

REFERAT Ældre- og Omsorgsudvalget 2022-25 d. 23-09-2024

Mødedato Mandag d. 23. september 2024 kl. 20:00

Mødested Udvalgsværelse 2

Indholdsfortegnelse

Meddelelser fra udvalgsformand, udvalgsmedlemmer og forvaltning.....	3
Overblik over tilsyn 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område.....	4
Danmarkskortene over kommunernes omgørelsesprocenter 2023.....	6
Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område.....	10
Praksistilsyn - Kommunalt tilsyn 2023 med plejecentre og Døgnrehabiliteringen (efter høring).....	14
Praksistilsyn - Kommunalt tilsyn 2023 med leverandører af hjemmepleje (efter høring).....	19
Praksistilsyn - Sundhedsfagligt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed 2023.....	23
Praksistilsyn - Årsredegørelse for magtanvendelser på ældreområdet 2023.....	26
Øvrigt tilsyn - Status Rapportering af utilsigtede hændelser på Ældre- og Omsorgsområdets område	29
Evaluering af det kommunale tilsyn 2022-2024.....	32
Evaluering af udbudte plejecentre.....	35
Forslag til beslutning fra kommunalbestyrelsesmedlem Merete Winther Hildebrandt, rådmand Laur	42

Punkt 63: Meddelelser fra udvalgsformand, udvalgsmedlemmer og forvaltning

00.22.00-P35-126-23

Sagsfremstilling

Svar fra Ældreministeren om pilotprojekt

Til jeres orientering har borgmesteren modtaget svar fra ældreminister Mette Kierkgaard på det brev om et pilotprojekt for udenlandsk arbejdskraft, som borgmesteren på vegne af Frederiksberg Kommune sendte til ministeren i udgangen af januar måned 2024 (MAG 22/01-2024 pkt. 12). Både ministerens besvarelse og det oprindelige brev fra borgmesteren er vedlagt til orientering.

I sin besvarelse peger ministeren på, at regeringen har lavet flere tiltag, herunder indgået en aftale om udenlandsk arbejdskraft i sundhedsvæsenet og ældreplejen, som inkluderer en undersøgelse af muligheden for, at udenlandske sygeplejersker uden dansk autorisation kan blive social- og sundhedsassistenter, samt at regeringen vil undersøge mulighederne for partnerskaber med Indien og Filippinerne om rekruttering og uddannelse af sygeplejersker og social- og sundhedspersonale.

Ældreministeren vil videreformidle vores ønsker om ændringer i udlændingeloven og almenboligloven til de relevante ministerkolleger, da det ligger uden for hendes ressortområde. Ministeren foreslår også et uformelt møde for at drøfte rekrutteringsudfordringerne og mulige løsninger yderligere.

Der afventes derfor stadig de nødvendige regel- og lovmæssige ændringer for pilotprojektet med filippinere på au pair-ordningen.

Bilag

Bilag 1 Borgmesterbrev til ældreministeren

Bilag 2 Ministerbrev til Michael Vindfeldt

Punkt 64: Overblik over tilsyn 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område

27.00.00-K09-1-24

Resume

Med denne sag forelægges Ældre- og Omsorgsudvalget et ledelsesresumé og et overblik over tilsyn på Ældre- og Omsorgsudvalgets område samt en overordnet opsamling på resultaterne af tilsyn i 2023, jf. sagerne som behandles på dagens møde, 23. september 2023, i Ældre- og Omsorgsudvalget.

Samlet set vurderer forvaltningen, at resultaterne af tilsynene i 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område tilfredsstillende og ikke giver anledning til bekymring eller yderligere tiltag udover de initiativer, der allerede er iværksat. Det gælder bl.a. i en del af plejeenhederne, hvor det kommunale tilsyn og de sundhedsfaglige tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed har peget på forbedringsmuligheder vedrørende dokumentationsarbejdet, som enhederne arbejder målrettet med.

Sundheds- og Omsorgschefen gennemgår resultaterne af tilsyn 2023 på udvalgmødet.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget tog de overordnede tilsynsresultater til efterretning.

Indstilling

Social -, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget tager de overordnede tilsynsresultater til efterretning.

Sagsfremstilling

På Ældre- og Omsorgsudvalgets område gennemføres forskellige typer af tilsyn. Nogle af tilsynene gennemføres af eksterne myndigheder, mens andre tilsyn varetages internt i kommunen. Nogle tilsyn er lovpligtige mens andre finder sted på baggrund af en lovmæssig forpligtigelse – eller et (lokal)politisk ønske – om at have indsigt i kommunens sagsbehandling m.v.

Tilsynene har forskellige formål og fokus, herunder fx kontrol, læring, udvikling af kvalitet eller patientsikkerhed.

Forvaltningen vurderer samlet set, at tilsynsresultaterne fra 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område er tilfredsstillende og ikke giver anledning til bekymring eller bør medføre yderligere tiltag udover de opfølgende initiativer, der allerede er iværksat.

Denne vurdering gælder således de årlige redegørelser vedrørende magtanvendelser og utilsigtede hændelser samt Social-, Bolig- og Ældreministeriets danmarkskort, den årlige opgørelse af klagesager samt det kommunale tilsyn.

Det samme gælder for de plejeenheder der haft tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed; ingen af enhederne har modtaget påbud eller alvorlig kritik.

Det kommunale tilsyn og de sundhedsfaglige tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed har peget på forbedringsmuligheder og haft anbefalinger, særligt vedrørende dokumentationsarbejdet, og forvaltningen vurderer, at de tiltag der er iværksat på dette område skal betragtes som en fortløbende opgave, som der vil være behov for et vedvarende fokus på.

Udover den årlige afrapportering af tilsyn, orienterer forvaltningen ad hoc Ældre- og Omsorgsudvalget, hvis der fx har været udstedt påbud eller er større stigninger i bestemte typer af klagesager mv.

En præsentation af de væsentligste resultater af tilsyn 2023 samt forvaltningens vurdering af disse er vedlagt som bilag til sagen.

Oversigt over tilsynssager som afrapporteres på Ældre- og Omsorgsudvalgets møde den 23. september 2024
Danmarkskortene over kommunernes omgørelsesprocenter 2023

Praksistilsyn – Afrapportering af klager afsluttet i 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område

Praksistilsyn – Kommunalt tilsyn 2023 med plejecentre og Døgnehabiliteringen (efter høring)

Praksistilsyn – Kommunalt tilsyn 2023 med leverandører af hjemmepleje (efter høring)

Praksistilsyn – Sundhedsfagligt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed 2023

Praksistilsyn – Årsredegørelse for magtanvendelser på ældreområdet 2023

Øvrigt tilsyn – Status Rapportering af utilsigtede hændelser 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget

Bilag

Bilag Overblik over tilsyn 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område

Punkt 65: Danmarkskortene over kommunernes omgørelsesprocenter 2023

27.00.00-G01-9-24

Resume

Hvert år offentliggør Social-, Bolig- og Ældreministeriet det såkaldte danmarkskort, der viser andelen af borgernes påklagede sager på socialområdet, der omgøres af Ankestyrelsen. Med denne sag forelægges tallene i danmarkskortet for 2023 på det samlede socialområde og herunder specifikt på udvalgte dele af det specialiserede børneområde samt voksenhandicapområdet i Frederiksberg Kommune.

Danmarkskortet for det samlede socialområde i Frederiksberg Kommune viser i 2023 en stigning i omgørelsesprocenten i forhold til året før. Opgørelsen viser dog også, at Frederiksberg Kommune samlet set ligger lavere end landsgennemsnittet, og at dette har været gældende i en årrække. Uagtet dette fortsættes arbejdet med den løbende kvalitetsudvikling af sagsbehandlingen på socialområdet herunder børne- og voksenområdet.

Sagen forelægges Børneudvalget, Socialudvalget og Ældre- og Omsorgsudvalget med henblik på efterfølgende behandling i kommunalbestyrelsen, jf. lovkrav herom.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget indstiller:

1. at Social-, Bolig- og Ældreministeriets danmarkskort over kommunernes omgørelsesprocenter for 2023 på det samlede socialområde, herunder Ankestyrelsens udvalgte dele af børneområdet og voksenområdet samt forvaltningens bemærkninger hertil, tages til efterretning.
2. at det godkendes, at danmarkskortet på børneområdet, ikke giver anledning til at udarbejde en separat handlingsplan, idet antallet af klager samlet set er relativt lavt og Frederiksberg Kommune ligger bedre end landsgennemsnittet med hensyn til omgørelsesprocenten, og idet forvaltningen allerede arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne.
3. at det godkendes, at danmarkskortet på voksenområdet ikke giver anledning til at udarbejde en separat handlingsplan, idet antallet af klager samlet set er relativt lavt og Frederiksberg Kommune ligger bedre end landsgennemsnittet med hensyn til omgørelsesprocenten, og idet forvaltningen allerede arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne.
4. at sagen sendes til Handicaprådet, Seniorrådet og Udsatterrådet til orientering.

