

REFERAT Ældre- og Omsorgsudvalget 2022-25 d. 31-01-2022

Mødedato Mandag d. 31. januar 2022 kl. 19:15

Mødested Udvalgsværelse 1

Indholdsfortegnelse

Meddelelser fra udvalgsformand, udvalgsmedlemmer og forvaltning.....	3
Godkendelse af uddannelsesstrategi for social-, sundheds- og ældreområdet.....	4
Fastansættelse af kommunal læge i Hjemmeplejen.....	8
Opdatering af kvalitetsstandarder på ældreområdet 2022.....	10
Tilsyn på leverandører af hjemmehjælp 2021.....	12
Endelig behandling af brugertilfredshedsundersøgelse i Frederiksberg Kommunes plejecentre, 2021	22

Punkt 6: Meddelelser fra udvalgsformand, udvalgsmedlemmer og forvaltning

00.22.00-P35-172-21

Sagsfremstilling

Bekymringshenvendelse vedr. Kong Frederik den IX's Hjem

Frederiksberg Kommune modtog den 10. januar en bekymringshenvendelse fra to praktiserende læger fra Vesterbro Lægehus, der er tilknyttet som plejehjemslæger på Kong Frederik den IX's Hjem, som giver udtryk for flere bekymringsområder herunder mangel på personale, særligt sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Lægerne påpeger, at manglen på personale giver en ringere pleje og påvirker beboernes fysiske og psykiske helbred; herunder flere liggesår og urolige borgere med demenssygdomme. Derudover påpeges, at lægelige ordinationer ikke efterleves med fare for patienternes helbred til følge.

På baggrund af dette er der den 17. januar 2022 gennemført et ekstraordinært kommunalt tilsyn, hvor det primære fokus har været bekymringen om den sundhedsfaglige opgavevaretagelse efter korrespondance og henvendelser fra læger.

Det sundhedsfaglige tilsyn viser, at der generelt følges op på korrespondance-meddelelser. Tilsynet viser dog også et behov for forbedring og opfølgning i en række af de stikprøver og samtaler, der er foretaget; herunder at der er mangel på personale til at løfte opgaverne på plejehjemmet. I samtaler med personale og beboere konstateres det dog også, at personalet ser frem til den forestående flytning til Lindehaven samt at beboerne er tilfredse og trygge ved at bo på plejehjemmet.

Som opfølgning på henvendelsen fra lægerne og det kommunale tilsyn er der den 24. januar afholdt møde mellem Altiden og Frederiksberg Kommune. Her redegjorde Altiden for den opfølgings- og handleplan, de følger oven på overtagelsen af Kong Frederik den IX's Hjem og for deres håndtering af forholdene, der omtales i henvendelse og tilsyn.

Altiden kunne blandt andet fortælle, at der nu er ansat tilstrækkeligt med uddannet sundhedsfagligt personale til at sikre den sundhedsfaglige opgavevaretagelse.

Mødet betryggede forvaltningen i, at der tages hånd om de aktuelle og fremtidige udfordringer på Kong Frederik den IX's hjem og Lindehaven. Det blev aftalt, at der afholdes et opfølgende møde i slutningen af februar 2022.

Ældre- og Omsorgsudvalget vil løbende og efter behov blive orienteret om forholdene på Kong Frederik den IX's Hjem/ Lindehaven og de indsatser, der iværksættes.

Punkt 7: Godkendelse af uddannelsesstrategi for social-, sundheds- og ældreområdet

81.07.02-P15-1-21

Resume

Kommunekontaktrådet (KKR) Hovedstaden har besluttet, at alle hovedstadskommuner skal udarbejde lokale uddannelsesstrategier, som skal danne grundlag for en styrket fælleskommunal indsats i KKR i den kommende valgperiode med henblik på at handle på de aktuelle og forventede rekrutteringsudfordringer på velfærdsområderne. I forlængelse heraf besluttede KKR, at der etableres en fælleskommunal rekrutteringstaskforce for en 4-årig periode. Taskforcen skal supplere de lokale uddannelsesstrategier og de mange indsatser, der allerede foregår i kommunerne. Udkast til uddannelsesstrategi for social-, sundheds- og ældreområdet fremlægges med henblik på godkendelse.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. indstiller, at uddannelsesstrategi for social-, sundheds- og ældreområdet godkendes,
2. godkendte den videre proces med konkretisering af de strategiske mål i uddannelsesstrategien på de respektive fagområder og
3. anmodede om at få en status på projektet, når der er nyt fra task forcen i KKR-regi.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. indstiller, at uddannelsesstrategi for social-, sundheds- og ældreområdet godkendes, og
2. godkender den videre proces med konkretisering af de strategiske mål i uddannelsesstrategien på de respektive fagområder.

Sagsfremstilling

KKR Hovedstaden har løbende behandlet de voksende udfordringer med at rekruttere sygeplejersker, pædagoger og andre vigtige faggrupper til velfærdsområderne. Der er iværksat en række fælles initiativer, herunder øget dimensionering, anbefalinger vedrørende lokale uddannelsesstrategier, partnerskab med uddannelsesinstitutionerne med mere. På mødet den 16. juni 2021 tiltrådte KKR Hovedstaden en indstilling om, at alle hovedstadskommuner har godkendte uddannelsesstrategier klar i februar 2022.

Kommunerne uddanner elever og studerende til et fælles arbejdsmarked. Det er derfor nødvendigt med handling og nytænkning på tværs af kommunerne og et langt tættere samarbejde med uddannelsesinstitutionerne, regionen og de faglige organisationer for at sikre tilstrækkelig og velkvalificeret arbejdskraft på velfærdsområderne fremover, og for at kunne påvirke nationale tiltag og løsninger i forhold til uddannelse og rekruttering. Uddannelsesstrategierne skal danne grundlag for en styrket fælleskommunal indsats i KKR i den kommende valgperiode for at gøre noget ved rekrutteringsudfordringer på velfærdsområderne.

De centrale aktører og deres rolle i forhold til rekruttering til velfærd

KKR anbefaler, at arbejdet med at udvikle en lokal uddannelsesstrategi tager udgangspunkt i nedenstående model, der beskriver, hvem der løser hvilke opgaver i forhold til uddannelse af velfærdsmedarbejdere. Her er tilgangen, at kommunerne er ansvarlige for at sikre, at basis er på plads ud fra de overordnede rammer, som staten og KL udstikker. Her er udviklingen af en lokal uddannelsesstrategi et centralt vilkår for, at området prioriteres, og at uddannelsesforpligtigelsen kan løftes med den rette kvalitet.

I mellemrummet mellem de to niveauer, er det oplagt at udvikle mellemkommunale løsninger og nye tiltag, der kan øge tilgangen til velfærdsområderne. Dette arbejdes der aktuelt på at udforme rammerne for under K29 og i Embedsmandsudvalget for Vækst, Uddannelse og Beskæftigelse.

Frederiksberg Kommune er enig i denne rollefordeling.



Uddannelsesstrategi for social-, sundheds- og ældreområdet

Strategien er målrettet Frederiksberg Kommunes uddannelsesforpligtelse i forhold til pædagoger, sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, og herunder de institutioner på social-, sundheds- og ældreområdet, som stiller praktikpladser til rådighed for elever og studerende.

KKR-sekretariatet har ikke nærmere defineret, hvilke velfærdsområder strategien skal omfatte, og lader det være op til den enkelte kommune at tage stilling hertil.

Uddannelsesstrategi for social-, sundheds- og ældreområdet er vedlagt som bilag 1.

For at sætte strategien ind i en Frederiksberg-kontekst bliver Frederiksbergstrategien anvendt som den overordnede strategiske rammesætning for uddannelsesstrategien. Frederiksbergstrategien indeholder politiske ambitioner om stærke uddannelsesmiljøer og en sammenhængende vidensby, som udgør et stærkt afsæt for en uddannelsesstrategi for kommunens store velfærdsområder.

KKR-sekretariatet har fremhævet fire centrale temaer, som alle kommuner skal have adresseret i en fremadrettet lokal uddannelsesstrategi for at understøtte et fælles udgangspunkt for det videre arbejde. Til hvert tema er der i uddannelsesstrategien opstillet en række fokuspunkter.

Tema 1. Uddannelse og opkvalificering af praktikvejledere

Fokuspunkter: Inkluderende læringsmiljøer, såvel skole som praktikvejledere er opmærksomme på sproglige og kulturelle udfordringer hos elever og studerende, alle praktikvejledere har en vejlederuddannelse og mulighed for at deltage i årlige ajourføringskurser samt afprøvning af nye modeller for, hvordan vejledningen kan organiseres bedst muligt.

Tema 2. Kvalitet i uddannelser både på skolen og i praktikken

Fokuspunkter: Sikring af gode overgange mellem skole og praktik, de uddannelsessøgende skal føle sig ventet og velkomne fra første dag i praktikken, mulighed for snuse-praktik, som skal modvirke ”praksis-chok”, afprøve simulationsforløb, som kan styrke overgangen mellem skole og praktik samt sammenhængende indsatser til elever med sproglige udfordringer.

