriteret indsats til ældre med særligt behov for ekstra grundig rengøring. Det blev besluttet, at Ældre - og Omsorgsudvalget beslutter den nærmere implementering af ordningen, herunder principper for hvordan den ekstra rengøring tilrettelægges. I sagen præsenterer forvaltningens forslag til principper for tildeling af ekstra rengøring og den forventede målgruppe

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget godkendte principperne for tildeling af ekstra rengøring til ældre med særlige behov således, at principperne for at blive tildelt ekstra rengøring som udgangspunkt vil være følgende: Ekstra rengøring i forbindelse med afdød ægtefælle, hvor borgeren har særligt behov for støtte, og ekstra rengøring hos borgere, hvis bolig har behov for grundig ekstra rengøring for at den vedligeholdende rengøring kan fortsætte.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget godkender principperne for tildeling af ekstra rengøring til ældre med særlige behov.

## Sagsfremstilling

Som en del af budgetforliget for 2019 besluttede Kommunalbestyrelsen d. 8 oktober 2018, at der i periode 2019 til 2021 skulle afsættes 2,0 mio. kr. årligt til en øget og målrettet prioriteret indsats til ældre med særligt behov for ekstra grundig rengøring. I dag modtager ca. 200 borgere ydelsen ekstra rengøring. Ydelsen ekstra rengøring visiteres til borgere i de tilfælde, hvor borgers sygdom, daglige gøremål i hjemmet eller brug af hjælpemidler, medfører at borgers hjem tilsmudses mere end almindeligt. Det kan eks. dreje sig om borgere med svær synsnedsættelse eller borgere, som anvender samme mobilitetshjælpemiddel ude og indenfor boligen.

Den ekstra grundige rengøring vil være et supplement til den eksisterende rengøringshjælp (både almindelige og ekstra). Principperne for at blive tildelt ekstra grundig rengøring vil som udgangspunkt være følgende:

- Ekstra grundig rengøring i forbindelse med afdød ægtefælle, hvor borgeren har særligt behov for støtte.
- Ekstra grundig rengøring hos borgere, hvis bolig har behov for grundig ekstra rengøring, for at den vedligeholdende rengøring kan fortsætte.
- Ekstra grundig rengøring og oprydning inden opstart af hjemmehjælp mhp. at kunne udføre den vedligeholdende rengøring. Dette vil være til borgere hvis bolig eks. kan være fyldt med affald og hvor det ikke er muligt at igangsætte almindelig hjemmehjælp, før der er foretaget ekstra grundig rengøring, eller borgere som har haft længevarende sygdom/hospitalsophold/ophold på Frederiksberg Kommunes døgnrehabiliterings

Med de 2,0 mio. kr. årligt er det muligt at supplere den eksisterende rengøringsindsats, således at der kan ydes ekstra rengøringshjælp til en udsat målgruppe.

Det forventes at den samlede målgruppe for modtagere af ekstra grundig rengøring vil være 350-400 borgere, som i gennemsnit vil modtage 10 timers ekstra grundig rengøring i alt pr. år.

## Implementering

Puljen vil indgå som en del af budgettet til visitation og køb af hjemmeplejeydelser og vil blive en del af ydelseskataloget fra begyndelsen af 2019. Det vil være visitationen som kan visitere den ekstra grundige rengøring. Som regel vil visitationsprocessen blive igangsat på baggrund af en henvendelse fra hjemmeplejen, men kan naturligvis også ske på baggrund af henvendelse fra en konkret borger. De enkelte leverandører (den kommunale og de to private) vil løbende blive afregnet for de leverede ydelser. Når projektet har kørt i to år, evalueres indsatsen i foråret 2021. Her vil udvalget blive præsenteret for en evaluering, hvor det evalueres hvilken effekt at puljen har haft for målgruppen.

## Økonomi

Der er afsat 2,0 mio. kr. over de næste tre år.

# Punkt 16: Afrapportering af initiativer i tryghedspakken

27.00.00-S00-43-18

## Resume

I budget 2017 og 2018 blev der afsat i alt 3,4 mio. kr. til en samlet tryghedsindsats til kommunens ældre borgere, der modtager hjemmepleje. Indsatsen, der bliver omtalt som ”tryghedspakken”, består af i alt fem initiativer, der har fokus på øget kontinuitet i leveringen af hjemmepleje samt stærkere fællesskaber, der kan modvirke ensomhed. Arbejdet med tryghedspakken blev afsluttet ved udgangen af 2018, og afrapporteringen forelægges til orientering.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget tog afrapporteringen af initiativer i tryghedspakken til orientering.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget tager afrapporteringen af initiativer i tryghedspakken til orientering.