Indstilling

Børne- og Ungeområdet og Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Børneudvalget, Socialudvalget og Ældre- og Omsorgsudvalget indstiller:

1. at Social-, Bolig- og Ældreministeriets danmarkskort over kommunernes omgørelsesprocenter for 2023 på det samlede socialområde, herunder Ankestyrelsens udvalgte dele af børneområdet og voksenområdet samt forvaltningens bemærkninger hertil, tages til efterretning.
2. at det godkendes, at danmarkskortet på børneområdet, ikke giver anledning til at udarbejde en separat handlingsplan, idet antallet af klager samlet set er relativt lavt og Frederiksberg Kommune ligger bedre end landsgennemsnittet med hensyn til omgørelsesprocenten, og idet forvaltningen allerede arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne.
3. at det godkendes, at danmarkskortet på voksenområdet ikke giver anledning til at udarbejde en separat handlingsplan, idet antallet af klager samlet set er relativt lavt og Frederiksberg Kommune ligger bedre end landsgennemsnittet med hensyn til omgørelsesprocenten, og idet forvaltningen allerede arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne.
4. at sagen sendes til Handicaprådet, Seniorrådet og Udsatterrådet til orientering.

Sagsfremstilling

Nærværende sag omhandler Social-, Bolig- og Ældreministeriets såkaldte danmarkskort, der viser andelen af borgernes påklagede sager på socialområdet, der omgøres af Ankestyrelsen. Med denne sag forelægges tallene i danmarkskortet for 2023 på det samlede socialområde og herunder specifikt på udvalgte dele af det specialiserede børneområde samt voksenhandicapområdet i Frederiksberg Kommune.

Sagen forelægges efterfølgende for Magistraten og kommunalbestyrelsen. Det bemærkes, at forvaltningen vil undersøge muligheden for fremover alene at forelægge disse sager for fagudvalg og kommunalbestyrelsen. Såfremt der kræves en ændring af delegationsplan, vil dette blive forelagt politisk.

Ankestyrelsens danmarkskort 2023

Social-, Bolig- og Ældreministeriet offentliggør årligt et danmarkskort over omgørelsesprocenter for de sager, som Ankestyrelsen behandler i forbindelse med, at borgere klager over kommunernes afgørelser på det sociale område. I medfør af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område skal danmarkskortet forelægges kommunalbestyrelsen, som tillige skal tage stilling til, om der er behov for at udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling.

Med denne sag beskrives resultaterne for Frederiksberg Kommune set i sammenhæng med tidligere år samt i relation til tallene på landsplan.

Danmarkskortet består af tre dele – et overordnet kort med omgørelsesprocenter på hele socialområdet og to underliggende kort (børnehandicapområdet og voksenhandicapområdet), som er delmængder af det overordnede kort.

Af bilag 1 fremgår danmarkskortet for det samlede børneområde, herunder børnesocialområdet og børnehandicapområdet, og af bilag 2 fremgår danmarkskortet for voksenhandicapområdet (udvalgte bestemmelser).

På kortet for det samlede socialområde indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor afgørelser kan påklages til Ankestyrelsen, dog undtaget afgørelser der træffes i kommunernes børne- og ungeudvalg.

Link til danmarkskortet: [Social-, Bolig- og Ældreministeriet danmarkskort \(sm.dk\)](https://sm.dk)

Klagebehandling i Ankestyrelsen

Når en klage sendes til behandling i Ankestyrelsen er der tale om en såkaldt realitetsklage, hvor der klages over indholdet af en afgørelse. Eksempelvis kan der klages over en afgørelse om helt eller delvist afslag på ledsageordning efter servicelovens § 97 eller over udmålingen af merudgifter til forældre til børn med handicap.

Når en borger klager over en afgørelse, skal kommunen genvurdere afgørelsen ud fra oplysningerne i klagen. Hvis kommunen ikke giver borgeren fuldt medhold i klagen efter genvurderingen, skal borgerens klage sammen med de relevante sagsoplysninger videresendes til behandling i Ankestyrelsen. Ankestyrelsen har følgende handlemuligheder ved behandling af klager:

- Stadfæstelse: Styrelsen er enig i kommunens afgørelse, som dermed opretholdes over for borgeren. Ankestyrelsen afgørelse medfører således ingen ændringer for den, der har klaget.
- Hjemvisning: Hvis styrelsen ikke kan vurdere, om kommunens afgørelse er rigtig, fordi der mangler oplysninger i sagen, som styrelsen ikke selv kan indhente, sender styrelsen sagen tilbage til fornyet behandling i kommunen. Det betyder, at kommunen skal genoptage sagen og træffe afgørelse igen.
- Ændring: Styrelsen er helt eller delvist uenig i kommunens afgørelse og ændrer den med direkte virkning for borgeren. I nogle tilfælde er ændringen ikke til gunst for borgeren.

Når en afgørelse hjemvises eller ændres betragtes resultatet som en omgørelse. Dette uanset at en hjemvisning ikke nødvendigvis betyder, at afgørelsen efterfølgende bliver ændret, når kommunen behandler sagen igen. Omgørelsesprocenten er derfor udtryk for den samlede andel af sager, der bliver enten hjemvist eller ændret af Ankestyrelsen.

Det bemærkes, at det ikke er et mål i sig selv at undgå, at afgørelser bliver påklaget eller ændret i Ankestyrelsen, da praksis i mange tilfælde fastlægges gennem Ankestyrelsens prøvelse af forvaltningens skøn i konkrete sager.

Danmarkskortet over det samlede socialområde for Frederiksberg Kommune

Ankestyrelsen traf i 2023 107 afgørelser på det samlede sociale område (lov om social service) i Frederiksberg Kommune, hvor 33 sager blev omgjort, svarende til en omgørelsesprocent på 31 pct.

Antallet af realitetsbehandlede sager er faldet fra 2022, hvor Ankestyrelsen behandlede 129 sager fra Frederiksberg Kommune. Samtidig er omgørelsesprocenten i Frederiksberg Kommune steget i forhold til året før, hvor 28 pct. af de 129 afgørelser blev omgjort. Opgørelsen viser overordnet, at omgørelsesprocenten i Frederiksberg Kommune er lavere end landsgennemsnittet på det samlede socialområde, jf. tabel 1.

Det bemærkes, at antallet af realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen skal ses i lyset af, at borgere bosat i Frederiksberg Kommune, ifølge Danmarks Statistik, årligt modtager små 9.000 ydelser efter de bestemmelser, der er omfattet af opgørelsen.

Tabel 1. Omgørelsesprocenter på det samlede socialområde (totaler summer ikke pga. afrunding)

	2020	2021	2022	2023
Frederiksberg	28%	31%	28%	31%
- heraf hjemvist	20%	24%	23%	21%
- heraf ændret	8%	7%	5%	9%
Deruodover stadfæstet	72%	69%	72%	69%
Landsplan	36%	32%	38%	39%
- heraf hjemvist	27%	24%	29%	29%
- heraf ændret	9%	8%	9%	10%
Derudover stadfæstet	64%	68%	63%	62%

I sager der hjemvises, stilles borgerne i en situation med længere sagsbehandlingstid, hvorimod de øvrige udfald medfører en afklaret situation for borgerne.

Danmarkskortet over det samlede børneområde for Frederiksberg Kommune

Ankestyrelsen traf i 2023 63 afgørelser på det samlede børneområde (35 på børnesocial- og 28 på børnehandicapområdet) i Frederiksberg Kommune, med en omgørelsesprocent på 37 pct.

Omgørelsesprocenten er steget i forhold til året før, hvor 28 pct. af sagerne blev omgjort. I 2023 er 23 sager på det samlede børneområde i Frederiksberg Kommune blevet omgjort af Ankestyrelsen mod 17 sager året før. Opgørelsen viser overordnet, at omgørelsesprocenten i Frederiksberg Kommune er lavere end landsgennemsnittet på det samlede børneområde.

Det bemærkes, at antallet af realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen på børneområdet skal ses i lyset af, at Frederiksberg Kommune årligt træffer ca. 2.500 afgørelser efter serviceloven (nugældende barnets lov) i spørgsmål om hjælp, støtte og service til børn, unge og familier. Der henvises til bilag 1 for en yderligere beskrivelse af omgørelsesprocenterne på børneområdet, herunder børnesocial- og børnehandicapområdet.

Børneudvalget orienteres to gange årligt om status og udviklingstiltag i arbejdet med kvaliteten i myndighedssagsbehandlingen på det specialiserede børneområde.

Danmarkskortet over voksenhandicapområdet for Frederiksberg Kommune

Ankestyrelsen traf i 2023 11 afgørelser på de udvalgte bestemmelser på voksenhandicapområdet i Frederiksberg Kommune med en omgørelsesprocent på 27 pct. (3 sager). Både antallet af realitetsbehandlede sager og omgørelsesprocenten er faldet i forhold til året før, hvor 33 pct. af de 18 behandlede sager blev omgjort. Det bemærkes dog, at der for så vidt angår 2023 alene er tale om et datagrundlag på i alt 11 sager (i 2022 var der 18 sager), hvorfor selv få sager kan medføre et procentvist stort udsving og indvirkning på omgørelsesprocenten. Sammenlignet med omgørelsesprocenten på landsplan, ligger Frederiksberg Kommune 10 procentpoint under (dvs. bedre end) landsgennemsnittet i 2023, jf. tabel 2 i bilag 2.