Tema 3. Ledelsesopmærksomhed på elever og studerende (uddannelsesforpligtigelsen)

Fokuspunkter: Gode introforløb, et sundt arbejdsmiljø og en stærk læringskultur, sikre praktikforløb af høj kvalitet, der understøtter, at færdiguddannede er arbejdsmarkedsparate, anskue uddannelsesforpligtelsen som en del af den fælles kerneopgave, tydeliggøre karriereveje samt positionere kommunen som en attraktiv arbejdsplads.

Tema 4. Grundig og systematisk onboarding og fastholdelse af nye medarbejdere

Fokuspunkter: Lokale vejledninger til, hvordan den gode onboarding skal foregå, nyansatte medarbejdere skal føle sig ventet og velkommen i perioden mellem ansættelse og start på jobbet, ledelsen har et særligt ansvar for at nyansatte hurtigst muligt bliver trygge, engagerede og integreret i både det faglige og sociale miljø på den nye arbejdsplads samt synliggøre karrieremuligheder og videre uddannelsesmuligheder for at gøre det attraktivt for medarbejdere at blive i faget.

De fire temaer er beskrevet ud fra, hvordan der i dag bliver arbejdet med at udvikle og forbedre indsatser, så social-, sundheds- og ældreområdet løfter uddannelsesopgaven med høj kvalitet. Det nuværende arbejde er i høj grad funderet i de anbefalinger, der er i taskforce-rapporten på social- og sundhedsområdet – ”Veje til flere hænder”, som udkom i maj 2020. Regeringen, KL og Danske Regioner står bag taskforcen. Rapporten indeholder, foruden en lang række analyser af social- og sundhedsmedarbejdere, en række anbefalinger, der skal sikre flere hænder på social-, ældre- og sundhedsområdet. Det daværende Ældre- og Omsorgsudvalg blev orienteret om taskforce-rapporten - der henvises til sag nr. 3 på mødet den 18. januar 2021.

Arbejdet med uddannelse, rekruttering og fastholdelse skal ses i et langsigtet perspektiv, og vil være en længerevarende proces, der strækker sig mange år frem. Uddannelsesstrategien indeholder derfor tre strategiske mål, som skal sætte retning, og være med til fremadrettet at understøtte realiseringen af de politiske ambitioner i Frederiksberg Kommunes politikker på social-, sundheds- og ældreområdet, Masterplanen for udvikling af det lokale sundhedsvæsen samt Den Sociale Masterplan.

For at overholde den givne tidsramme for strategiudviklingen fra KKR's side, er der i første omgang formuleret overordnede mål, som er gældende for velfærdsuddannelser generelt. Næste skridt vil være at få målene konkretiseret og omdannet til lokale mål for de specifikke faggrupper på de respektive fagområder i form af såkaldte SMART-mål (Specifikt, Målbart, Acceptor, Realistisk, Tidsafgrænset). Den videre proces med konkretisering af målene bliver beskrevet til sidst i sagen.

De tre strategiske mål er:

Mål 1: Vi skal være en attraktiv og stærk uddannelseskommune.

Mål 2: Vi skal sikre kvalificeret arbejdskraft til fremtidens velfærd.

Mål 3: Vi har ansvar for at flere gennemfører en velfærdsuddannelse.

Udkast til uddannelsesstrategien er blevet præsenteret og drøftet med Social- og Sundhedsuddannelserne ved Diakonissestiftelsen. Alle sosu-elever ansat i Frederiksberg Kommune er i skoleforløbene tilknyttet skolen på Diakonissestiftelsen. Der er et mangeårigt tæt samarbejde mellem skolen og Frederiksberg Kommune, som giver helt unikke og optimale betingelser for at skabe gode sammenhængende uddannelsesforløb. Det har derfor været naturligt at involvere skolen i strategiarbejdet, og særligt i temaet omkring kvalitet i uddannelserne både på skolen og i praktikken.

Skolen har udtrykt stor tilfredshed med, at Frederiksberg Kommune får en politisk godkendt uddannelsesstrategi, som sætter en tydelig ramme og retning for arbejdet i de kommende år. Skolen er kommet med anbefalinger og idéer, som er indarbejdet i strategien. Skolen har kraftig opfordret til en særlig indsats i forhold til mere systematisk at rekruttere unge til sosu-faget med henblik på at sikre det fremtidige rekrutteringsgrundlag. Konkurrencen om at tiltrække motiverede ansøgere til elevpladserne er blevet skærpet, og det er nødvendigt at være opmærksom på mange forskellige rekrutteringskanaler, fx ved at sosu-uddannelserne skal gøres synlige meget tidligere i folkeskoleforløbet for at sikre, at unge er opmærksomme på mulighederne i uddannelserne.

En særlig ungeindsats er i god overensstemmelse med, at Frederiksberg Kommune allerede har en ambitiøs ungeindsats. Der kan være potentiale i at lave særlige indsatser med henblik på at gøre flere unge interesserede i de jobmuligheder og karriereveje, der findes inden for social-, sundheds- og ældreområdet.

Med budget 2020 blev det besluttet at afprøve et pilotprojekt omkring ansættelse af unge i fritidsjob på plejecentre med henblik på at tiltrække flere unge til pleje- og omsorgssektoren. Pilotprojektet har været sat på pause grundet Coronapandemien. FOA har i 2021 lavet en overenskomst til unge under 18 år, som bliver ansat på plejecentre i såkaldte ”spirejobs”. Det er forventningen, at pilotprojektet kan gå i gang i 2022.

Fælleskommunal rekrutteringstaskforce

I forlængelse af, at KKR besluttede, at alle hovedstadskommuner skal udarbejde uddannelsesstrategier, besluttede KKR også, at der etableres en fælleskommunal rekrutteringstaskforce. Taskforcen skal supplere de lokale uddannelsesstrategier og de mange indsatser, der allerede foregår og være en katalysator for kommuner og uddannelsesinstitutionerne til på en systematisk måde at afprøve nye modeller og tilgange. Taskforcen skal således være den operative indsats i KKR Hovedstaden, som forbinder de overordnede rammevilkår, erfaringer fra hele landet indsamlet via KL og de faktiske muligheder som findes i de enkelte kommuner i hovedstadsområdet.

I bilag 2 er formål samt opgaver for rekrutteringstaskforcen nærmere beskrevet.

Taskforcen bliver etableret for en 4-årig periode med 3,25 årsværk. 2 årsværk finansieres af kommunerne (på baggrund af befolkningstallet) og 1,25 årsværk finansieres af uddannelsesinstitutionerne. Taskforcens indsatser kommer til at følge KKR's konstitueringsperiode og virke indtil foråret 2026.

Det er ambitionen, at indsatserne i taskforcen skal føre til 1) et større optag på velfærdsuddannelserne, 2) mindre frafald under uddannelse og 3) bedre fastholdelse af nyuddannede medarbejdere. På den baggrund vil taskforcen frem mod marts 2022 udarbejde en baseline i forhold til optag, frafald og praktikevalueringer, der vil fungere som pejlemærke for effekten af indsatser og tiltag i regi af taskforcen.

Den videre proces – herunder konkretisering af de strategiske mål

Den videre proces består i en konkretisering af de tre strategiske mål, så de bliver til lokale mål med tilhørende handleplaner for henholdsvis ældre- og omsorgsområdet og socialområdet. På den måde får fagområderne mulighed for at arbejde med de indsatser, der er specifikt rettet mod de relevante velfærdsuddannelser. På ældre- og omsorgsområdet vil det være lokale mål for uddannelsesopgaverne, der omhandler sygeplejersker og sosu-uddannelserne. På socialområdet vil det være lokale mål for uddannelsesopgaverne, der omhandler pædagoger, socialrådgivere og sosu-assistentelever, der er i praktikforløb på socialpsykiatriområdet. Konkretiseringen af mål på fagområderne vil ske i samarbejde med ledere og de lokale uddannelsesansvarlige.

Forvaltningen vil følge op på uddannelsesstrategien og det videre arbejde med konkretisering af mål med de tilhørende handleplaner. På ældre- og omsorgsområdet vil opfølgningen ske i de årlige statussager om uddannelse, rekruttering og fastholdelse, der bliver forelagt Ældre- og Omsorgsudvalget (sagen forelægges til marts). På socialområdet forventes det, at opfølgningen sker i forbindelse med den årlige politiske behandling af Den Sociale Masterplan (sagen forelægges i foråret).

Forvaltningen vil følge arbejdet i den fælleskommunale rekrutteringstaskforce og løbende vurdere mulighederne for at være med til at afprøve nye modeller og tilgange i samarbejde med andre kommuner, uddannelsesinstitutioner, Region Hovedstaden og de faglige organisationer.

Uddannelsesstrategi for social-, sundheds- og ældreområdet i Frederiksberg Kommune bliver videreformidlet til KKR Hovedstaden, så snart den er godkendt.