## Sagsfremstilling

”Tryghed – hjælp når behovet opstår” er ét af de temaer, som Frederiksberg Kommunes Ældre- og Værdighedspolitik er bygget op om. Hvis man som ældre får behov for hjælp og støtte i hverdagen, ydes denne i dialog med og respekt for den enkelte borgeres ønsker. Målet er, at borgeren i videst muligt omfang kan fortsætte sit hidtidige liv og forblive en del af fællesskabet.

Med budgetaftalen for 2017 blev det besluttet, for at understøtte tryghedstemaet, at prioritere midler til en styrket tryghedsindsats og stærkere fællesskaber, der kan modvirke ensomhed. Derudover blev der lagt vægt på en smidig tilrettelæggelse af hjælpen til de ældre borgere. Med budget 2017 blev der afsat i alt 1,7 mio. kr. til en styrket tryghedsindsats målrettet kommunens ældre borgere i en toårig periode. Det blev endvidere besluttet, at der skulle prioriteres yderligere midler til indsatser i 2018 i sammenhæng med udmøntning af værdighedsmilliarden. Med budget 2018 blev der således prioriteret 1,7 mio. kr. fra værdighedsmilliarden (VM24) til en tryghedsindsats. Således blev der i alt afsat 3,4 mio. kr. til en såkaldt ’Tryghedspakke’ over en toårig periode til at udvikle og afprøve indsatser med et overordnet formål om at øge livskvaliteten og skabe en alderdom i trygge rammer for kommunens ældre borgere.

Målgruppen for tryghedspakken var afgrænset til at omfatte hjemmehjælpsmodtagere. Fokus for indsatsen har været at igangsætte en række initiativer, som har skullet øge borgerens oplevelse af kontinuitet og tryghed samt at give ældre borgere en øget mulighed for at indgå i fællesskaber. Alle initiativer i tryghedspakken blev afsluttet ved udgangen af 2018.

Der blev nedsat en arbejdsgruppe med repræsentanter fra den kommunale hjemmepleje, de to private leverandører af hjemmepleje (Diakonissestiftelsens Hjemmepleje og Hjemmehjælpen A/S), Visitationsenheden og en repræsentant fra Ældrerådet, som har stået for udmøntningen af midlerne.

Arbejdsgruppen var enig om, at gennemføre initiativer med fokus på kontinuitet i borgerens hjemmehjælp og at etablere indsatser rettet mod social isolation. Der blev besluttet fem initiativer, som tilsammen udgør tryghedspakken. Der henvises til sag nr. 54, Tryghed og fællesskaber for ældre i Frederiksberg Kommune, der blev behandlet på møde i Sundheds- og Omsorgsudvalget den 12. juni 2017. Af tabel 1 fremgår initiativerne med fordeling af midlerne.

Tabel 1: Initiativer i tryghedspakken og fordeling af midlerne i 2017-18

Initiativer	2017	2018
1. Fokus på færrest muligt forskellige hjælpere hos borgerne med mange besøg	500.000 kr.	200.000 kr.
2. Større stabilitet i hjælpernes fremmøde	600.000 kr.	600.000 kr.
3. Forventningsafstemning mellem borger og leverandør af hjemmepleje	-	300.000 kr.
4. Opsporing og screening af socialt ensomme borgere	400.000 kr.	400.000 kr.

5. Tilbud om deltagelse i aktiviteter og ledsagelse hertil	200.000 kr.	200.000 kr.
<b>I alt</b>	<b>1.700.000 kr.</b>	<b>1.700.000 kr.</b>

Fokus er i de tre førstnævnte initiativer på øget kontinuitet, hvor omdrejningspunktet i de to resterende initiativer er fokus på stærkere fællesskaber. Yderligere er initiativerne designet således, at kompetencerne blev spredt bredt i de enkelte hjemmeplejeenheder, og den opbyggede viden lever videre efter tryghedspakkens afslutning. Idet der er en naturlig sammenhæng mellem initiativ 1 og 2 bliver der afrapporteret på dem samlet.