Det bemærkes, at antallet af realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen på de udvalgte voksenhandicapbestemmelser skal ses i lyset af, at borgere bosat i Frederiksberg Kommune modtager ca. 300 ydelser efter de pågældende paragraffer. Der henvises til bilag 2 for en yderligere beskrivelse af afgørelserne på voksenhandicapområdet.

Udviklingen på det samlede voksen-socialområde for Frederiksberg Kommune

Socialudvalget henholdsvis Ældre- og Omsorgsudvalget får forelagt separate sager, som redegør for udviklingen på det samlede socialområde for voksne, herunder fordelt på enkelt-paragraffer. Der henvises til sagerne ”Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2023 på Socialudvalgets område” og ”Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område”, som begge forelægges på samme møde som nærværende sag.

Overordnet fremgår af disse sager, at der i 2023 er sket et fald i antallet af realitetsklager sammenlignet med tidligere år, og at omgørelsesprocenten ligger under landsgennemsnittet.

I forbindelse med, at nærværende sag forelægges for Magistraten og Kommunalbestyrelsen, vedlægges de to ovennævnte sager vedrørende afrapportering af klager som bilag.

Stillingtagen til behovet for separat handlingsplan

Som det fremgår af sagsfremstillingen ovenfor, er antallet af klager på både børne- og voksenområdet i Frederiksberg Kommune samlet set relativt lavt, ligesom omgørelsesprocenten er lavere end landsgennemsnittet, hvilket har været gældende i en årrække. Det er derfor forvaltningens vurdering, at den juridiske sagsbehandlingskvalitet på de specialiserede socialområder i Frederiksberg kommune overordnet er god.

Dette skyldes blandt andet, at forvaltningen arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne, herunder de konkrete og individuelle begrundelser, samt med at få minimeret hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen. Dette sker både af hensyn til borgerne, som ved hjemvisninger må vente længere tid på at få en endelig afgørelse i deres sag, og af hensyn til ressourceforbruget i forvaltningen. Både børne- og voksenområdet vil også fremadrettet arbejde målrettet med kvaliteten i afgørelserne i overensstemmelse med de udviklings tiltag, der er forelagt for fagudvalgene.

På den baggrund er det forvaltningens vurdering, at der ikke er behov for en særskilt handlingsplan for styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling på børne- og voksenområdet.

Pr. 1. januar 2025 forventes der at ske lempelser i kravene til kommunernes behandling af danmarkskortet, jf. udkast til lovforslag, som blev sendt i offentlig høring den 27. juni 2024 (Forslag til Lov om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område). Hvis lovforslaget vedtages, vil der ske en tilbagerulning af skærpede krav til kommunalbestyrelsens behandling af danmarkskortet. Der lægges op til dels at ophæve delegationsforbuddet, så behandling kan ske i udvalg frem for i kommunalbestyrelsen, dels at ophæve kravet om stillingtagen til behovet for en handlingsplan.

Det foreslås, at Handicaprådet, Seniorrådet og Udsatterrådet orienteres om sagen på kommende møde.

Det bemærkes afslutningsvis, at nærværende sag om danmarkskortet indgår i politisk tilsyn på Socialudvalgets og Ældre- og Omsorgsudvalgets områder, jf. bilag 3 og 4.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Børneudvalget, Socialudvalget, Ældre- og Omsorgsudvalget, Magistraten og Kommunalbestyrelsen.

Bilag

Bilag 1 Social-, Bolig- og Ældreministeriets danmarkskort på børneområdet 2023

Bilag 2 Social-, Bolig- og Ældreministeriets danmarkskort for voksenhandicapområdet 2023

Bilag 3 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Socialudvalgets sagsområde

Bilag 4 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Ældre- og Omsorgsudvalgets sagsområde

Punkt 66: Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område

00.01.10-K02-1-24

Resume

Ældre- og Omsorgsudvalget får en gang årligt forelagt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager. Afrapporteringen omfatter dels klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager), dels centralt modtagne klager over sagsbehandlingen stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør eller sundheds- og omsorgschef (formalitetssklager).

Denne sag vedrører klager afsluttet i 2023. Sagen har til formål, at give et overblik over omfanget og karakteren af klager, at styrke forvaltningens fokus herpå og dermed i sidste ende borgerens retssikkerhed.

Antallet af realitetsklager i 2023 er halveret i forhold til 2022, og antallet af formalitetssklager er på niveau med de seneste år men vurderes fortsat at være lavt set i forhold til forvaltningens samlede mængde af sager og kontakt med borgere. Med hensyn til realitetsklager ligger Frederiksberg Kommune bedre end landsgennemsnittet, og det er forvaltningens vurdering, at opgørelsen generelt viser, at kvaliteten i kommunens sagsbehandling er tilfredsstillende, og at der træffes korrekte afgørelser.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog sagen til efterretning og
2. godkendte, at sagen sendes til Seniorrådet og Handicaprådet til orientering.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tager sagen til efterretning og
2. godkender, at sagen sendes til Seniorrådet og Handicaprådet til orientering.

Sagsfremstilling

Det bemærkes indledningsvis, at denne sag indgår som et led i Ældre- og Omsorgsudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på udvalgets område. Det politiske tilsyn fordeler sig på tre kategorier: Revisionstilsyn, praksistilsyn og øvrigt tilsyn. Denne sag indgår i kategorien praksistilsyn. En oversigt over de forskellige typer af tilsyn fremgår af bilag 1.

Afrapportering af klager

Ældre- og Omsorgsudvalget får en gang årligt forelagt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager. De årlige sager om afrapportering af klager omfatter:

- Realitetsklager, dvs. klager over afgørelser truffet af forvaltningen, som er behandlet af Ankestyrelsen.
- Centralt modtagne formalitetssklager, dvs. klager over sagsbehandlingen/kommunens service, som er stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør eller sundheds- og omsorgschef.

For så vidt angår de centralt modtagne formalitetssklager (dvs. formalitetssklager modtaget i Sundheds- og Omsorgsafdelingen – enten hos myndighed eller hos udfører) håndteres og besvares disse i de enkelte enheder.

Denne afrapportering vedrører klager, der er afsluttet i 2023.

Det samlede antal klager for 2020-2023 er:

Tabel 1. Samlet antal klager for 2020-2023

År	2020	2021	2022	2023
Realitetsklager behandlet af Ankestyrelsen	62	50	50	23

En oversigt over de enkelte klagers baggrund og resultat er vist skematisk i bilag 2 (realitetsklager) og 3 (formalitetsklager). Denne form gør det muligt at danne sig overblik over fremtrædende klagepunkter på de enkelte hovedområder, samt om klagerne fx har givet anledning til beklagelse eller indskærpelse af praksis i de pågældende enheder.

I det omfang der i øvrigt måtte opstå sager, som vedrører kvaliteten af forvaltningens sagsbehandling, fx på baggrund af principielle praksisændrende afgørelser fra domstolene eller Ankestyrelsen eller i forbindelse med sager af særlig aktualitet, bliver udvalget orienteret særskilt herom.

Faktaops: Klagesager set i forhold til kerneopgaven

Antal af henvendelser

Sundheds- og Omsorgsafdelingen behandler og håndterer hver dag en lang række telefoniske og personlige henvendelser. Der træffes afgørelser og leveres praktisk indsats for borgerne i eget hjem, på plejecenter mv. - i alt ca. 8.000 afgørelser om året. Antallet af klager skal derfor holdes op imod denne daglige indsats med berøringsflader til mange borgere på forskellig vis.

Formål med klagebehandling

De primære formål med klagesagsbehandlingen er:

- At sikre en korrekt og kvalificeret behandling af sagerne, herunder foretage relevant tilpasning af praksis i forhold til Ankestyrelsens afgørelser.
- At sikre en lærings- og evalueringskultur, herunder en god dialog og kommunikation med borgerne, således at formalitetsklager i videst muligt omfang undgås både i forhold til den konkrete borger, og desuden for at tiden og ressourcerne kan koncentreres om kerneopgaven.

Klagebehandling i Ankestyrelsen

Ankestyrelsen træffer afgørelse i sager, hvor en borger har klaget over kommunens afgørelse (realitetsklager), og hvor kommunen ikke giver borgeren fuldt medhold i klagen. På Ældre- og Omsorgsudvalgets område drejer det sig fx om afgørelser vedrørende omfanget af hjemmehjælp eller bevilling af hjælpemidler.

I realitetsklager kan Ankestyrelsen træffe afgørelse om at hjemvise, ændre eller stadfæste kommunens afgørelse. I nogle tilfælde vil en eventuel ændring ikke være til gunst for borgeren. Derudover opererer Ankestyrelsen i ”danmarkskortet” også med et begreb, der hedder omgjorte sager. Danmarkskortet er Ankestyrelsens opgørelse over omgjorte sager, og omgjorte sager er både hjemviste og ændrede afgørelser. Sag om danmarkskortet forelægges for Ældre- og Omsorgsudvalget på samme møde som denne sag.