Økonomi

Sagen har ingen afledte økonomiske konsekvenser. Udgifter til indsatser i forhold til at styrke uddannelsesområdet samt bedre rekruttering og fastholdelse afholdes inden for fagudvalgets ramme.

Frederiksberg Kommunes andel af finansieringen af rekrutteringstaskforcen udgør årligt 110.759 kr. og udgiften afholdes af Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet og Børn- og Ungeområdet.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget og Ældre- og Omsorgsudvalget den 31.01.2022, Magistraten den 07.02.2022 og Kommunalbestyrelsen den 28.02.2022.

Bilag

Bilag 1. Uddannelsesstrategi 2022-2023 for social- sundheds- og ældreområdet

Bilag 2. Tværkommunal taskforce - formål og opgaver

Punkt 8: Fastansættelse af kommunal læge i Hjemmeplejen

00.01.00-A00-12-20

Resume

Hjemmeplejen vil i fortsat skulle løfte nye og mere komplekse opgaver. For at styrke Hjemmeplejen har der siden 15.8.2020 været ansat en speciallæge i almen medicin i en 2-årig stilling. Lægens primære opgave har været at supervisere og opkvalificere sygeplejerskerne i Hjemmeplejen, optimere vejledninger og procedurer samt styrke samarbejdet med almen praksis. En evaluering af ordningen viser, at ansættelsen har bidraget markant til at sikre en fortsat udvikling af Frederiksberg Kommunes akutfunktion med henblik på at begrænse indlæggelser og forbedre vilkårene for rekruttering og fastholdelse af sygeplejersker i Hjemmeplejen.

Forvaltningen indstiller, at stillingen som speciallæge i almen medicin i Hjemmeplejen permanentgøres. Sagen forelægges til godkendelse.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget godkendte tiltag om fortsat styrket lægedækning i Hjemmeplejen via permanentgørelse af en stilling som speciallæge i almen medicin i Hjemmeplejen.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget godkender tiltag om fortsat styrket lægedækning i Hjemmeplejen via permanentgørelse af en stilling som speciallæge i almen medicin i Hjemmeplejen.

Sagsfremstilling

Opgaverne, som hjemmesygeplejen løfter, bliver mere og mere komplekse. For at imødekomme dette godkendte Ældre- og Omsorgsudvalget den 30. marts 2020 (pkt. 26), at der blev ansat en speciallæge i almen medicin med henblik på at styrke de sygeplejefaglige kompetencer samt det tværsektorielle samarbejde i Hjemmeplejen. Stillingen finansieres inden for hjemmesygeplejens egen ramme (45 %) samt praksisplanen (55 %).

Ved oprettelse af stillingen som speciallæge i almen medicin i Hjemmeplejen var der en forventning om følgende effekt:

- Sygeplejersker (og SoSu-assistenter) vil opleve et kompetenceløft, som forventes at kunne forkorte borgernes indlæggelse samt bidrage til at forebygge genindlæggelser
- Mere kompetente sygeplejersker, der bliver støttet i deres faglige vurderinger, vil betyde, at borgerne vil føle sig mere trygge omkring deres helbredssituation
- Bedre vurdering af nødvendigheden af en sygeplejefaglig ydelse kan fremskynde, at forløbet afsluttes
- Positiv effekt på rekruttering og fastholdelse af sygeplejersker i Hjemmeplejen

Stillingen blev oprettet som 2-årig med henblik på en evt. permanentgørelse på baggrund af en evaluering af ordningen. Ansættelsesforholdet udløber den 14. august 2022. Stillingsindehaveren efterlyser selv en afklaring hurtigst muligt, da han ellers vil søge anden stilling.

Erfaring med ordningen

Siden 15. august 2020 har der været ansat en speciallæge i almen medicin i Hjemmeplejen, der har løftet følgende opgaver:

- Lægefaglig sparring og supervision af sygeplejersker vedr. borgerforløb med komplekse behandlings- og plejeforløb
- Generelt kompetenceløft af medarbejderne i Hjemmeplejen. F.eks. undervisning i håndtering af borgere med hjertestop samt udvikling af en 1-årig intern uddannelse for hjemmesygeplejersker
- Medvirket til udvikling og kvalitetssikring af indsatser, vejledninger og procedurer
- Videreudvikling af FKAs kerneopgaver (Frederiksberg Kommunes Akutteam), herunder implementering af iv-aftale (intravenøs behandling) med regionen, synliggørelse af teamets tilbud til samarbejdspartnere m.v.
- Styrke samarbejdet med almen praksis og regionale læger, bl.a. via plads i KLU (Kommunalt Lægeligt Udvalg)
- Medvirket til håndtering af samt rådgivning under Corona-pandemien i Frederiksberg Kommune
- Medvirket til udvikling af 1-årig intern uddannelse af hjemmesygeplejersker med første holdstart februar 2022
- Ansvarlig for opbygning af organisation af lokale hjertestopinstruktører i Hjemmeplejens tre distrikter

Forvaltningen har evalueret betydningen af ansættelse af en speciallæge i almen medicin i Hjemmeplejen.

Den kommunale læge støtter og hjælper med dialog med almen praksis og hospital i særligt komplekse borgerforløb. Dette gælder også for plejecentrene. Sparringen har medført tydelige og konkrete handleplaner i de enkelte borgerforløb. Et andet indsatsområde er FKA, hvor lægen har bidraget til at kvalificere de opgaver, hvor det specialiserede team anvendes. En analyse af FKA's leverede ydelser (sammenlignet fra september 2020 til september 2021) viser, at der har været en stigning i antallet af faglige vurderinger og i skønnede undgåede indlæggelser. Dertil kommer, at sygeplejerskerne såvel i hjemmeplejen som i FKA i langt højere grad end tidligere føler sig trygge i håndteringen af komplekse borgerforløb, hvilket har medført en markant nedgang i opsigelser på baggrund af faglig utryghed. Tilknytning af en læge har derved også bidraget positivt til såvel rekruttering som fastholdelse af sygeplejersker i Hjemmeplejen. Endelig har Covid19 tydeliggjort, at det er meget værdifuldt at have en læge ansat i den sundhedsfaglige organisation i kriser som denne.

På den baggrund anbefaler forvaltningen, at stillingen som læge i almenmedicin i Hjemmeplejen permanentgøres.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser, idet stillingen allerede finansieres inden for hjemmesygeplejens egen ramme (45 %) samt praksisplanen (55 %).

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget den 31. januar 2022

Punkt 9: Opdatering af kvalitetsstandarder på ældreområdet 2022

27.00.00-S00-24-21

Resume

Kvalitetsstandarderne beskriver Frederiksberg Kommunes serviceniveau på ældreområdet og har til hensigt at give borgerne overblik over og information om de muligheder, der findes, når funktionstab gør det svært at klare dagligdagen. Det er et lovkrav, at kvalitetsstandarderne på ældreområdet opdateres én gang årligt og godkendes politisk. De opdaterede kvalitetsstandarder for 2022 videreføres med få og mindre justeringer af 2021-standarderne, fordi der ikke er gennemført væsentlige ændringer i lovgivningen på området, og fordi der er indgået en toårig budgetaftale (2021-2022). Med denne sag forelægges udkast til opdaterede kvalitetsstandarder for 2022 på ældreområdet til godkendelse.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget godkendte udkast til opdaterede kvalitetsstandarder for 2022 på ældreområdet.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget godkender udkast til opdaterede kvalitetsstandarder for 2022 på ældreområdet.

Sagsfremstilling

Kvalitetsstandarderne beskriver Frederiksberg Kommunes serviceniveau på ældreområdet og fortæller om de muligheder, der findes, når funktionstab gør det svært at klare dagligdagen. I tillæg til dette fungerer kvalitetsstandarderne som en guide til borgerne og deres pårørende i, hvordan de bedst kan ændre deres situation i den retning, de gerne vil.

I lovgivningen stilles der krav om en årlig opdateringsproces for at sikre, at kvalitetsstandarderne tilrettes, hvis ny lovgivning eller ændrede eller nye mål og prioriteringer i kommunen kræver det.

I forbindelse med udvalgets behandling af kvalitetsstandarderne for 2021 var det forventningen, at kvalitetsstandarderne for 2022 kunne videreføre 2021-standarderne med få og mindre justeringer, fordi der er indgået en toårig budgetaftale for perioden 2021-2022 (Ældre- og Omsorgsudvalget 12. april 2021, pkt. 21). Denne forventning er blevet indfriet.

Forvaltningens udkast til opdaterede kvalitetsstandarder (bilag 1) indeholder først og fremmest en række tekniske opdateringer, præciseringer og redaktionelle ændringer i de enkelte afsnit, så teksten fremstår korrekt og læsevenlig for borgerne. Ændringer vedrører f.eks. de årlige pris- og beløbsreguleringer, mindre justeringer, herunder i afsnittet om individuel handicapførelse, hvor teksten er præciseret ift. hvilke borgere, der er berettiget til ordningen, og opdatering af telefonnumre og -tider til de enkelte centre. Endvidere er indledningen opdateret med tillægsaftale for budget 2022 på ældreområdet, herunder at der tilført midler til klippekortsordningen til beboere på plejecentre i 2022.