#### Initiativ 1. Færrest muligt forskellige hjælpere hos borgere med mange besøg og initiativ og 2. Større stabilitet i hjælperne fremmøde

Formålet med initiativ 1 var at øge kontinuiteten af hjemmehjælpernes besøg hos borgerne. Der har været særligt fokus på at få færrest mulige hjælpere til de borgere, der får mange besøg. Formålet med initiativ 2 var større stabilitet i hjælpernes fremmøde for derved at skabe en oplevelse af kontinuitet og tryghed hos borgeren. I nedenstående bliver afrapporteringen fra henholdsvis de to private leverandører samt den kommunale hjemmepleje gennemgået.

##### *Afrapportering fra Diakonissestiftelsens Hjemmepleje*

For at skabe større stabilitet i hjælpernes fremmøde, har Diakonissestiftelsens Hjemmepleje arbejdet med en inddeling af to store distrikter i flere mindre områder, så medarbejderne bliver tilknyttet nogle færre borgere i hvert område. Det har samtidig betydet en kortere køretid for medarbejderne, hvilket har givet en bedre effektivitet.

Udover dette har Diakonissestiftelsens Hjemmepleje valgt at investere i et nyt planlægningssystem, som giver et godt overblik i forbindelse med den daglige planlægning og herved understøtter kontinuitet, tryghed og stabilitet for borgerne.

Diakonissestiftelsens Hjemmepleje vurderer, at det har styrket kontinuiteten væsentlig, hvilket også bekræftes i brugertilfredshedsundersøgelsen 2018. Indeksscoren for Diakonissestiftelsens Hjemmepleje er 67,9 for tilfredsheden med om det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos borgeren. Der henvises til sag nr. 9.

##### *Afrapportering fra HjemmeHjælpen A/S*

HjemmeHjælpen har arbejdet med at borgeren bliver mødt med et team med et begrænset antal af hjælpere. HjemmeHjælpen har gennemført et forbedringsprojekt med fokus på større stabilitet i hjælpernes fremmøde. Målene for projektet har været:

- **At alle borgere, der indgår i projektet, oplever, at de er trygge ved de hjælpere, der kommer i hjemmet.**
- At alle borgere, der indgår i projektet er tilfredse med antallet af forskellige hjælpere.
- **At metoden er håndterbar for de distriktsansvarlige, det vil sige at det er praktisk muligt uden det kommer til at påvirke hjælpen og stabiliteten hos andre borgere negativt.**
- At hjælperne oplever, at løsningen skaber øget kvalitet i arbejdet.

Metoden til at skabe mere stabilitet i fremmødet har været en model, hvor en sekundær hjælper overtager opgaverne i primærhjælperens fravær. Det er valgt, at der til hver borger skal knyttes to sekundære hjælpere. Det vil sige et samlet fast team på tre hjælpere omkring borgeren.

Forbedringsprojektet har kørt et halvt år og de borgere som har medvirket, er blevet spurgt om deres tilfredshed med antallet af forskellige hjælpere, som kommer hos dem. Alle borgere udtrykker udelukkende tilfredshed, og ingen nævner problemer med forskellige hjælpere. Seks ud af syv borgere er ved projektafslutning altid trygge ved de hjælpere, der kommer i hjemmet og en enkelt er for det meste tryk.

Metoden har vist sig håndterbar for de distriktsansvarlige i forhold til at arbejde med en bedre planlægning og medarbejderne udtrykker, at de tror på metoden og oplever, at det skaber mere ro hos borgerne, hvilket giver hjælperne større arbejdsglæde.

HjemmeHjælpen A/S vil udbrede metoden og inkludere aften- og natvagtlagene. Borgerne vil fremover få oplyst, hvem der er deres primærhjelper og sekundære hjælpere i dag- og aftentimer, og de vil modtage en opringning, hvis det bliver nødvendigt at fravige, således at der kommer en ukendt hjælper. Når den nye metode er fuldt integreret i driften, vil der

sandsynligvis være mindre sygefravær og større tilfredshed, hvilket formodentlig også vil afspejle sig i den tid, der anvendes til afklaring af frustrationer hos borgere og medarbejdere.

I brugertilfredsundersøgelsen 2018 er indeksscoren for Hjemmehjælpen A/S 74,4 for tilfredsheden med om det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos borgeren. Der henvises til sag nr. 9.