Realitetsklager for 2023 i Frederiksberg Kommune

Ankestyrelsen har behandlet 23 klagesager på Ældre- og Omsorgsudvalgets område i 2023. Det bemærkes, at der har været et stort fald i det samlede antal sager sammenlignet med tidligere år, hvilket dog ikke har givet anledning til yderligere undersøgelse, da det vurderes, at det kan skyldes et øget fokus på borgerinddragelse inden, der træffes en afgørelse. Af de 23 sager har Ankestyrelsen stadfæstet kommunens afgørelse i 18 af sagerne (78%), ændret kommunens afgørelse i 0 af sagerne (0%) og hjemvist 5 af sagerne (22%) til fornyet behandling i kommunen. Til sammenligning behandlede Ankestyrelsen i 2022 50 klagesager. Der henvises til bilag 2 for en oversigt over, hvilke lovgivningsområder/paragraffer, klagerne vedrører.

Stadfæstelsesprocenten er i 2023 steget en smule i forhold til 2022, mens ændringsprocenten er faldet og hjemvisningsprocenten er steget. Samlet set indikerer stadfæstelsesprocenten og ændringsprocenten for 2023 således fortsat, at lovgivningen bliver fulgt, og at der i langt de fleste sager bliver truffet korrekte afgørelser med fyldestgørende begrundelser.

Resultatet for Ankestyrelsens behandling af klagesager på Ældre- og Omsorgsudvalgets område ligger generelt bedre end landsgennemsnittet, jf. tabel 2.

Tabel 2. Procentfordelingen af klager for 2022 og 2023 for Frederiksberg og på landsplan (antal for Frederiksberg vist i parentes)

	2022		2023	
	Frederiksberg	Landsplan	Frederiksberg	Landsplan
Stadfæstelsesprocenten	76% (38)	70%	78% (18)	66%
Ændringsprocenten	6% (3)	7%	0% (0)	7%
Hjemvisningsprocenten	18% (9)	23%	22% (5)	28%
I alt	100% (50)	100%	100% (23)	100%

Forvaltningen hæfter sig ved, at Sundheds- og Omsorgsafdelingens afgørelser i langt de fleste tilfælde bliver stadfæstet i Ankestyrelsen, og at antallet af Ankestyrelsens hjemvisninger for Frederiksberg Kommune ligger under niveauet for landsgennemsnittet, og at antallet af ændrede afgørelser er lavt og også lavere end landsgennemsnittet.

Forvaltningen vil fortsat arbejde målrettet med kvaliteten i afgørelserne og herunder minimere hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen. Dette er både af hensyn til borgerne, som ved hjemvisninger må vente længere tid på at få en endelig afgørelse i deres sag, og af hensyn til ressourceforbruget i forvaltningen.

Forvaltningen bemærker, at der i 2023 generelt er et lavt antal klager sammenholdt med det samlede antal afgørelser, der træffes. Det bemærkes dog, at det ikke er et mål i sig selv at undgå, at afgørelser bliver påklaget til eller ændret i Ankestyrelsen, da praksis i mange tilfælde fastlægges gennem Ankestyrelsens prøvelse af forvaltningens skøn i konkrete sager.

Centralt modtagne formalitetsklager

De centralt modtagne klager (formalitetsklager) er stilet til borgmester, direktør, udvalgsformand eller sundheds- og omsorgschef og kan fx angå ventetid på plejebolig, utilfredshed med genoptræningstilbud eller servicen på et plejecenter, fx kvaliteten af den leverede mad.

Der er modtaget 21 centrale klager i 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område. Til sammenligning blev der i 2022 modtaget 15 centrale klager. I de 21 klager er indregnet borgere, som klager flere gange, således at én borger, der fx klager to gange (eller har to klagepunkter i samme henvendelse), er opgjort som to klager. Klagerne går hyppigst på, at borgeren oplever, Sundheds- og Omsorgsafdelingen ikke har hjulpet borgeren selv eller de pårørende i tilstrækkelig grad. Klagerne kan spænde vidt fra utilfredshed med genoptræningstilbud, hjemmehjælpens grundighed, kvaliteten af leveret mad, til at borgeren ikke har fået en ønsket plejebolig, og hvorfor der er venteliste på plejebolig/ældreboliger.

Antallet af klager – både realitets- og formalitetsklager – vurderes fortsat at være lavt sammenholdt med tallet for forvaltningens sager og den samlede mængde kontakt med borgere. Det er forvaltningens vurdering, at det fortsatte fokus på klagesagshåndtering i den enkelte enhed, herunder god kommunikation og dialog med borgerne, er medvirkende til et fortsat lavt antal klager på Ældre- og Omsorgsudvalgets område også i 2023.

Forvaltningen vurderer helt overordnet, at der ikke kan peges direkte på årsager, der med sikkerhed har betydning for eventuelle udsving i antallet af klagesager fra år til år. Det er vigtigt at være opmærksom på, at udsving både kan skyldes tilfældigheder, ændringer i forvaltningens administration som følge af lovændringer eller det forhold, at enkelte borgere (gengangere) i nogle perioder klager flere gange vedrørende samme emne. Når antallet er klager for 2024 bliver opgjort, må der dog forventes en stigning sammenlignet med 2023 på baggrund af ændringer af serviceniveauet i budget 2024, herunder bortfald af hjælp til støvsugning samt begrænsning i muligheden for at bruge Flexhandicap (kørselsordning for borgere med svært bevægelses- eller synshandicap).

Behandling af klager i et lærings- og evalueringsperspektiv

Fundamentet for forebyggelse og håndtering af centralt modtagne klagesager i Sundheds- og Omsorgsafdelingen er baseret på følgende tilgange:

- Hver enkelt enhed og afdeling arbejder med at forebygge klager ved generelt at reagere hurtigt og effektivt før og udvise særlig opmærksomhed, når der er optræk til utilfredshed.
- Utilfredshed med indsatsen bliver forsøgt løst ved afholdelse af samtale med borgeren og/eller den pårørende.
- Ved konkrete klager tilbyder den ansvarlige leder borgeren en samtale, eventuelt med deltagelse af sundheds- og omsorgschefen, for at give mulighed for at skabe rum for dialog om klagen.

- Sundheds- og omsorgschefen drøfter de konkrete klagesager med forstanderne/centercheferne og lederne af de respektive enheder og afdelinger.

Formålet med denne tilgang er at sikre en god dialog og kommunikation med borgerne, samtidig med at det fornødne lærings- og evalueringsperspektiv i forhold til den konkrete sag og det generelle plan fastholdes. Klagerne tjener som et værdifuldt oplysningsgrundlag både på et centralt og et decentralt niveau i forhold, hvor forvaltningen kan og skal gøre det bedre. Klagerne indgår derfor også i den kvalitets- og kompetenceudvikling af medarbejdere og ledere, der finder sted i forhold til de forskellige ydelser og tilbud på tværs af forvaltningen.

Forvaltningen vil fortsat have fokus på klagesagshåndtering i den enkelte enhed, herunder god kommunikation, forventningsafstemning og dialog med borgere og pårørende. På den måde forventer forvaltningen at kunne holde antallet af klager og gengangere blandt klagerne på et minimum.

Forvaltningen vil således fortsætte indsatsen i forhold til de centralt modtagne formalitetsklager og anvende klagerne som et værdifuldt oplysnings- og læringsgrundlag både på centralt og decentralt niveau.

Der henvises til bilag 3 for en uddybende gennemgang af de centralt modtagne klager.

Det foreslås, at denne afrapportering af klagesagsbehandling på Ældre- og Omsorgsudvalgets område ligesom tidligere sendes til Seniorrådet og Handicaprådet til orientering.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget

Bilag

Bilag 1 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Ældre- og Omsorgsudvalgets sagsområde

Bilag 2 - ÆOU Afrapportering af klagesager behandlet i Ankestyrelsen 2023

Bilag 3 - ÆOU Afrapportering af centralt modtagne klager 2023

Punkt 67: Praksistilsyn - Kommunalt tilsyn 2023 med plejecentre og Døgnrehabiliteringen (efter høring)

27.12.16-K09-1-23

Resume

Ældre- og Omsorgsudvalget modtog på mødet den 10. juni 2024 (pkt. 47) en foreløbig afrapportering af kommunens eget tilsyn i 2023 med plejecentre og døgnrehabilitering i Frederiksberg Kommune. Nærværende sag indeholder høringssvar fra rådene samt forvaltningens bemærkninger hertil med henblik på udvalgets endelige behandling af tilsynsresultaterne.

Tilsynet er i 2023 gennemført af ekstern tilsynsleverandør (BDO), og den overordnede konklusion på tilsynet var positiv. Herunder var vurderingen, at både plejecentrene og døgnrehabiliteringen lever op til kravene i serviceloven og Frederiksberg Kommunes kvalitetsstandarder, og at borgerne generelt trives i deres hverdag. Området arbejder løbende med forbedring og udvikling på baggrund af tilsynets anbefalinger, herunder vedrørende dokumentationsarbejdet, hvor tilsynet særligt har peget på forbedringsmuligheder.