Udkast til kvalitetsstandarder på ældreområdet 2022 er vedlagt som bilag 1. Det skal bemærkes, at bilaget er et udkast, der endnu ikke er sat endeligt op i en grafisk udgave.

Kvalitetsstandarderne og budget

Da der er tale om en toårig budgetaftale fra 2021-2022, og dermed en på forhånd aftalt fastlagt budgetramme, er der ikke tale om større budgetmæssige ændringer i relation til kvalitetsstandarderne fra 2021 til 2022.

Det skal dog nævnes, at der er lavet en tillægsaftale for budget 2022, hvor der på ældreområdet er afsat ekstra 0,8 mio. kr. til klippekortsordning for beboere på plejecentre, ligesom der er afsat midler til en pulje på 1,5 mio. kr. til ekstraaktiviteter på ældreområdet, der skal modvirke negative konsekvenser af corona-pandemien. Tillægsaftalen er nævnt i dokumentets indledning, men de ekstra afsatte midler har ikke givet anledning til ændringer i kvalitetsstandardernes indholdsmæssige beskrivelse af de konkrete muligheder for hjælp mv., som borgerne har til rådighed. Brugen af klippekortsordningen tilrettelægges lokalt på det enkelte plejecenter.

Som nævnt ovenfor var det forventningen, at kvalitetsstandarderne for 2022 i meget vid udstrækning kunne videreføre 2021-standarderne, netop fordi der er indgået en toårig budgetaftale. Med indgangen til en ny budgetperiode fra 2023 og eventuelle ændringer i mål og prioriteringer på ældreområdet i den forbindelse, planlægger forvaltningen en fuld gennemskrivning af kvalitetsstandarderne for 2023.

Den videre proces

Efter udvalgets godkendelse bliver kvalitetsstandarderne sat op i en grafisk udgave med billeder, og kvalitetsstandarderne bliver gjort tilgængelig på kommunens hjemmeside.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget den 31. januar 2022

Bilag

Bilag 1: Udkast til opdaterede kvalitetsstandarder på ældreområdet 2022

Punkt 10: Tilsyn på leverandører af hjemmehjælp 2021

27.12.00-K09-2-20

Resume

Sagen redegør for det kommunale tilsyn på hjemmehjælpsområdet i 2021. Tilsynet omfatter den kommunale hjemmepleje samt to private leverandører, som er godkendt til at levere hjemmehjælp til visiterede borgere. Overordnet set er borgerne tilfredse med leverandørerne, hvilket afspejles i den samlede gennemsnitlige score. Der er udviklingspotentialer, som primært vedrører om borgeren får hjælp af få kendte medarbejdere, kendskab til kommende medarbejdere, generelle kompetenceløft og dokumentation. Sagen fremlægges med henblik på godkendelse samt høring i relevante råd.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. godkendte de i sagen beskrevne udviklingspotentialer som grundlag for den videre opfølgning,
2. godkendte sagen som grundlag for høring hos Ældrerådet og Handicaprådet og
3. bad forvaltningen om at videreformidle til medarbejderne på området, at det er et flot resultat, der er opnået i en svær situation.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. godkender de i sagen beskrevne udviklingspotentialer som grundlag for den videre opfølgning og
2. godkender sagen som grundlag for høring hos Ældrerådet og Handicaprådet.

Sagsfremstilling

I Frederiksberg Kommune gennemføres flere forskellige tilsyn på plejecentre, Døgnrehabiliteringen og i hjemmeplejen. Styrelsen for Patientsikkerhed gennemfører et antal risikobaserede tilsyn, som vedrører det sundhedsfaglige område fx. medicin, sårpleje, dokumentation mv. og et antal risikobaserede ældretilsyn, som vedrører det social- og plejefaglige fx. observation af tone og tilgang, kvalitet af den leverede pleje, støtte og hjælp samt dokumentation mv. Tillige aflægges Frederiksberg Kommune uanmeldte kommunale tilsyn hvert år på alle plejecentre og Døgnrehabiliteringen og anmeldte tilsyn hos alle hjemmepleje-leverandører samt leverandører af madservice, indkøbs- og vaskeriordninger hvert andet år. De kommunale tilsyn har udgangspunkt i servicelovsydelser og kvalitetsstandarder m.m. Denne sag vedrører det anmeldte kommunale tilsyn på hjemmeplejeleverandører.

Tabel 1. Nedenstående skema repræsenterer et samlet overblik over tilsyn

	Risikobaseret sundhedsfagligt tilsyn	Risikobaseret ældretilsyn	Kommunalt tilsyn
Hvor?	<ul style="list-style-type: none"> • Plejecentre • Hjemmeplejen • Behandlingssteder fx Døgnehabiliteringen samt Ambulant Genoptræning og Rehabilitering. • Autoriserede sundhedspersoner fx kliniske diætister 	<ul style="list-style-type: none"> • Plejecentre og Døgnehabiliteringen • Midlertidige pladser • Hjemmeplejeenheder 	<ul style="list-style-type: none"> • Plejecentre og Døgnehabiliteringen • Leverandører af hjemmehjælp • Fritvalgsordningerne: Madservice, indkøb og tøjvask
Hvem?	<ul style="list-style-type: none"> • Styrelsen for Patientsikkerhed 	<ul style="list-style-type: none"> • Styrelsen for Patientsikkerhed 	<ul style="list-style-type: none"> • Frederiksberg Kommune
Fokus?	<ul style="list-style-type: none"> • Sundhedsloven • Sundhedsfagligt, fx medicin, dokumentation 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceloven §§ 83-87 • Læring og udvikling af de social – og plejefaglige indsatser, den fornødne kvalitet af fx hjælp, omsorg, pleje, dokumentation fx: <ul style="list-style-type: none"> • personlig og praktisk hjælp, madservice • rehabiliteringsforløb, aflastning mv • socialpædagogisk bistand 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceloven • Lokale retningslinjer, kvalitetsstandarder, dokumentation • Bredt kvalitetsfokus
Koncept?	<ul style="list-style-type: none"> • Risikobaseret • Anmeldt og uanmeldt 	<ul style="list-style-type: none"> • Risikobaseret • Anmeldt 	<ul style="list-style-type: none"> • Uanmeldt: Plejecentre og Døgnehabiliteringen • Anmeldt: Alle andre leverandører
Hyppeghed?	<ul style="list-style-type: none"> • Løbende, ud fra risikovurdering 	<ul style="list-style-type: none"> • Løbende ud fra risikovurdering. • Ældretilsyn er en forsøgsordning, der løber fra 1. juli 2018 – 31. december 2021. SATS-puljeaftalen for 2018-21. Forlænget i nov. 2020 til 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> • Årligt: Plejecentre og Døgnehabiliteringen • Hvert andet år skiftevis mellem leverandører af hjemmehjælp og fritvalgsleverandører

Frederiksberg Kommune er jævnfør Serviceloven § 151 og ”Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område” § 15 og § 16 forpligtiget til at føre tilsyn med hjemmehjælpsområdet. I Frederiksberg Kommune sker det jf. ”Politik for tilsyn på leverandørområdet” som udgangspunkt hvert andet år.

De tre leverandører har i perioden fra den 17.03.2021 til den 7.10.2021 fået tilsyn efter ”Koncept for anmeldte tilsyn på leverandørområdet 2019”, som Ældre- og Omsorgsudvalget godkendte på mødet den 26. november 2018, punkt 111. Det er vedlagt som bilag 1.

Formålet med tilsynene er at bidrage til dialog og læring om udvikling af plejen og forebygge færre problemer udvikler sig, samt at følge op på om kvalitetsstandarder, lovgivningen og god praksis bliver efterlevet. ”Kvalitetsstandarder på ældreområdet 2021” er vedlagt som bilag 2.

Formålet med tilsynet er i henhold til loven:

1. at sikre, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet
2. at sikre, at borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
3. at sikre, at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde
4. at forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynet følger også op på, om leverandøren lever op til sin ”tilbagemeldingspligt” til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Frederiksberg Kommunes ”Visitation og Hjælpemidler”.

Tilsyn og brugertilfredshedsundersøgelser er nogle af de værktøjer som Frederiksberg Kommune anvender for løbende at gennemføre kontrol med kvaliteten af de leverede indsatser. Herudover skal leverandørerne fastsætte egenkontrolprocedurer, der på en detaljeret måde internt i leverandørens organisation skal sikre, at alle borgerrelaterede indsatser leveres korrekt i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne og kravspecifikationen. ”Brugertilfredshedsundersøgelse på hjemmeplejeområdet 2020” er vedlagt som bilag 3.

Frederiksberg Kommune er til enhver tid berettiget til at gennemgå og kontrollere, at leverandøren overholder sine egenkontrolprocedurer, og er i denne sammenhæng berettiget til at kræve udleveret og modtage leverandørens egenkontroldokumentation.