#### *Afreportering fra den kommunale hjemmepleje*

Den kommunale hjemmepleje har arbejdet målrettet med at skabe mere kontinuitet og bedre sammenhæng i borgerforløbene. Et indsatsområde har været at skabe bedre muligheder for en digital understøttelse af hjemmeplejens vagtplanlægning. Planlægningsopgaven i hjemmeplejen er kompleks og tæller op til 400-500 borgere og op til 50 medarbejdere i hvert plejeteam. I forbindelse med implementeringen af det nye omsorgssystem Cura var det således oplagt at understøtte en optimal brug af systemets planlægningsmodul, Cura Plan, og hermed IT-understøttelsen af vagtplanlægningen i hjemmeplejen. Samtlige planlæggere i hjemmeplejen blev grunduddannet i Cura Plan, og senere blev der afholdt overbygningskursus/superbrugerkursus i dagsdisponering i Cura Plan. På baggrund heraf blev der etableret et planlæggernetværk på tværs af hjemmeplejens tre områder. Formålet med netværket er at sikre en ensartet brug af Cura Plan og en fælles forståelse for, hvad god planlægning er.

Parallelt med arbejdet med bedre IT-understøttelse blev der afprøvet forskellige sammensætninger af de enkelte planlæggerteams for at blive klogere på, hvordan der bedst sikres kontinuitet i forhold til de hjælpere, som kommer hos borgere med mange besøg.

Alt i alt er der blevet skabt et fundament for at lave en bedre planlægning, idet planlæggerne i hjemmeplejen har fået bedre redskaber til at skabe endnu mere sammenhæng for borgerne, og dermed mulighed for at øge kontinuiteten af hjælpere hos borgere med mange besøg. Den kommunale hjemmepleje er fortsat i udvikling med at skabe mere kontinuitet og vil blandt andet tage en dialog med de private leverandører med henblik på erfaringsudveksling. I brugertilfredsundersøgelsen 2018 er indeksscoren for den kommunale hjemmepleje 53,2 for tilfredsheden med om det oftest er de samme hjælpere, der kommer hos borgeren. Der henvises til sag nr. 9.

For at skabe større stabilitet i hjælpernes fremmøde har den kommunale hjemmepleje arbejdet med arbejdsmiljøet ud fra en antagelse om at arbejdsglæde, medansvarlighed og trivsel mindsker medarbejdernes fravær, som derved sikrer den ønskede kontinuitet for borgeren. Konkret er der sket det, at aftenplejen blev inddelt i samme antal teams som i dagvagten og med samme geografiske opdeling. Udover at dette betød, at de nu indgik i mindre teams, betød det også en nemmere og mere overskuelig planlægning, samtidig med, at det blev nemmere at skabe kontinuitet mellem dag- og aftenområderne. Ydermere blev der fast afholdt møder mellem hjælperne i de enkelte teams og deres teamleder med fokus på samarbejde, medarbejderindflydelse og kollegaskab.

Sideløbende har der været afholdt månedlige TT-møder (Team Talsmand), hvor en repræsentant for hvert team mødtes med teamlederen for at drøfte udfordringer i teamet. Disse møder bundede i samme antagelse om, at forståelse, medinddragelse og medindflydelse øger arbejdsglæden, som skaber større mødestabilitet. Gennem disse møder blev dialogen i teamet forstærket, og der blev skabt bedre grobund for fælles forståelse og prioriteringer.

De afprøvede omorganiseringer er nu blevet implementeret i de daglige arbejdsgange og i de daglige faste møder. En positiv effekt har været, at der i mindre udstrækning bliver gjort brug af vikarer sammenlignet med brugen inden initiativets opstart. Initiativet skal ses i sammenhæng med de øvrige initiativer som hjemmeplejen arbejder med i forhold til sygefravær, fratrædelser og rekruttering. Udvalget blev senest orienteret om arbejdsforholdene i hjemmeplejen i sag nr. 105 på mødet den 19. november 2018.

Som det fremgår af ovenstående er der stor opmærksomhed hos alle hjemmeplejeleverandørerne på via forskellige indsatser at finde værktøjer og metoder, der kan understøtte, at borgerne oplever trykthed omkring færrest mulige hjælpere i deres hjem og med et fagligt fokus på en større grad af helhedspleje. Det handler både om indsatser relateret til planlægning af hjemmeplejens arbejde, organisering af hjælperne i teams og forventningsafstemning omkring problematikken, som initiativ 3 omhandler.

Endelig skal det bemærkes, at forvaltningen arbejder med at udvikle mere breddespekterede indsatser på Frederiksberg, der kan øge fastholdelsen af sundhedsfagligt personale. Udvalget er orienteret herom i sag nr. 108, der blev behandlet på møde i Ældre- og Omsorgsudvalget den 19. november 2018.