Seniorrådet bemærker i sit høringssvar, at resultaterne af tilsynet og de igangsatte tiltag, er tilfredsstillende. Handicaprådet nævner i sit høringssvar bl.a. vigtigheden af, at borgernes funktionsnedsættelser er ajourført i borgerjournalen, og at beboerne kender til deres kontaktperson.

Forvaltningen vurderer, at høringssvarene fra rådene ikke giver anledning til at ændre på konklusionerne på tilsynet. Dermed giver høringssvarene ikke anledning til yderligere opfølgning end de tiltag, der allerede er iværksat, jf. sagen der blev forelagt udvalget den 10. juni.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog resultaterne af det kommunale tilsyn 2023 og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning, idet udvalget bemærkede, at forvaltningen løbende arbejder med god dokumentationspraksis og har opmærksomhed på vigtigheden af at fastholde fokus på den faglighed, der ligger bag enhver dokumentationspraksis,
2. tog høringssvarene fra Seniorrådet og Handicaprådet og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning og
3. godkendte, at høringssvarene ikke giver anledning til yderligere opfølgning end de i sagen beskrevne allerede foretagne tiltag.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tager resultaterne af det kommunale tilsyn 2023 og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning,
2. tager høringssvarene fra Seniorrådet og Handicaprådet og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning og
3. godkender, at høringssvarene ikke giver anledning til yderligere opfølgning end de i sagen beskrevne allerede foretagne tiltag.

Sagsfremstilling

Denne sag indgår som et led i Ældre- og Omsorgsudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde, sagsbehandlingen og ydelserne på udvalgets område, jf. bilag 1, som giver et samlet overblik over de forskellige former for tilsyn, der finder sted på området. Det politiske tilsyn på udvalgets område fordeler sig på to kategorier: Praksistilsyn og øvrigt tilsyn. Denne sag indgår i kategorien praksistilsyn.

Ældre- og Omsorgsudvalget blev på mødet den 10. juni 2024 (pkt. 47) forelagt en foreløbig afrapportering af kommunale tilsyn gennemført i 2023 i plejecentre og døgnrehabilitering i Frederiksberg Kommune, og udvalget godkendte, at sagen og tilsynsrapporterne blev sendt i høring hos Seniorrådet og Handicaprådet.

I denne sag forelægges udvalget de overordnede tilsynsresultater, de opfølgende handlinger, der har fundet sted, høringssvar fra rådene samt forvaltningens bemærkninger hertil.

Opsummering af tilsynsresultater for 2023

Teksten i nedenstående opsummering svarer til teksten i ovennævnte sag, som var på dagsordenen på Ældre- og Omsorgsudvalgets møde den 10. juni 2024.

I forbindelse med de enkelte tilsyn har der været dialog med borgere, pårørende, medarbejdere og ledelse samt observation i fællesområder, ligesom der er foretaget stikprøver i borgerjournaler. Plejecentrene og døgnrehabiliteringen er derefter blevet vurderet på ni parametre på en skala fra 1-5, hvor en score på 5 er den mest positive vurdering og betyder, at kvalitetsindikatorerne i meget høj grad er opfyldt, mens en score på 1 betyder, at indikatorerne i meget lav grad er opfyldt. Der er tale om følgende parametre:

- Dokumentation
- Personlig pleje og støtte
- Mad og måltider
- Kommunikation og adfærd
- Pårørendeinterview
- Kompetencer og udvikling
- Tværfagligt og samarbejde
- Aktiviteter og træning (kun plejecentrene)
- Træning, rehabilitering og fysiske rammer (kun døgnrehabiliteringen)

Plejecentrene

For plejecentrenes vedkommende er BDO's overordnede vurdering, at plejecentrene er velfungerende, og at beboerne generelt trives i deres hverdag. Vurderingen er særligt positiv på områderne Praktisk hjælp, Aktiviteter og træning og Tværfagligt samarbejde (en score på 5 eller 4 for alle enheder).

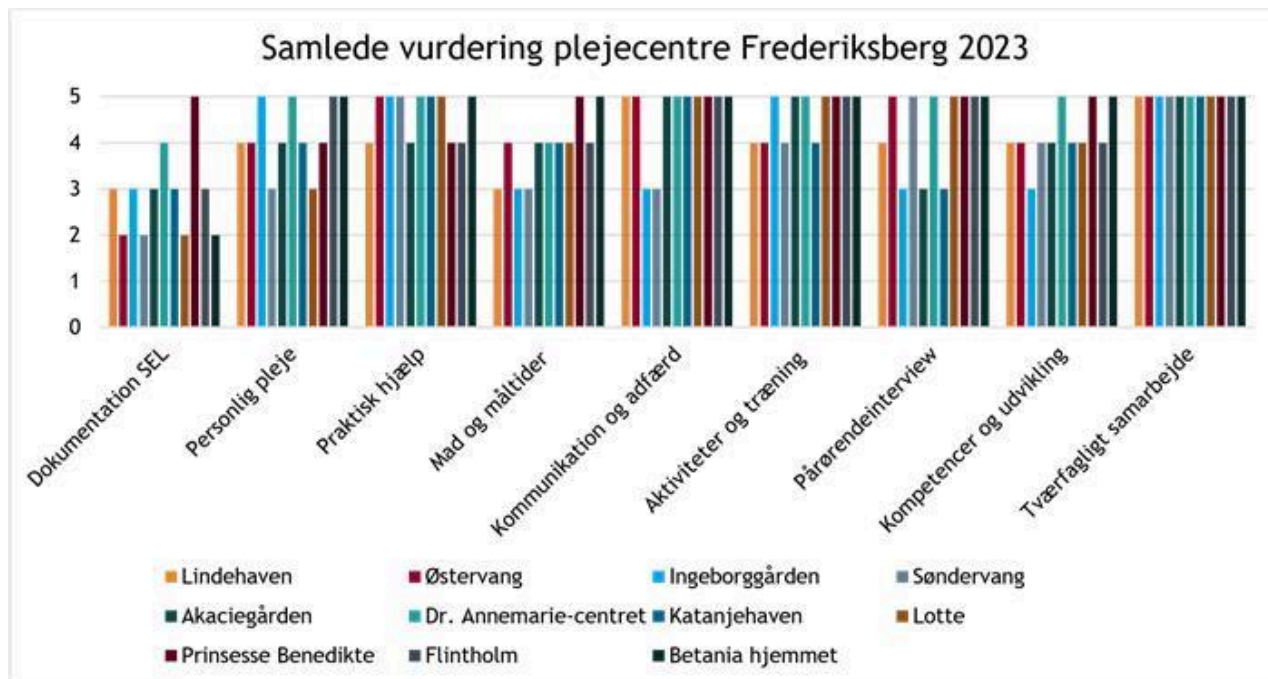
På parameteret Dokumentation er vurderingen samlet set i lidt mindre grad positiv, hvor syv af plejecentrene får en score på 5, 4 eller 3, mens scoren for fire plejecentres vedkommende er på 2, dvs. der er fundet flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen af indikatorerne. Scorerne på 2 vedrørende Dokumentation begrundes med, at der i nogle af stikprøverne i borgerjournalerne f.eks. ikke var tilstrækkelig dokumentation i besøgsplanerne af borgernes ønsker og vaner med hensyn til tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen, eller at borgernes funktionsevnetilstande eller handleanvisninger for opgaveoverdragede sundhedslovsydelse ikke i tilstrækkeligt omfang var dokumenteret.

Det fremgår desuden af rapporterne, at medarbejderne i halvdelen af plejecentrene har givet udtryk for at savne tydeligere retningslinjer for dokumentationen i omsorgssystemet samt mere tid til dokumentationsopgaven.

Med hensyn til plejen og støtten til borgerne er der på tværs af flere plejecentre desuden givet anbefalinger vedrørende bl.a. sikring af kontinuitet i leveringen af plejen, særligt når der anvendes afløsere og vikarer, samt sikring af en fast arbejdsgang for besvarelse af nødkald. Tilsvarende er der for flere plejecentres vedkommende anbefalinger vedrørende Mad og måltider, hvor der med fordel kan rettes fokus på det målrettede arbejde med den rehabiliterende tilgang og medarbejdernes arbejdsopgaver og roller i forbindelse med måltiderne.

Af figur 1 herunder ses det samlede resultat af tilsynene i plejecentrene i 2023.

Figur 1



Døgnrehabiliteringen

Af figur 2 ses tilsynsresultatet for Frederiksberg Kommunes Døgnrehabilitering for 2023, hvor det fremgår, at der på alle parametre er opnået en score på 4 eller 5, og at den højeste score er givet i forhold til Træning, rehabilitering og fysiske rammer, Kompetencer og udvikling samt Tværfagligt samarbejde.

Figur 2



Tilsynsrapporterne og de samlede rapporter for henholdsvis plejecentrene og døgnrehabiliteringen er vedlagt som bilag til sagen.