Tilsynets anvendte metode

Tilsynet er ikke alene en kontrolinstans, men giver først og fremmest mulighed for en konstruktiv dialog med hjemmehjælpsleverandørerne. Tilsynet skal således medvirke til kontrollen af, om leverandøren lever op til ovennævnte krav i lovgivningen samt den kontrakt leverandøren har indgået med Frederiksberg Kommune. Herudover skal tilsynet give mulighed for læring, udvikling og opfølgning hos leverandøren og samarbejdspartnere.

De private leverandører og den kommunale hjemmepleje får tilsyn på lige vilkår. Tilsynet består af: Indledningsvis en dialog med ledelsen om aktuelle forhold hos den enkelte leverandør. Derudover har tilsynet løbende dialog med ledelsen omkring resultater af stikprøveundersøgelser og øvrige forhold med henblik på læring og udvikling.

- Borgerinterviews. Borgerne er udvalgt tilfældigt, dog med forskellig plejetyngde og en geografisk spredning i hele kommunen. Der indgår endvidere borgere, der får hjælp om aftenen og i weekenden. Nogle borgere har tilsynsassistenten aflagt besøg hos og med andre er tilsynet gennemført som telefoninterviews.
- Observationer i hjemmet skal belyse, om borgerne modtager pleje, omsorg og støtte samt praktisk hjælp og støtte jævnfør kvalitetsstandarderne samt om den generelle standard lever op hertil.
- Stikprøver af dokumentationen er foretaget hos alle borgere udvalgt til at medvirke i tilsynet.
- Medarbejderinterviews. Tilsynet afholder fokusgruppeinterviews hos de respektive leverandører med ca. 5 medarbejdere fra de to private leverandører og med ca. 9 medarbejdere i Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje. Medarbejderne skal have forskellig anciennitet og der skal være repræsentation fra aftenvagten. Fokuspunkter er blandt andet kendskab til kvalitetsstandarder, tilbagemeldingspligt, dokumentation, kompetencer, rehabilitering mm.

Tilsynet har fokus på 13 områder, der overordnet set skal afdækkes ved ovenstående metoder.

Ifølge Frederiksberg Kommunes tilsynskoncept skal der foretages anmeldte tilsyn hos alle leverandører af praktisk og personlig støtte i Frederiksberg Kommune, således at hver leverandør som udgangspunkt modtager et tilsyn hvert andet år.

Der blev senest gennemført tilsyn hos de tre leverandører fra primo januar til ultimo juli 2019. Ældre- og Omsorgsudvalget behandlede sagen på mødet den 25. november 2019 punkt 114. Dette tilsyn er gennemført i perioden marts til oktober 2021.

Leverandører og hjemmehjælpsmodtagere

Ca. 2.660 borgere modtager i maj 2021 hjemmehjælp i Frederiksberg Kommune. Med fritvalgsordningen kan borgere, der er bevilget hjemmehjælp vælge mellem at få hjælpen leveret af Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje eller af private leverandører, som kommunen har godkendt til at levere hjemmehjælp. Efter et udbud besluttede Kommunalbestyrelsen den 22. juni 2015, at HjemmeHjælpen A/S og Diakonissestiftelsens Hjemmepleje, som begge i forvejen var leverandører i kommunen, skulle levere hjemmehjælp til kommunens borgere i 6 år. Dette er ved option forlænget med 3 år fra d. 1. november 2021 til d. 31. oktober 2024.

Tabel 2. Oversigt over leverandører af hjemmehjælp, antal hjemmehjælpsmodtagere samt antal borgere, der har medvirket i tilsynet

Leverandør af hjemmehjælp	Antal borgere, der modtager hjemmehjælp	Antal borgere, der har medvirket i tilsynet
Diakonissestiftelsens Hjemmepleje (DST)	734	18 borgere 14 er besøgt i hjemmet 4 har modtaget telefoninterview
HjemmeHjælpen A/S	352	12 borgere 12 borgere er besøgt i hjemmet 0 har modtaget telefoninterview
Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje	1.573	30 borgere 24 er besøgt i hjemmet 6 har modtaget telefoninterview
I alt	2.659	60

Tilsynets resultater

Med en pointscore på 5-0, hvor 5 er bedst, har leverandørerne opnået nedenstående score indenfor 13 fokusområder. Pointscoren er beregnet ud fra den procent, som leverandøren har opnået ved opfyldelsen af de opstillede mål, hvor 100-91% giver 5 point, 90-81% giver 4 point, 80-46% giver 3 point, 45-31% giver 2 point, 30-11% giver 1 point, 10-0 % giver 0 point. Scoren 5 kan indeholde få forbedringspotentialer. For vurderingen af dokumentation henvises til afsnittet om dokumentation senere i sagen.

Tabel 3. Oversigt over pointscoren hos de tre leverandører i 2021

Borgernes vurdering på 13 fokusområder	Diakonissestiftelsens hjemmepleje Point	HjemmeHjælpen A/S Point	FK Hjemmepleje Point
1. Borgeroplevelsen: Den generelle tilfredshed	5 (5)	5 (5)	4 (5)
2. Passende hjælp og støtte: Kvalitet og Værdighed	5 (5)	5 (5)	5 (5)
3. Rengøring / Praktisk hjælp. Jf. Kvalitetsstandarden, fleksibilitet i leveringen	5 (5)	4 (5)	5 (4)
4. Personlig pleje, støtte og omsorg. Kvalitet og Værdighed	5 (5)	5 (5)	5 (5)
5. Tone og tilgang. Kommunikation og Værdighed	5 (5)	5 (5)	5 (5)
6. Medinddragelse og rehabilitering. I 2021 modtager i alt fem borgere rehabiliterende ydelser. De medregnes ikke.	(5)	(5)	(5)
7. Få og kendte medarbejdere	3 (4)	5 (5)	3 (4)
8. Aftale om tidspunkt for levering af hjælpen?	4 (5)	4 (5)	4 (5)
9. Overholdelse af aftaler i forhold til det aftalte tidspunkt for levering af hjælpen	3 (5)	5 (5)	4 (4)
10. Kendskab til kommende medarbejdere	4 (3)	4 (5)	3 (3)
11. Oplevet ikke at modtage visiteret hjælp?	4 (4)	5 (5)	4 (5)
12. Tilbagemeldingspligten – <i>Omhandler borgers egen praksis og kan ikke pointgives</i>			
13. Medarbejderkompetencer - borgeroplevelsen	5 (5)	5 (5)	5 (5)
I alt gennemsnitligt score	4,4 (4,7)	4,7 (5,0)	4,3 (4,6)
Medarbejderfokusgruppeinterview - samlet vurdering på 13 fokusområder			
Medarbejderoplevelsen/kompetencer: Tilfredshed med den støtte og hjælp, der visiteres og leveres, tilbagemeldingspligt, kompetencer – og udvikling samt viden mv.	5 (5)	5 (5)	5 (5)
I alt gennemsnitligt score	5,0 (5,0)	5,0 (5,0)	5,0 (5,0)
Tilsynets vurdering ved rundgang i borgernes hjem			
Rengøring	4 (5)	5 (4)	5 (4)
Soigering	5 (5)	5 (5)	5 (5)
Værdighed	5 (5)	5 (4)	5 (4)
I alt gennemsnitligt score	4,7 (5,0)	5,0 (4,3)	5,0 (4,3)

Tabel 4. Vurderingen af dokumentationen hos de tre leverandører i 2021

Dokumentationsgennemgang og tjek 2021.
<i>Vedrørende Diakonissestiftelsens Hjemmepleje:</i>
<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation ikke lever helt op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er udviklingspotentialer.
<i>Vedrørende HjemmeHjælpen A/S og Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje:</i>
<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation stort set lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er få udviklingspotentialer.

Kommentering af resultaterne

Overordnet set er borgerne, ligesom i 2019, tilfredse med leverandørerne, hvilket afspejles i den samlede gennemsnitlige score i år. Borgernes oplevelse er overvejende positiv på parametrene den generelle tilfredshed, passende hjælp og støtte, rengøring / praktisk hjælp, personlig pleje, tone og tilgang samt borgernes oplevelser af medarbejderkompetencerne (punkterne 1-5 og 13). Borgerne oplever generelt, at den hjælper, som de oplever er deres faste hjælper eller den, som

kommer oftest, leverer den bedste hjælp. To borgere, som udelukkende er visiteret til praktisk hjælp, ønsker uafhængigt af hinanden at gøre særligt opmærksom på, at de oplever, at Frederiksberg Kommunes serviceniveau er for lavt. Begge borgere oplever, at de får den hjælp, der er bevilget og de er tilfredse med hjælpen og hjælperne. Som eksempel på det lave serviceniveau nævner den ene borger manglen på det tidligere kommunale tilbud om hovedrengøring, tillige med manglen på hjælp til mindre, praktiske opgaver. Den anden borger ønsker, grundet særlige helbredsmaessige forhold, hjælp til at snitte en større mængde grøntsager hver anden uge, hvilket ikke kan bevilges og giver udfordringer i det daglige.