#### Initiativ 3. Forventningsafstemning mellem borger og leverandører af hjemmepleje

##### *Samlet afreportering fra den kommunale hjemmepleje og de to private leverandører*

Med initiativ 3 var ønsket at skabe større kontinuitet ved at arbejde med en tydeligere forventningsafstemning med borgeren i forhold til, i hvor høj grad man som hjemmehjælpsmodtager kan forvente samme hjælper set i sammenhæng med antal besøg, man modtager. Det var før initiativets igangsættelse allerede en fast arbejdsgang i både den kommunale hjemmepleje og hos de to private leverandører at informere borgerne, når der sker ændringer i besøgene hos borgeren.

Arbejdet indebar i høj grad, at der på teammøder og informationsmøder med medarbejderne blev tydeliggjort, at hjemmeplejeenhederne arbejder i ”mindre teams”, og at man dermed ikke italesætter, at borgerne får tilknyttet en fast hjælper. Der bliver nu kommunikeret, at hjælp til borgerne leveres af mindre teams af medarbejdere, som har fuld kendskab til borgernes behov og de aftaler, der er truffet om hjælp.

Der er efterfølgende i leverandørmaterialet for hjemmeplejeområdet blevet tydeliggjort, hvad den enkelte borger kan forvente, når det gælder kontinuitet i hjælpen.

Der er yderligere blevet afholdt en temadag for ledergruppen, planlæggere og Visitationens medarbejdere, hvor fokus var at ensrette kommunikationen til borgeren blandt andet i de afgørelsesbreve, som borgeren får, når der bliver bevilget hjælp. Endvidere er Døgnrehabiliteringen blevet inddraget for at sikre, at deres introduktion til hjemmeplejen er i overensstemmelse med det, hjemmeplejen kan tilbyde.

Det er i arbejdet med initiativ 3 lykkedes at skabe en mere klar kommunikation om, hvad den enkelte hjemmehjælpsmodtager kan forvente i forhold til kontinuitet i form af faste hjælpere samt at forbedre borgerens oplevelse af tryghed, forudsigelighed og sammenhæng i hjælpen uafhængigt af, hvem der leverer den.

Såvel den kommunale hjemmepleje og de private leverandører samt Visitationens enheden er nu bedre rustet til at forventningsafstemme med den enkelte borgere om levering af hjælpen. Herudover er det blevet tydeliggjort i det relevante skriftlige materiale til hjemmehjælpsmodtagere, hvad der kan forventes i forhold til kontinuitet i hjælper. Derudover vil dette også skrives ind i kvalitetsstandarderne i forbindelse med den årlige revidering. Tydeliggørelsen af, at hjemmeplejen arbejder i ”mindre teams” har her været helt central i forhold til at skabe tryghed hos den enkelte hjemmehjælpsmodtager.

#### Initiativ 4. Stærkere fællesskaber – opsporing og screening af socialt ensomme borgere

Målet for initiativ 4 har været at identificere de borgere, som enten er ensomme eller er i risiko for at blive det, og som derfor kan profitere af et af de tilbud, som kommunen i samarbejde med frivillige udbydere til denne målgruppe. For at højne opmærksomheden omkring socialt ensomme ældre er der blevet udviklet og afprøvet redskaber til opsporing og screening af målgruppen.

Der blev i den forbindelse afholdt fælles undervisningsforløb for den kommunale hjemmepleje og de to private leverandører. Undervisningen handlede om, hvordan man kan identificere tegn på ensomhed og isolation blandt ældre og ikke mindst, hvordan man kan starte en dialog med de ældre om ensomhed.

Den kommunale hjemmepleje indgik endvidere et nyt samarbejde med sundhedsrådgiverne fra Sundhedscenteret, som forestod undervisningen grundet deres viden og erfaring med ensomhed blandt ældre. I alt deltog 88 sosu-hjælpere fra alle tre hjemmeplejeenheder i undervisningen, og der er efterfølgende sket en spredning af viden og kompetencer til samtlige medarbejdere.

Både hjælpere og teamledere har oplevet, at undervisningen har understøttet hjælpernes mulighed for at identificere tegn på ensomhed og gå i dialog med den enkelte ældre om det. Derudover har viden om ensomhed sat sit præg på dialogen og refleksionen mellem medarbejderne og været en del af dagsordenen på de såkaldte tavlemøder, der er en fast del af forbedringsarbejdet i forhold til at skabe overblik og systematik over den enkelte borgers behandling og pleje.

Grundet den positive tilbagemelding vil det fremover blive overvejet at køre undervisningen kontinuerligt to gange om året.