Opfølgning på tilsynet

I tilfælde, hvor en plejeeenhed modtager en score på under 3 på ét af tilsynsparametrene, adviserer BDO straks sundheds- og omsorgschefen, som følger op på tilsynsresultatet sammen med den lokale ledelse. Der udarbejdes desuden en handleplan indeholdende initiativer, der skal imødekomme de mangler, tilsynet har fundet. Der arbejdes målrettet hermed, og der sikres tæt opfølgning. Anbefalinger og udviklingsområder følges op af BDO i forbindelse med tilsynet det efterfølgende år, og dermed får forvaltningen også et eksternt blik på, hvorvidt de initiativer der er sat i gang, har medført de ændringer, tilsynet har vurderet, der med fordel kunne ske eller var behov for (se også afsnittet "Forvaltningens vurdering af tilsynsresultaterne").

Udover at der har været igangsat særlige tiltag i tilfælde med en score på 2, har plejecentrenes og Døgnrehabiliteringens ledelser i de enkelte enheder i øvrigt generelt igangsat en række tiltag, som imødekommer tilsynets anbefalinger.

Særskilt vedrørende dokumentation

Initiativerne i de enkelte enheder vedrører bl.a. undervisning af medarbejdere i dokumentationsarbejde og gennemførelse af audits.

Tidligere i 2024 er der nedsat en overordnet styregruppe i Sundheds- og Omsorgsafdelingen, som ledelsesmæssigt understøtter udviklingen af kvaliteten af dokumentationsarbejdet og brugen af kommunens elektroniske omsorgssystem (Cura) og som dermed også understøtter, at tilsynets anbefalinger imødekommes.

Herunder gives et par eksempler på, hvordan der har været fulgt op på tilsynet i de enkelte plejecentre:

- På Østervang har der været undervisning i Fælles Sprog III, og man arbejder desuden med sidemandsoplæring og dokumentationsaudits. Der er derudover ansat en tværgående medarbejder, der står for oplæring af nyansatte i Cura, ligesom der på hver afdeling er udpeget en Cura-nøgleperson, der står til rådighed for daglig sparring vedrørende dokumentationsopgaven.
- I Kastanjehaven har man arbejdet målrettet med at forbedre systematikken i, hvordan der dokumenteres. Der er etableret en ugentlig "Cura-cafe" og indført et fast dagligt tidsrum på en time, hvor medarbejdere kan udføre dokumentationsarbejdet. Derudover har man ændret i organiseringen af plejearbejdet med henblik på, at det i højere grad er de samme medarbejdere, der kommer hos de enkelte borgere. Den øgede kontinuitet understøttes også af, at der efter en periode med større udskiftning blandt medarbejderne nu er etableret en mere stabil medarbejderstab. Disse ændringer har desuden betydet, at kontaktperson-ordningen og besvarelsen af nødkald er blevet forbedret.
- På Ingeborggården har der med henblik på forbedring af dokumentationsarbejdet været etableret fællesundervisning af personalet, ligesom nyansatte undervises løbende med henblik på introduktion til arbejdsgangene i Cura. Desuden følges op på daglige tavlemøder, nøglepersoner (Cura-ambassadører) udfører audits og sikrer opfølgning.

Forvaltningens vurdering af tilsynsresultaterne

Forvaltningen vurderer, at de lave scorer vedrørende Dokumentation ikke nødvendigvis hænger sammen med kvaliteten af den faktiske indsats borgerne modtager, hvilket de øvrige (og højere) scorer på de andre parametre også vidner om. På baggrund af, at der primært er givet scorer mellem 3 - 5, og at den gennemsnitlige, samlede score for de enkelte plejecentre og døgnrehabiliteringen på tværs af temaerne ligger i intervallet 3,8 - 4,8 vurderer forvaltningen således, at tilsynsresultaterne er tilfredsstillende. Resultatet bekræfter dog samtidig vigtigheden af de ovenfor beskrevne tiltag og det fortsatte fokus på dokumentationsarbejdet, herunder den igangværende undervisning i Fælles Sprog III, idet brugen af et fælles fagligt sprog og -begreber skal understøtte ensartet dokumentation på tværs af fagligheder og bedre sammenhæng i indsatsen.

De foreløbige tilsynsresultater i 2024 ser generelt bedre ud end 2023 for så vidt angår scoren for dokumentation. Forvaltningen vurderer, at dette kan ses som en første indikator på, at der er sket en forbedring på området. Samtidig har ét af de seks tilsyn, der foreløbig er gennemført i 2024, resulteret i en score på 1 på "dokumentation". Dette er blevet fulgt op af målrettet undervisning og opfølgning på arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet. Der er desuden aftalt et ekstra tilsyn i efteråret ved BDO i det pågældende plejecenter, hvor der vil være særligt fokus på dokumentationen samt opfølgning på BDO's anbefalinger. Forvaltningen vurderer, at dette er et udtryk for, at de tiltag der er igangsat, bør betragtes som en fortløbende opgave, som der vil være behov for et vedvarende fokus på.

Høringssvar fra Seniorrådet og Handicaprådet og forvaltningens bemærkninger hertil

Seniorrådet bemærker i sit høringssvar, at resultaterne af tilsynet og de igangsatte tiltag er tilfredsstillende, og at det "kun er på dokumentationsområdet, der er lavest scorer, og at kvaliteten af den faktiske indsats borgerne modtager, er høj".

Handicaprådet nævner i sit høringssvar bl.a. vigtigheden af, at borgernes funktionsnedsættelser er ajourført i borgerjournalen, og at beboerne kender til deres kontaktperson. Handicaprådet forholder sig undrende til, at der fortsat er anbefalinger vedrørende mad og måltider, samt at det er nødvendigt at anbefale undervisning i CURA.

Rådernes høringssvar er sammen med forvaltningens besvarelse af Handicaprådets mere konkrete spørgsmål til tilsynene og tilsynsrapporterne vedlagt som bilag til sagen.

Det er forvaltningens vurdering, at høringssvarene fra rådene ikke giver anledning til yderligere tiltag udover de tiltag, der allerede er iværksat, og at høringssvarene derfor heller ikke giver anledning til opfølgning fra politisk side.

Nyt ældretilsyn 2025

Under dagsordenspunktet "Evaluering af kommunalt ældretilsyn" på dagens møde i Ældre- og Omsorgsudvalget, forelægges udvalget en mindre evaluering af tilsynskonceptet med BDO som tilsynsleverandør. Uanset dette kommer der med den nye ældrereform til at ske ændringer i tilsynsform og -indhold pr. 1. juli 2025, hvor der bliver indført et nyt ældretilsyn, som skal kobles sammen med et mere helhedsorienteret "samtilsyn" i plejecentrene.

I sagen "Evaluering af kommunalt ældretilsyn" beskrives de forventede og væsentligste ændringer, der kommer til at ske i det fremtidige tilsyn, jf. udkastet til lovforslaget herom, som blev sendt i offentlig høring den 23. august 2024.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget

Bilag

Bilag 1 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Ældre- og Omsorgsudvalgets sagsområde

Bilag 2 Årsrapport 2023 - Plejecentre i Frederiksberg Kommune

Bilag 3 Tilsynsrapport Døgnrehabiliteringen

Bilag 4 Tilsynsrapport Søndervang Plejecenter

Bilag 5 Tilsynsrapport Plejehjemmet Østervang

Bilag 6 Tilsynsrapport Plejehjemmet Ingeborggården

Bilag 7 Tilsynsrapport OK-fonden Prinsesse Benedikte

Bilag 8 Tilsynsrapport OK-fonden Lotte

Bilag 9 Tilsynsrapport OK-fonden Dr. Anne Marie Centret

Bilag 10 Tilsynsrapport Plejecenter Akaciegården

Bilag 11 Tilsynsrapport Lindehaven

Bilag 12 Tilsynsrapport Kastanjehaven

Bilag 13 Tilsynsrapport Flintholm Plejeboliger

Bilag 14 Tilsynsrapport Betaniahjemmet

Bilag 15 Seniorrådets høringssvar vedrørende tilsyn 2023 med plejecentre og døgnrehabilitering

Bilag 16 Handicaprådets høringssvar vedrørende tilsyn 2023 med plejecentre og døgnrehabilitering

Bilag 17 Høringsnotat_Forvaltningens besvarelse af konkrete spørgsmål fra Handicaprådet

Punkt 68: Praksistilsyn - Kommunalt tilsyn 2023 med leverandører af hjemmepleje (efter høring)

27.12.16-K09-1-23

Resume

Ældre- og Omsorgsudvalget modtog på mødet den 10. juni 2024 (pkt. 46) en foreløbig afrapportering af kommunens tilsyn i 2023 med leverandører af hjemmepleje i Frederiksberg Kommune. Nærværende sag indeholder høringssvar fra rådene samt forvaltningens bemærkninger hertil med henblik på udvalgets endelige behandling af tilsynsresultaterne. I sagen skal udvalget desuden tage stilling til, hvorvidt der skal foretages ændringer i tilsynspolitikken, som blev revideret i 2023.