Der henvises til tilsynsrapporterne for en mere detaljeret gennemgang af resultaterne hos de enkelte leverandører. De er vedlagt som bilag 4-6.

I forhold til punkt 7 om få og kendte medarbejdere så er der forbedringspotentiale for Diakonissestiftelsens Hjemmepleje og Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje. De fleste borgere er tilfredse med antallet af forskellige hjælpere, der kommer i hjemmet. Flere borgere udtrykker også, at de ikke er tilfredse, mens andre borgere er tilfredse uagtet, at der kommer mange forskellige i hjælpere. Nogle borgere oplever, at skønt der kommer mange og forskellige hjælpere, så kan de kende hjælperne og de tilkendegiver at være trygge ved at åbne for dem. Generelt ønsker borgerne at have en gennemgående eller flere faste hjælpere.

Tilsynet bemærker, at jf. Kravspecifikationen skal det tilstræbes, at den faste medarbejder yder minimum 50 % af den samlede visiterede tid set over året. Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje lever ikke op til dette for 12 ud af de 30 borgere og for Diakonissestiftelsens Hjemmepleje er for 6 ud af 18 af de borgere, der har medvirket i tilsynet. Hos HjemmeHjælpen A/S ses dette ikke. Såvel ledelsen i Diakonissestiftelsens Hjemmepleje som i Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje tilbagemelder, at sygefravær som følge af Covid-19 har udfordret dem voldsomt og for Diakonissestiftelsens Hjemmepleje, at der tillige har været udfordringer med planlægningssystemet i omsorgssystemet Cura.

Forvaltningen bemærker, at ud fra de generelle tendenser i samfundet om vanskeligheder med at fastholde og rekruttere medarbejdere til plejeområdet mv., så vil det, aktuelt tillige med den verserende covid pandemi, også i de kommende år være vanskeligt at leve op til de krav, der ligger til hjemmehjælpsleverandørerne om at tilstræbe, "at den faste medarbejder yder minimum 50 % af den samlede visiterede tid set over året".

Der er som i foregående år stor opmærksomhed hos alle leverandørerne på via forskellige indsatser at arbejde med værktøjer og metoder, der kan understøtte, at borgerne oplever tryghed om færrest mulige hjælpere i deres hjem. Det handler både om indsatser relateret til planlægning af hjemmeplejens arbejde, organisering af hjælperne i teams og forventningsafstemning omkring problematikken med borgerne. Der er nærmere redegjort for indsatserne i sagen "Afrapportering af initiativer i tryghedspakken", som blev behandlet på mødet den 21. januar 2019, punkt 16.

Scoren på punkt 8 og 9 om aftale om tidspunkt for levering af hjælpen og overholdelse af den er overordnet tilfredsstillende. Diakonissestiftelsens Hjemmepleje har dog udviklingspotentiale i forhold til at overholde aftaler om tidspunkt for levering af hjælp. Generelt ønsker borgerne at have faste tidspunkter for hjælpen. Flere borgere oplever som så ikke at have aftaler, men uagtet dette så kommer hjælperne i samme tidsinterval. Flere borgere efterspørger et opkald eller en sms om morgenen om, hvornår hjælpen kommer, så de kan tilrettelægge deres dag. Fire af de 30 interviewede borgere hos Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje er ikke tilfredse – de oplever for stor variation i tidspunkterne for hjælp, hvilket ikke lever op til kravspecifikationen. Alle leverandører arbejder fortsat aktivt for at aftalerne overholdes ud fra hensynet om at udvise værdighed og respekt for borgerens øvrige aktiviteter i dagligdagen.

I forhold til punkt 10 om kendskab til kommende medarbejdere så oplever borgerne generelt, at når det ikke er den faste hjælper, der kommer, så får de ikke altid besked om hvem, der kommer i stedet. Det betyder mere for nogle borgere end andre. Generelt vil borgerne gerne have besked om, hvem der kommer.

I forhold til punkt 11 så oplever borgerne generelt at modtage den hjælp, der er visiteret. De føler sig ikke glemt og de får anden hjælp, hvis en aftale aflyses. Enkelte er ikke tilfredse og har oplevet, at hjælpen ikke altid er kommet rettidigt, hvilket for enkelte har betydet, at de fik hjælp senere eller næste dag og at de ikke kunne nå andre aftaler.

De fleste borgere kender til at skulle tilbagemelde, hvis de har behov for mere eller mindre hjælp. Alle borgere vurderer selv, at ud over den visiterede hjælp, så gør de, hvad de selv kan.

I forhold til punkt 13 om medarbejdernes kompetencer så oplever borgerne generelt, at medarbejderne er dygtige og at de har udført de opgaver, som de skal, når de forlader hjemmet og også tilbyder anden hjælp, inden de går. Det kan være fx at åbne et glas eller finde tabte ting for synshandicappede. Borgerne oplever, at der er en god tone.

Nogle borgere oplever, at hjælpen leveres for hurtigt, og at afløseren kun tager den overordnede rengøring eller ikke kender opgaven. Nogle borgere bemærker, at ikke alle kan spotte et behov, som fx at tørre en dørkarm eller sørge for støvaførring og at "de nye skal lære det".

Forvaltningen bemærker, at Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje i 2019 indførte skærmbesøg til udvalgte borgere, som et alternativ til et fysisk besøg. Dette er nu implementeret og fungerer stabilt i hjemmeplejens tre områder, primært vedrørende sundhedslovsydelser. Det skal i 2022 også afprøves hvilke servicelovsydelser, der egner sig til skærmbesøg. En af fordelene ved skærmbesøg er, at det kan gives på fast aftalte tidspunkter og kan leveres i både dag- og aftenvagter på alle ugens dage og borgerne ved derfor, hvornår på dagen, der er tid til besøg og kan planlægge efter det.

Medarbejdernes tilbagemeldinger ved fokusgruppeinterview. Scoren er i top hos alle tre leverandører. Generelt oplever medarbejderne, at de har kompetencerne til at støtte, hjælpe og pleje borgerne, at de kan spotte borgerens behov og at de medinddrager borgerne i opgaverne. Nogle medarbejdere bemærker, at de oplever, at det kan være vanskeligt at nå opgaver indenfor den visiterede tidsramme fx ernæringsydelser herunder at medinddrage borgerne fx i at vælge eller deltage i at tilberede og anrette måltidet, at det er vanskeligt at nå andet end den visiterede rengøring og generelt vanskeligt at nå opgaverne i den kortere tidsramme i weekenden. De oplever, at der generelt er en god tone, men også at der kan være borgere, der fx kan være vrede eller racistiske, hvilket de håndterer professionelt. Medarbejderne oplever generelt, at de kommer hos borgere, som de kender og også har "faste borgere". Nogle medarbejdere er opmærksomme på at give borgerne besked ved ændringer i den faste plan.

Otte pårørende deltog i tilsynet. Af dem oplevede de fem, at både borgeren og de selv var tilfredse med forholdene. En pårørende var ikke tilfreds, hvilket primært handlede om overholdelse af tidsmæssige aftaler og mange forskellige hjælpere, mens borgeren, som havde betydelig nedsat hukommelse, var tilfreds. To pårørende var ligesom borgerne ikke tilfredse, hvilket også her handlede om overholdelse af tidsmæssige aftaler og mange og forskellige hjælpere.

Ved rundgang i borgernes hjem vurderer tilsynet tilfredshed på tre parametre. Hjælp og støtte bliver i det store hele ydet i henhold til kvalitetsstandarderne og en god faglig praksis. Værdier og principper i Frederiksberg Kommunes Ældre- og Værdighedspolitik bliver efter tilsynets vurdering generelt efterlevet, så den konkrete hjælp og støtte bliver tilbudt med udgangspunkt i borgerens ønsker og behov og i respekt for det enkelte menneskes livssituation.

Med hensyn til dokumentation kan følgende bemærkes:

For at give ens vilkår for hjemmehjælpsområdet og plejeboligområdet blev der i tilsynsrunden 2019 ikke givet point på dokumentation. Frederiksberg Kommune konverterede omsorgssystemet Care til Cura og Fælles Sprog III (FSIII) d. 1. maj 2018 og som ved tilsynet i 2019 pågår der fortsat en omfattende læring og udvikling af arbejdsgangsbeskrivelser og navigationssedler for korrekt og ensartet brug af systemerne på hele sundheds- og omsorgsområdet. Implementering og udvikling er således stadig i proces ved afslutning af tilsynene primo oktober 2021. Der blev ved tilsynsrunden i 2019 udelukkende givet vejledning og sparring i forhold til den tjekkede og oplevede dokumentation og ikke point. Det var hensigten, at der ved tilsynet i 2021 igen skulle gives point på dokumentation. Det har imidlertid ikke været muligt at finde et system, der er retfærdigt på tværs af stikprøverne på de enkelte hjemmehjælpsleverandører, plejecentre og Døgnrehabiliteringen. Der er derfor i stedet lavet kategorier, hvor dokumentationen vurderes ud fra, i hvilket omfang leverandører mv. lever op til aftaler og krav. De er:

- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er enkelte udviklingspotentialer."
- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation stort set lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er få udviklingspotentialer."
- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation ikke lever helt op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er udviklingspotentialer."
- "Tilsynet vurderer, at den gennemgåede dokumentation ikke lever op til aftaler og krav til dokumentation i Frederiksberg Kommune. Der er flere udviklingspotentialer."