#### Initiativ 5. Tilbud om deltagelse i aktiviteter og ledsagelse hertil

Initiativ 5 skal ses i forlængelse af initiativ 4 således at opsporing af ensomme ældre går hånd i hånd med konkrete handlinger og tilbud til borgere om, hvordan ensomhed kan modvirkes og nye relationer kan opbygges.

Der blev etableret et samarbejde med Ældresagen Frederiksberg med henblik på i fællesskab at understøtte socialt ensomme ældres deltagelse i frivillige aktiviteter. Formålet med samarbejdet var at understøtte og drage fordel af Ældresagens muligheder for at komme i kontakt med ældre, som er socialt ensomme, og som kan have interesse i at deltage i aktiviteter og blive ledsaget hertil. Konkret er der sammen med Ældresagen blevet afholdt arrangementer for alle borgere, der modtager hjemmepleje.

Medarbejdere hos den kommunale hjemmepleje og de to private leverandører stod for at invitere de ældre borgere og sørgede for gratis transport. I den forbindelse kunne medarbejderne trække på den viden og de redskaber, de havde tilegnet sig gennem undervisningen i ensomhed og social isolation – beskrevet under initiativ 4.

Arrangementerne skulle fungere som springbræt for på sigt at engagere flere ældre i Ældresagens mange forskellige tilbud. Ældresagen præsenterede til samtlige arrangementer deres gratis tilbud og gik i dialog med deltagerne om, hvordan man kommer ind i fællesskaber. Det styrkede samarbejde med Ældresagen vil fortsætte efter initiativets afslutning. Medarbejderne arbejder videre med at udbrede kendskabet til Ældresagen og andre foreninger på Frederiksberg samt motivere ensomme ældre til at få modet og lysten til at deltage i aktiviteter, som bliver tilbudt.

Den kommunale hjemmepleje samt de to private leverandører indgik desuden medio 2018 et samarbejde med Elderlearn, som er en socialøkonomisk virksomhed, der matcher ældre borgere med udenlandske sprogskoleelever. Samarbejdet afsluttede ved udgangen af året. Formålet var at afprøve, hvorvidt konceptet giver de ældre hjemmehjælpsmodtagere et socialt udbytte. I projektet anses den ældre borger som en ressource, som kan hjælpe den udenlandske studerende med at lære dansk. En anden ønsket effekt er, at projektet kan motivere de deltagende borgere til at indgå i andre sociale relationer og dermed i højere grad senere hen vil takke ja til andre tilbud, eksempelvis hos Ældresagen.

### Afrunding og de videre perspektiver for tryghedsindsatser

Målet med tryghedspakken var at udvikle og afprøve indsatser med et overordnet formål om at øge livskvaliteten og skabe en alderdom i trygge rammer for kommunens ældre borgere. De tre første initiativer har hver især været med til at skabe forbedringer og tilpasninger i måden, hvorpå der leveres hjemmepleje til borgerne.

Færrest muligt antal hjælpere, stabilitet i fremmødet hos borgeren samt forventningsafstemning med borgerne er emner, der løbende kræver ledelsesmæssig opmærksomhed og opfølgning. Der bliver fulgt op på borgernes tilfredshed med hjemmeplejen i brugertilfredsundersøgelser, der gennemføres hvert andet år. Brugertilfredsundersøgelsen i 2018 viser, at det oftere hos de private leverandører er de samme hjælpere, der kommer ud til borgerne sammenlignet med den kommunale hjemmepleje. For en nærmere gennemgang henvises til sag nr. 9, som fremlægges på samme møde.

Endvidere bliver der gennemført tilsyn på hjemmehjælpsområdet hvert andet år. Ved tilsynene bliver der fulgt op på om den hjælp, der ydes, lever op til Frederiksberg Kommunes kvalitetsstandarder, og om borgerne får den hjælp, de har behov for, på den rette måde og på aftalte tider.

Initiativerne 4 og 5 omhandlende opsporing af ensomme ældre samt tilbud om at hjælpe borgere ind i fællesskaber har givet vigtig viden til medarbejderne om ensomhed og hvordan man kan spørge ind til, om borgerne oplever ensomhed og isolation. Ensomhed kan være et tabu og være svært for mange at tale om, derfor er et første skridt, at medarbejderne får nogle redskaber, så de er bedre klædt på til at tale med borgerne om ensomhed.