Tilsynet er i 2023 gennemført af ekstern tilsynsleverandør (BDO), og den overordnede konklusion på tilsynet var positiv. Herunder var vurderingen, at leverandørerne af hjemmepleje lever op til kravene i serviceloven og Frederiksberg Kommunes kvalitetsstandarder.

Seniorrådet og Handicaprådet giver i deres høringssvar bl.a. udtryk for vigtigheden af de rehabiliterende og forebyggende indsatser samt dét, at borgerjournalerne er ajourførte, og at der bliver fulgt på de anbefalinger, der nævnes i tilsynsrapporterne.

Forvaltningen vurderer, at høringssvarene fra rådene ikke giver anledning til at ændre på konklusionerne på tilsynet. Dermed giver høringssvarene ikke anledning til yderligere opfølgning end de tiltag, der allerede er iværksat, jf. sagen der blev forelagt udvalget den 10. juni.

Endelig foreslår forvaltningen, at der ikke foretages ændringer i den nuværende tilsynspolitik.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog resultaterne af det kommunale tilsyn 2023 og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning,
2. tog høringssvarene fra Seniorrådet og Handicaprådet og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning,
3. godkendte, at høringssvarene ikke giver anledning til yderligere opfølgning end de i sagen beskrevne allerede foretagne tiltag, og
4. godkendte, at der ikke foretages ændringer i tilsynspolitikken.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tager resultaterne af det kommunale tilsyn 2023 og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning,
2. tager høringssvarene fra Seniorrådet og Handicaprådet og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning,
3. godkender, at høringssvarene ikke giver anledning til yderligere opfølgning end de i sagen beskrevne allerede foretagne tiltag og
4. godkender, at der ikke foretages ændringer i tilsynspolitikken.

Sagsfremstilling

Denne sag indgår som et led i Ældre- og Omsorgsudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde, sagsbehandlingen og ydelserne på udvalgets område, jf. bilag 1, som giver et samlet overblik over de forskellige former for tilsyn, der finder sted på området. Det politiske tilsyn på udvalgets område fordeler sig på to kategorier: Praksistilsyn og øvrigt tilsyn. Denne sag indgår i kategorien praksistilsyn.

Ældre- og Omsorgsudvalget blev på mødet den 10. juni 2024 (pkt. 46) forelagt en foreløbig afrapportering af kommunale tilsyn gennemført i 2023 hos de leverandører af hjemmepleje i Frederiksberg Kommune, og udvalget godkendte, at sagen og tilsynsrapporterne blev sendt i høring hos Seniorrådet og Handicaprådet.

I denne sag forelægges udvalget de overordnede tilsynsresultater, de opfølgende handlinger, der har fundet sted, høringssvar fra rådene samt forvaltningens bemærkninger hertil.

Opsummering af tilsynsresultater for 2023

Teksten i nedenstående opsummering svarer til teksten i ovennævnte sag, som var på dagsordenen på Ældre- og Omsorgsudvalgets møde den 10. juni 2024.

I forbindelse med tilsynene hos de tre leverandører af hjemmepleje i Frederiksberg Kommune har der været gennemført borgerinterviews samt interviews med medarbejdere og ledelse. Leverandørerne er derefter blevet vurderet på ni parametre på en skala fra 1-5, hvor en score på 5 er den mest positive vurdering og betyder, at kvalitetsindikatorerne i meget høj grad er opfyldt, mens en score på 1 betyder, at indikatorerne i meget lav grad er opfyldt. Der er tale om følgende parametre:

- Dokumentation
- Personlig pleje
- Praktisk hjælp
- Rehabilitering
- Kommunikation og adfærd
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Kompetencer og udvikling
- Tværfagligt samarbejde
- Medicinhåndtering

Det er tilsynets overordnede vurdering, at de tre leverandører af hjemmepleje i Frederiksberg Kommune generelt er velfungerende, og at borgerne generelt er tilfredse med den pleje og hjælp, de modtager. Af tabellen herunder ses, at leverandørerne samlet set opnår den højeste vurdering på temaerne Rehabilitering, Kommunikation og adfærd, Kompetencer og udvikling samt Tværfagligt samarbejde. Det fremgår desuden, at leverandørerne samlet set opnår laveste vurdering på temaet Dokumentation.

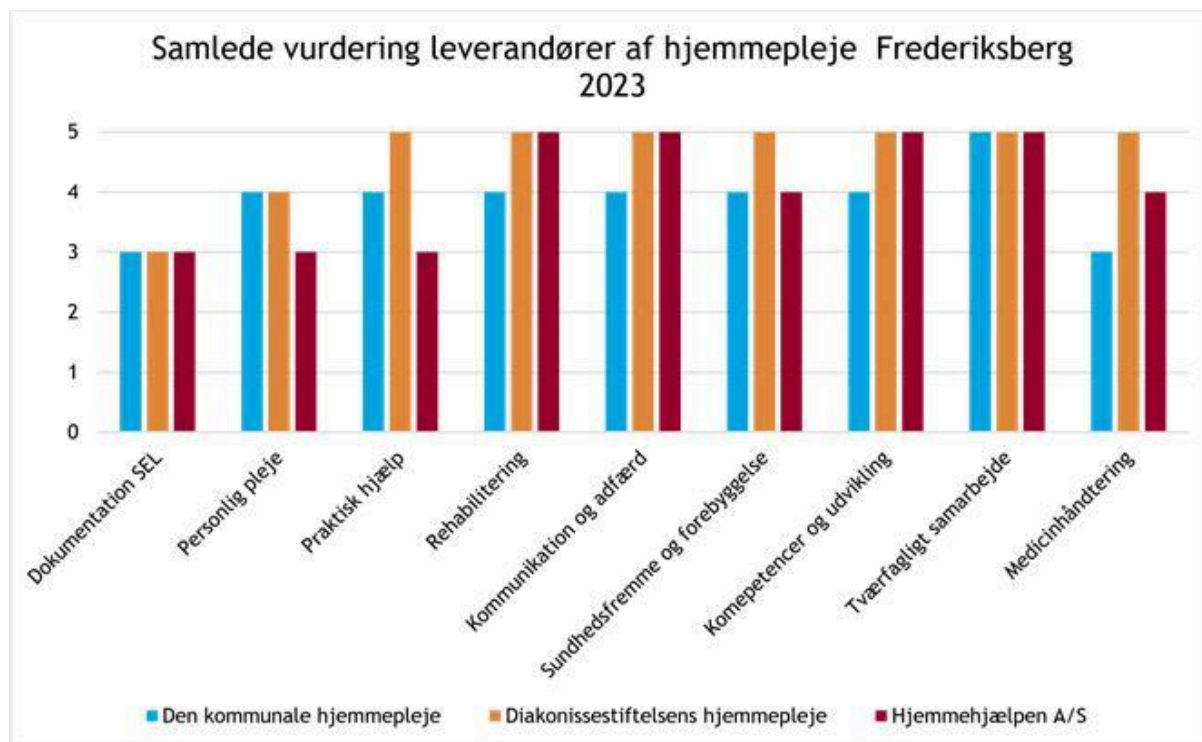
I forhold til dokumentationsarbejdet har tilsynet på tværs af leverandørerne bl.a. givet anbefalinger om, at der sikres en mere ensartet struktur med handlevejledende beskrivelser af indsatserne, samt at funktionsevnetilstande og beskrivelserne af borgernes ressourcer, vaner, motivation m.m. opdateres, og at de forebyggende og sundhedsfremmende indsatser beskrives.

Med hensyn til Personlig pleje er der på tværs af leverandørerne givet anbefalinger om, at borgerne modtager besøg og støtte på tidspunkter, som svarer til borgernes behov og ønsker, og at det sikres, at alle medarbejdere og vikarer har kendskab til den hjælp og støtte som borgerne har behov for samt de aftaler, der er indgået med borgerne.

I forhold til medicinhåndtering har tilsynet bl.a. formuleret en tværgående anbefaling om at indføre arbejdsgange der sikrer, at borgerne modtager den nødvendige hjælp til indtagelse af medicin, samt at medarbejderne følger gældende retningslinjer for håndtering af medicin.

Af tabel 1 herunder ses det samlede resultat af tilsynene hos leverandørerne af hjemmepleje.

Tabel 1



Forvaltningens vurdering af tilsynsresultaterne

På baggrund af, at der udelukkende er givet scorer mellem 3 - 5, vurderer forvaltningen, at tilsynsresultaterne er tilfredsstillende. Resultatet bekræfter samtidig vigtigheden af fokus på dokumentationsarbejdet og den igangværende undervisning, ligesom der hos de enkelte leverandører arbejdes målrettet med de anbefalinger som BDO har formuleret. Tilsynsresultaterne bør ses i lyset af, at der er forskel i tyngde og kompleksitet på borgerne hos henholdsvis de private leverandører og Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje.