Foruden de lovpligtige krav til dokumentation, har Frederiksberg Kommune faglige vejledninger for dokumentationspraksis, som skal følges. Det er "Faglig vejledning – Dokumentation i Cura", vedlagt som bilag 7 og "Faglig vejledning – Dokumentation i Cura - Bilag" vedlagt som bilag 8, samt en lang række arbejdsgangsbeskrivelser og navigationssedler for dokumentation i Cura. De gælder for hele sundheds- og omsorgsområdet og er dels målrettet fagspecifikke områder dels fælles redskaber for brug af Cura og FS III. De bruges i større eller mindre grad, og handler om korrekt dokumentation af fx observationer, indflytningsprocedurer og ajourføringer mm.

Ved det aktuelle tilsyn er der vurderet følgende:

Der henvises til tilsynsrapporterne for en mere detaljeret gennemgang af resultaterne hos de enkelte leverandører. De er vedlagt som bilag 4-6.

Tilsynet vurderer, at hjemmehjælpsleverandørerne generelt også i 2021 har udvist forståelse og engagement for implementering og læring i forhold til Cura og FS III og at der generelt er opnået et godt fagligt niveau for

dokumentation. Tilsynet bemærker, at der er forskelle men også fællesnævnerne for de områder som leverandørerne ikke lever helt op til.

Det er tilsynets vurdering, at der overordnet og samlet set dokumenteres det, der skal, men at praksis ikke helt følger de aftaler og krav, der er til dokumentation i Frederiksberg Kommune og at der generelt hellere dokumenteres for meget end for lidt. Tilsynet bemærker, at der i systemet fx er felter, hvori der kan og ofte bliver dokumenteret, skønt de ikke skal bruges og som giver anledning til fx dobbeltdokumentation. I felterne dokumenteres oftest relevante og brugbare oplysninger, blandt andet om borgerens behov for hjælp og borgerens helbredsoplysninger samt medarbejdernes indsatser. Dette er eller skal dokumenteres i de oprettede besøgsplanerne og i de generelle oplysninger.

Tilsynet vurderer også, at der generelt og særligt hos Diakonissestiftelsens Hjemmepleje skal være fokus på at oprette og bruge "Besøgsplaner".

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet fokuseret med implementeringen af Cura og brugen af FS III. Overordnet er der fulgt op på de handlinger og aktiviteter, der er aftalt vedrørende dokumentation.

Tilsynet vurderer tillige, på baggrund af den gennemgåede dokumentation, at brugen af Cura og FS III stadig har en ikke ubetydelig sværhedsgrad og at systemerne ikke er intuitive, og at det afspejler sig i dokumentationspraksis. Tilsynet bemærker, at forvaltningen i efteråret 2020 er påbegyndt introduktionskurser i Cura for nye medarbejdere. Tilsynet vurderer, at der fortsat og vedvarende er behov for støtte og undervisning i systemet også for medarbejdere med godt kendskab til Cura og FSIII.

Tilsynet bemærker, at ved dokumentation på servicelovsområdet, som er omdrejningspunkt ved de kommunale tilsyn, er der dokumentationskrav på 5 funktionsevneområder, såfremt borgerne har funktionsevnetab på området. Det har borgerne generelt på flere af dem. Områderne er "Egenomsorg", "Praktiske opgaver", "Mobilitet", "Mentale funktioner" og "Samfundsliv".

De 5 funktionsevneområder er opbygget med i alt 34 funktionsevnetilstande, der hver især skal vurderes og ajourføres ud fra 5 niveauer, efter borgerens ønsker og mål samt funktionsevnetab. De er fx "Udføre daglige rutiner", "Lave husligt arbejde", "Fødeindtagelse", "Spise", "Varetage egen sundhed", "Forflytte sig", "Gå", "Færdes i forskellige omgivelser", "Orienteringsevne", "Hukommelse" og "Overordnede kognitive funktioner". Tilsynet henviser til de faglige vejledninger for yderligere information.

Udviklingspotentialer 2021-2023

Tilsynet har i samarbejde med den enkelte leverandør udpeget nedenstående handlinger og aktiviteter på baggrund af udviklingspotentialer.

Diakonissestiftelsens Hjemmepleje:

- At ledelsen i Diakonissestiftelsens Hjemmepleje medvirker til at sikre, at borgerne kontaktes, når der er ændringer i det planlagte og aftalte besøg.
- At ledelsen i Diakonissestiftelsens Hjemmepleje sikrer generel kompetenceudvikling af medarbejderne, herunder særligt fokus på mennesker ramt af demens samt at leverede ydelser på praktisk hjælp m.m. lever op til kvalitetsstandard.
- At ledelsen i Diakonissestiftelsens Hjemmepleje sikrer, at medarbejdernes kompetencer til observation, dokumentation og tilbagemeldingspligt øges, herunder også med særligt fokus på udarbejdelse og ajourføringer samt aktivt brug af "Besøgsplaner".
- At ledelsen i Diakonissestiftelsens Hjemmepleje arbejder med en øget indsats for at rekruttere og fastholde medarbejdere, så det bliver muligt at fastholde en god medarbejderkontinuitet.
- At ledelsen i Diakonissestiftelsens Hjemmepleje sikrer øgede ledelses- og planlægningskompetencer.
- At ledelsen i Diakonissestiftelsens Hjemmepleje fortsætter værdi- og kulturarbejdet med særligt fokus på tiltaleform hvori forskellighed i etnicitet og sprogkulturer medtænkes.

HjemmeHjælpen A/S:

- At der forventningsafstemmes ved levering af støtte og hjælp i hjemmet, primært i forhold til rengøring, herunder rammerne herfor, oplysning om fleksibel hjemmehjælp og bytteydelse, samt betydningen af vedligeholdende rengøring har for borgerne.
- At borgerne får besked ved ændring i levering hjælpen vedrørende tidspunkt og hjælper, for at øge trygheden for borgerne.

- At afløser bruger ”Besøgsplanen” i hjemmene, samt at ”Besøgsplanen” til en hver tid er oprettet, ajourført og sammenstemmende med visiterede ydelser.
- At der sikres systematik og overskuelighed jf. ”Faglig vejledning – Dokumentation i Cura” og undgår unødige dobbeltdokumentation.

Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje:

- At der sikres et øget fokus på at informationsopgaven om serviceniveau, kvalitetsstandarder og fleksibel hjælp intensiveres, koordineres og forbedres.
- At der fortsat arbejdes på, at der kommer få og kendte hjælpere i hjemmene og at borgeren kontaktes ved ændringer i besøgstidspunkter eller aftaler.
- At der forventningsafstemmes med medarbejderne indhold/forskel i ydelserne på hverdage kontra weekend samt medarbejdernes muligheder for tilbagemelding til ledelse og visitation, hvis det ikke skønnes muligt at reducere tiden i weekenden.
- At der udarbejdes en guide til medarbejderne om dokumentation i ”Besøgsplanen”, og at den implementeres, så borgerne oplever, at hjælpen leveres med ensartet standard og med fokus på og hensyn til borgerens særlige behov.
- At der gennemføres brush-up kurser af den interne ”Pixi-vejledning” med henblik på udvikling af god faglig standard for dokumentation.

Forvaltningen bemærker, at Styrelsen for Patientsikkerhed i juni 2021 har udgivet rapporten ”Erfaringer og inspiration fra ældretilsynet 2019-2021” med interview med ledere fra pleje-enheder, der har arbejdet særligt med at understøtte borgerens selvbestemmelse og har haft god effekt og erfaring med det. Styrelsen ønsker at dele de gode eksempler til inspiration for andre plejecentre og øvrige plejeenheder landet over til enten at finjustere eller afprøve helt nye tiltag. Den er sendt til lederne i de tre hjemmeplejeenheder. Styrelsen oplyser, at typen af fund i perioden marts 2019 til marts 2021 på 250 tilsyn i perioden ikke adskiller sig markant mellem henholdsvis plejecentre og hjem-mepleje, hvorfor der ikke er skelnet mellem de to typer af plejeenheder ved gennemgang af de fire temaer i erfaringsopsamlingen. Temaerne er ”Dokumentation og vidensdeling”, ”Forebyggelse af funktionsevnetab”, ”Rehabilitering, genoptræning og vedligeholdende træning” og ”Livets sidste fase”.

Forvaltningen henviser til denne for inspiration fx om udfordringer og strategier i forhold til dokumentation. ”Erfaringer og inspiration fra ældretilsynet 2019-2021” er vedlagt som bilag 9.