Hjemmeplejen har gode muligheder for at reducere ensomhed blandt modtagere af hjælp, især på grund af den fortrolighed, som opbygges mellem medarbejderen og modtageren af hjælp. Hjemmeplejens opgave kan være at hjælpe ældre i nye fællesskaber i civilsamfundet. Det kan fx ske når der bevilges ekstra omsorgstid til borgere, der på grund af fysisk eller psykisk svækkelse, sociale problemer eller et svagt netværk har brug for særlig støtte og omsorg til at blive hjulpet ind i fællesskaber. Ligeledes er klippekortsordningen en mulighed for at borgere, som modtager meget hjemmepleje, til at komme ud og deltage i aktiviteter.

Ved siden af kommunens tilbud til ældre findes en lang række frivillige foreninger og klubber, som tilbyder aktiviteter i form af for eksempel motion, spisefællesskaber og socialt samvær. Kommunen støtter frivillige tilbud med § 79 midler og der gives støtte til indsatser, som retter sig mod forskellige målgrupper fx udsatte ældre, hvor især fokus på fællesskaber gennem måltider prioriteres.

Ensomhed og svage relationer påvirker sundhedheden og trivselen i hverdagen og derfor fortsætter arbejdet med at opspore ensomme ældre og hjælpe dem ud i fællesskaber som et udviklingsområde, hvor læringen fra initiativ 4 og 5 skal fastholdes og videreudbygges. Der vil fortsat blive arbejdet med at finde muligheder for at indgå samarbejde med frivillige foreninger med henblik på opsporing af ensomme ældre borgere og tilbyde muligheden for at indgå i nye fællesskaber med andre mennesker.

I aftalen om finansloven for 2019 er der afsat 100 mio. kr. årligt i perioden 2019-22 til kommunernes indsats med at bekæmpe ensomhed, tab af livsmod, sorg og selvmord. Midlerne udmøntes til kommunerne som et særtilskud på baggrund af nøglen i tilskuds- og udligningssystemet for udgiftsbehovet på ældreområdet. Når der er tilsagn om midler til Frederiksberg Kommune vil forvaltningen komme med forslag til udmøntningen af disse midler på baggrund af de erfaringer, der er indhentet med tryghedspakken.

## **Økonomi**

De afsatte midler til tryghedspakken er blevet anvendt i overensstemmelse med den fastlagte fordeling på de enkelte initiativer, og sagen har dermed ingen afledte økonomiske konsekvenser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej.

## **Behandling**

Ældre- og Omsorgsudvalget den 21. januar 2019.

# Punkt 17: Samarbejde med Samvirkende Menighedsplejer om anvendelse af Ingeborggårdens provenu

00.22.00-P35-377-18

## Resume

Kommunen benyttede i 2017 en købsret til Ingeborggården, der udløste et provenu på 22,6 mio. kr., der tilfaldt Ingeborggården. Ingeborggårdens vedtægter foreskriver, at anvendelse af formue kræver tilslutning fra bestyrelsen og med godkendelse af Fællesudvalget for Samvirkende Menighedspleje og Frederiksberg Kommunalbestyrelse. I sagen beskrives rammerne for samarbejdet med Samvirkende Menighedsplejer om anvendelse af salgsprovenu fra salget af Ingeborggårdens ejendom. Rammen er udarbejdet i et samarbejde mellem forvaltningen, repræsentanter fra Ingeborggårdens bestyrelse/Samvirkende Menighedsplejers bestyrelse og Generalsekretæren for Samvirkende Menighedsplejer. Der foreslås nedsat en styregruppe til den praktiske udmøntning. Udmøntningen vil fokusere på fire hovedspor og vil ske i perioden 2019-2024.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. godkendte forslag til ramme for anvendelse af salgsprovenu fra salget af Ingeborggårdens ejendom og
2. udpegede rådmand og formand for Ældre- og Omsorgsudvalget Thyge Enevoldsen og rådmand og formand for Sundhed- og Forebyggelsesudvalget Flemming Brank til deltagelse i styregruppen for samarbejdet.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. godkender forslag til ramme for anvendelse af salgsprovenu fra salget af Ingeborggårdens ejendom og
2. udpeger to medlemmer til deltagelse i styregruppen for samarbejdet.

## Sagsfremstilling

### Baggrund

Pr. 1. januar 2017 overgik plejehjemsdriften af Ingeborggården til Frederiksberg Kommune. Samtidig overtog kommunen ejendommen på vilkår, som var tinglyst på ejendommen i forbindelse med opførelse af plejehjemmet. Kommunen benyttede sig således af en købsret til en på forhånd fastlagt købspris. Købesummen var således 35,4 mio. kr., hvor 11,3 mio. kr. udgjorde gæld som kommunen overtog, 1,5 udgjorde gæld til kommunen og 22,6 mio. kr. tilfaldt Ingeborggården som provenu.

Ingeborggårdens vedtægter foreskriver, at ved institutionens nedlæggelse skal dens formue med tilslutning fra bestyrelsen og med godkendelse af Fællesudvalget for Samvirkende Menighedspleje og Frederiksberg Kommunalbestyrelse anvendes til beslægtede sociale eller sundhedsmæssige formål såvidt muligt drevet af Samvirkende Menighedsplejer.

### Indhold

Forvaltningen har på denne baggrund i samarbejde med Ingeborggårdens bestyrelse og Samvirkende Menighedsplejer udarbejdet et forslag til en ramme for anvendelse af provenuet på 22,6 mio. kr. frem til 2024. Rammen tager udgangspunkt i fire hovedtemaer:

1. Udviklingsarbejde i Frederiksberg Kommune vedr. omsorgsbesøg, sorggrupper og peer-to-peer-arbejde i forhold til ældre
2. Helhed og sammenhæng – understøttende frivillig indsats for udsatte og sårbare ældre
3. Borger-, pårørende og netværksvendt kommunikation med nye hjælpemidler
4. Den gode ældrebolig, understøttet med velfærdsteknologi

Rammen er vedlagt som bilag og skal udfyldes med konkrete projekter.

Salgsprovenuet – og de bestemmelser der er om disponeringen – giver helt nye muligheder for at supplere og nuancere tilbuddene til ældre borgere på Frederiksberg. Det er en del af rammen, at parterne i givet fald lægger vægt på, at midlerne anvendes til formål, der ikke i dag har finansiering fra kommunal eller anden side, og den konkrete ramme har fokus på at sammentrække ambitioner og visioner fra f.eks. Ældre- og Værdighedspolitikken med Samvirkende Menighedsplejers stærke erfaringer med at supplere med et civilsamfundsblik på de ældres behov.

Alle temaer og projekter afspejler således på den ene side de ældres behov på Frederiksberg og på den anden side en diakon tilgang til 'mennesket i centrum' af et netværk af pårørende, frivillige og lokalsamfund. Det bliver styregruppens (jvf nedenfor) opgave at udmønte dette i praksis.

Samarbejdet foreslås organiseret med en styregruppe med politisk deltagelse fra Frederiksberg Kommune og Samvirkende Menighedsplejer og et antal arbejdsgrupper. Frederiksberg Kommune varetager sekretariatsbetjening af styregruppen. I forbindelse med opstart af de konkrete projekter forelægges sager for udvalget med belysning af de økonomiske konsekvenser i forhold til evt. rammepåvirkning mv.

Der gøres status i udvalget én gang årligt, og der forelægges derudover i forbindelse med opstart af de konkrete projekter i fornødent omfang sager for udvalget med belysning af de økonomiske konsekvenser i forhold til den kommunale økonomi m.v., idet det generelt er forudsat, at projekterne ikke påvirker den kommunale økonomi i øvrigt. I det omfang der bliver tale om anlægsprojekter vil dette dog 'belaste' anlægsrammen, men dette forelægges i givet fald særskilt.

#### *Medlemmer af styregruppen*

Det foreslås, at styregruppen skal sikre anvendelsen af provenuet fra salget af Ingeborggården i overensstemmelse med rammen. Styregruppen skal således sikre gennemførelse af projekter i de fire vedtagne spor og beslutte det nærmere indhold i projektbeskrivelserne. Det foreslås, at styregruppen mødes fast to gange om året, og herudover efter behov.

Det foreslås, at styregruppen består af to repræsentanter udpeget af Samvirkende Menighedsplejers bestyrelse og to repræsentanter fra Ældre- og Omsorgsudvalget i Frederiksberg Kommune. I styregruppen deltager også generalsekretæren for Samvirkende Menighedsplejer og direktøren for Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet i Frederiksberg Kommune. Beslutninger træffes i enighed.

Arbejdet i styregruppen forudsættes at starte i marts/april 2019. Samvirkende Menighedsplejers landsbestyrelse drøfter sagen den 17. januar 2019, og forvaltningen vil på udvalgets møde kunne redegøre for drøftelserne.

## **Økonomi**

-

## **Borgmesterpåtegning**

-

## **Behandling**

Ældre- og Omsorgsudvalget den 21. januar 2019.

## **Bilag**

Ramme om Ingeborggårdens salgsprovenu december 2018