Opfølgning

Sundheds- og Omsorgschefen er ansvarlig for at følge op på de handlinger og aktiviteter hos de tre leverandører, som tilsynsrapporterne giver anledning til en drøftelse af. Herudover vil der blive fulgt op på udviklingspotentialerne ved tilsynet på hjemmehjælpsområdet i 2023.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget den 31. januar 2022.

Bilag

Bilag 1: Koncept for anmeldte tilsyn på leverandørområdet 2021

Bilag 2: Kvalitetsstandarder Ældreområdet 2021

Bilag 3: Brugertilfredshedsundersøgelse hjemmeplejen 2020

Bilag 4: Tilsynsrapport kommunalt anmeldt tilsyn 2021 Diakonissestiftelsens Hjemmepleje

Bilag 5: Tilsynsrapport kommunalt anmeldt tilsyn 2021 HjemmeHjælpen AS

Bilag 6: Tilsynsrapport kommunalt anmeldt tilsyn 2021 FK Hjemmepleje

Bilag 7: Faglig vejledning - Dokumentation i Cura Sept 2021

Bilag 8: Faglig vejledning - Dokumentation i Cura Bilag v 4

Bilag 9: Erfaringer og inspiration fra ældretilsynet 2019-2021

Punkt 11: Endelig behandling af brugertilfredshedsundersøgelse i Frederiksberg Kommunes plejecentre, 2021

27.42.00-P05-1-21

Resume

Ældrerådets og Handicaprådets kommentarer vedrørende brugertilfredshedsundersøgelsen i Frederiksberg Kommunes plejecentre i 2021 forelægges til orientering med henblik på endelig godkendelse af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog rådernes kommentarer og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning,
2. godkendte, at kommentarerne ikke giver anledning til ændringer i sagen og bakker op om plejecentrenes øgede fokus på måltider og valgfrihed, når coronasituationen igen tillader dette, og
3. godkendte, at data og kommentering offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager rådernes kommentarer og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning,
2. godkender, at kommentarerne ikke giver anledning til ændringer i sagen og bakker op om plejecentrenes øgede fokus på måltider og valgfrihed, når coronasituationen igen tillader dette, og
3. godkender, at data og kommentering offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Sagsfremstilling

Ældre- og Omsorgsudvalget behandlede den 22. november 2021 sagen om brugertilfredshedsundersøgelsen i Frederiksberg Kommunes plejecentre 2021. Brugertilfredshedsundersøgelsen er vedlagt i bilag 1.

I det følgende redegøres for de modtagne kommentarer fra Ældrerådet og Handicaprådet samt forvaltningens bemærkninger hertil. Kommentarerne er vedlagt i hhv. bilag 2 og 3, hvor de kan læses i deres fulde længde.

Ældrerådet lægger vægt på, at svarprocenten i denne undersøgelse ligger på 45%, da 402 borgere har svaret, 380 beboere er frascreenet undersøgelsen grundet bl.a. demens og dårligt helbred, og at 119 beboere ikke har ønsket at deltage. Her ønskes, at man lader pårørende til beboerne hjælpe i sådanne undersøgelser for at få svarprocenten op, og at sikre, at de svageste beboeres stemme også høres. Handicaprådet bemærker i denne sammenhæng, at de undersøgelser, der udføres på det enkelte plejecenter, giver et bedre billede af, hvor der ligger lokalt forbedringspotentiale.

Forvaltningen bemærker hertil, at undersøgelsen jf. Epinion hviler på et statistisk sikkert grundlag for denne type undersøgelse, da den statistiske usikkerhed ligger på under 2,5. For brugertilfredshedsundersøgelsen i 2018 lå svarprocenten på 48% (jf. Ældre- og Omsorgsudvalget, 22. november 2021, punkt 15).

I forhold til inddragelse af pårørende, bemærker forvaltningen, at dette vil være muligt, men ville kræve et større arbejde i at sikre, at undersøgelsen rummer begge perspektiver. Dette begrundes med, at beboere og pårørende besidder forskellig slags viden om dagligdagen på plejecentrene. En undersøgelse, hvor de pårørende indgik, ville derfor skulle rumme andre perspektiver end brugerens, hvorfor det vurderes, at undersøgelsen ville skifte karakter fra en brugertilfredshedsundersøgelse. Yderligere skal det bemærkes, at de pårørende allerede inddrages systematisk i processen omkring tilsynsbesøg, hvorved de pårørendes perspektiv er et fokusområde for plejecentrene.

Til kommentaren om individuelle undersøgelser, udarbejdes der individuelle undersøgelser, som plejecentrene får udleveret, hvorved de kan fokusere på forbedringspunkter, der vedrører deres lokale praksis.

Handicaprådet bemærker, at der imellem undersøgelsen i 2018 og nærværende undersøgelse, ikke findes store udsving på svarangivelserne.

Ældrerådet bemærker, at 45% af beboerne oplever, at personalet kommer hurtigt, når der kaldes. Til sammenligning svarede 56% ja til dette spørgsmål i 2018.

Forvaltningen bemærker hertil, at dette spørgsmål er stillet som et 'ja', 'nej' eller 'både og' spørgsmål. Sammenlægges de beboere, som svarer enten 'ja' eller 'både og' findes det at være 79%, hvorimod 21% svarer 'nej'.

Ældrerådet bemærker, at man i undersøgelsen i 2018 havde åbne svar, hvilket ikke fremgår i undersøgelsen fra 2021. Ligeledes finder Ældrerådet, at de åbne svar ofte indeholder ønsker om bemandsituationen på plejecentrene, og en oplevet stor grad af udskiftning af medarbejdere. Ældrerådet foreslår, at der udarbejdes en oversigt over fratrædelser og nyansættelser på plejecentrene. Ligeledes foreslås udarbejdelse af en oversigt over antallet af forskellige vikarer på plejecentrene.

Hertil bemærker forvaltningen, at den samme åbne svarkategori fremgår i det bagvedliggende data, men at det ikke er systemiseret fra Epinions side, som i tidligere undersøgelser, hvorfor det ikke er medtaget i den samlede afrapportering. Yderligere forholder forvaltningen sig til Ældrerådets anbefalinger omkring opgørelser af medarbejderudskiftning og vikardækning på plejecentrene, ved i foråret 2022 at fremlægge en statusrapport for udvalget, netop med fokus på udfordringerne med rekruttering og fastholdelse på ældre- og omsorgsområdet, som både opleves i Frederiksberg Kommune og nationalt. Dette vil indgå i den sag, der allerede er aftalt vedrørende afrapportering på rekrutterings- og fastholdelsesindsatsen (Ældre- og Omsorgsudvalget d. 18. januar 2021, punkt 3).

Ældrerådet bemærker til udvalgets ønske om fokus på maden og måltidet, at tilfredsheden ikke er stor. Ældrerådet anbefaler bl.a., at der lægges større vægt på valgfrihed og mulige alternativer for beboerne i spisesituationer. Ligeledes at plejecentrenes køkkener fokuserer på, at duften af maden spredes på plejecentrene, således at der skabes fokus på måltiderne.

Igennem Frederiksberg Kommunes ernæringsstrategi 2020-2023 er netop maden, måltidet og ernæring vigtige fokuspunkter i hele Sundheds- og Omsorgsafdelingen. Der arbejdes løbende med udvidelse af valgfriheden, optimering af både mad og måltidet samt forebyggelse af behandling af bl.a. uplanlagt væggtab og dysfagi. På baggrund af ernæringsstrategien, og understøttet af brugertilfredshedsundersøgelsen og rådernes kommentarer, er den bilaterale dialog imellem Sundheds- og Omsorgschefen og de lokale forstandere på plejecentrene igangsat. Det ønskes netop at øge både beboernes og de pårørendes indflydelse på maden. Derfor vil der i 2022 fokuseres på øget inddragelse af beboere og pårørende gennem etablering af både beboer- og pårørendemøder, hvor fokus bl.a. vil være på udvalget og kvaliteten af maden, på de lokale plejecentre samt en generel drøftelse af, hvad både beboere og pårørende efterspørger ift. måltiderne.

Dette arbejde igangsættes så snart coronasituationen tillader, at der igen kan afholdes større arrangementer, og at der samlet set kan laves flere aktiviteter i forbindelse med maden. Her kan eksempelvis nævnes cafeer, 'mandespising', årstidens råvarevalg, temamiddage osv. som er normal praksis, når ikke der er corona.

På baggrund af ovenstående vurderer forvaltningen ikke, at kommentarerne giver anledning til andre ændringer i det arbejde, som er igangsat på baggrund af rapporten.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget den 31. januar 2022.

Bilag

Bilag 1 Brugertilfredshedsundersøgelse på plejecentre, 2021

Bilag 2 Høringssvar brugertilfredshedsundersøgelse på plejecentre, 2021, Ældrerådet

Bilag 3 Høringssvar, brugertilfredshedsundersøgelse på plejecentre, 2021