Opfølgning på tilsynet

Alle tre leverandører af hjemmepleje arbejder målrettet med opfølgning på tilsynets anbefalinger. Herunder har Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje f.eks. igangsat følgende tiltag:

- De enkelte lederteams har øget fokus på besøgsplaner og funktionsevnetilstande. F.eks. vil nye borgere blive drøftet på tavlemøder med fokus på tilstrækkelig udfyldelse af besøgsplaner og funktionsevnetilstande. Der vil desuden blive udpeget en dokumentationsansvarlig til disse møder, så drøftelserne fra tavlemøderne bliver dokumenteret.
- Der er et særligt fokus på at yde hjælp og støtte til de medarbejdere, som har svært ved det skriftlige. Dette forventes at blive mere trygt, når alle områder er overgået til SKIFT (små teams) med større psykologisk tryghed og større kendskab til hinanden.
- Den kommende forenkling af Fælles Sprog III forventes også at bidrage til mindre men bedre dokumentation.
- Der er indført ”vikaransvarlige” i områderne, som blandt andet skal sikre, at vikarerne læser besøgsplaner på egne borgere, inden vikaren tager besøget. Dette har desuden været drøftet med det vikarbureau, som Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje hyppigst anvender.
- Medicinhåndtering og relevante instrukser gennemgås med alle nyansatte samt ved tavle- og fokusborgermøder.
- Der er ansat to farmakonomer i Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje, som ligeledes forventes at bidrage med kendskab til korrekt medicinhåndtering.

Generelt udveksler man erfaringer og læring på tværs af enheder uanset driftsform.

Høringssvar fra Seniorrådet og Handicaprådet og forvaltningens bemærkninger hertil.

Seniorrådet tilkendegiver i sit høringssvar, at rehabilitering, sundhedsfremme og forebyggelse er meget vigtigt for modtagerne af hjemmepleje og udtrykker tilfredshed med, at det har personalets fokus. Seniorrådet har desuden stillet en række spørgsmål, som ikke knytter sig konkret til tilsynene og tilsynsrapporterne, men som omhandler bl.a. personalenormering og sygefravær. Forvaltningen har i svar til Seniorrådet foreslået, at rådet tager disse emner op i den løbende dialog med sundheds- og omsorgschefen.

Handicaprådet giver i sit høringssvar bl.a. udtryk for, at ajourførte journaler/besøgsplaner er et vigtigt opmærksomhedsområde, særligt ved stor udskiftning af medarbejdere og brug af vikarer. Handicaprådet understreger vigtigheden af, at ”funktionsevnetilstande” bliver detaljeret beskrevet nøje fulgt op i besøgsplanerne.

Det er forvaltningens vurdering, at høringssvarene fra rådene ikke giver anledning til yderligere tiltag udover de allerede iværksatte tiltag, og at høringssvarene derfor heller ikke giver anledning til opfølgning fra politisk side.

Rådernes høringssvar er vedlagt som bilag til sagen.

Tilsynspolitik

Tilsynspolitikken for leverandørordningerne skal, jf. servicelovens § 151c, følges op en gang årligt. I det tilsynspolitikken blev revideret i 2023, foreslår forvaltningen, at der ikke foretages ændringer i tilsynspolitikken i 2024. Dette skal også ses i lyset af de forventede kommende ændringer, der kommer til at ske i 2025 qua den nye ældrereform, også på tilsynsområdet. Tilsynspolitikken er vedlagt som bilag til sagen.

På samme møde som denne sag forelægges Ældre- og Omsorgsudvalget en mindre evaluering af tilsynskonceptet med BDO som tilsynsleverandør.

Nyt ældretilsyn 2025

Under dagsordenspunktet "Evaluering af kommunalt ældretilsyn" på dagens møde i Ældre- og Omsorgsudvalget, forelægges udvalget en mindre evaluering af tilsynskonceptet med BDO som tilsynsleverandør. Uanset dette kommer der med den nye ældrereform til at ske ændringer i tilsynsform og -indhold pr. 1. juli 2025, hvor der bliver indført et nyt ældretilsyn, som skal kobles sammen med et mere helhedsorienteret "samtilsyn" i plejecentrene.

I sagen "Evaluering af kommunalt ældretilsyn" beskrives de forventede og væsentligste ændringer, der kommer til at ske i det fremtidige tilsyn, jf. udkastet til lovforslaget herom, som blev sendt i offentlig høring den 23. august 2024.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget

Bilag

Bilag 1 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Ældre- og Omsorgsudvalgets sagsområde

Bilag 2 Årsrapport Hjemmeplejen 2023 Frederiksberg Kommune

Bilag 3 Tilsynsrapport Frederiksberg Kommunale Hjemmepleje

Bilag 4 Tilsynsrapport Diakonissestiftelsen Hjemmepleje

Bilag 5 Tilsynsrapport Hjemmehjælpen AS

Bilag 6 Seniorrådets høringssvar vedrørende kommunalt tilsyn 2023 med leverandører af hjemmepleje

Bilag 7 Handicaprådets høringssvar vedrørende kommunalt tilsyn med leverandører af hjemmepleje

Bilag 8 Tilsynspolitik_ leverandørområdet

Punkt 69: Praksistilsyn - Sundhedsfagligt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed 2023

30.00.00-I02-2-23

Resume

Ældre- og Omsorgsudvalget modtager årligt en afrapportering af sundhedsfaglige tilsyn med plejeenheder på udvalgets område (fx plejecentre og hjemmeplejeenheder) gennemført af Styrelsen for Patientsikkerhed.

I 2023 har styrelsen gennemført tilsyn i Kastanjehaven Plejeboliger og i Frederiksberg Hjemmepleje område 10. I begge tilfælde har styrelsen fundet ”mindre problemer af betydning for patientsikkerheden”, og den lokale ledelse og - kvalitetsorganisation i de to enheder har efter vejledning fra Styrelsen og udarbejdelse af handleplaner rettet op på de mangler, styrelsen har påpeget.

Styrelsen har ikke gennemført ældretilsyn i Frederiksberg Kommunes plejeenheder i 2023.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog tilsynsresultaterne og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning og
2. sendte sagen med tilsynsrapporterne til orientering til Seniorråd og Handicapråd.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tager tilsynsresultaterne og forvaltningens bemærkninger hertil til efterretning og
2. sender sagen med tilsynsrapporterne til orientering til Seniorråd og Handicapråd.

Sagsfremstilling

Denne sag indgår som et led i Ældre- og Omsorgsudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde, sagsbehandlingen og ydelserne på udvalgets område, jf. bilag 1, som giver et samlet overblik over de forskellige former for tilsyn, der finder sted på området.

Resultater af sundhedsfaglige tilsyn 2023

I 2023 har to enheder under Ældre- og Omsorgsudvalgets område, henholdsvis Plejeboligerne Kastanjehaven og Frederiksberg Hjemmepleje område 10, modtaget tilsyn. I begge tilfælde har styrelsen fundet ”mindre problemer af betydning for patientsikkerheden” og vurderet, at plejeenhederne ville være i stand til at rette op på forholdene ud fra den vejledning og rådgivning, der blev givet under tilsynsbesøget.

Plejeboligerne Kastanjehaven

Plejeboligerne Kastanjehaven har den 12. september 2023 modtaget et ”planlagt” tilsyn, hvor plejecentret har været udtrukket ved stikprøve i forbindelse med, at Styrelsen for Patientsikkerhed har udført fokuserede tilsyn rettet mod patienter med diabetes, der er i insulinbehandling.

I sin vurdering har styrelsen lagt vægt på, at målepunkterne for de organisatoriske og sundhedsfaglige instrukser i forhold til behandling med insulin var opfyldt. Styrelsen fandt dog ”mindre problemer” relateret til journalføringen og har formuleret henstilling om, at plejecentret sikrer, at sygeplejefaglige problemområder i forbindelse med patientens insulinkrævende diabetes er vurderet og journalført, og at planen for patientens pleje og behandling af diabetes evalueres og opdateres. Desuden var der for 1 dag ud af 14 dage ikke foretaget korrekt dokumentation af medicinadministrationen i en borgerjournal, og på den baggrund modtog plejecentret en henstilling om, at det skal være dokumenteret, hvem der har dispenseret og administreret insulin og hvornår.

På baggrund af tilsynet har personalet i Kastanjehaven gennemgået teoretisk undervisning i diabetes samt praktisk undervisning i subkutane injektioner (injektion i underhuden frem for i muskulaturen). Der er desuden øget fokus på dokumentation, herunder dokumentation af medicinadministration, på de daglige tavlemøder.

Frederiksberg Hjemmepleje område 10

Hjemmeplejens område 10 modtog et reaktivt tilsyn den 11. april 2023 på baggrund af en bekymringshenvendelse.

Styrelsen har vurderet, at Hjemmeplejen område 10 er sundhedsfagligt velorganiseret med gode procedurer og høj grad af systematik og fandt at målepunkterne for behandlingsstedets instrukser var opfyldt. Der blev dog fundet mangler i journalerne vedrørende oversigten over patienternes sygdomme og funktionsned sættelser samt beskrivelser af patienternes aktuelle problemer og risici. Desuden fandtes enkeltstående mangler i medicin håndteringen herunder den sundhedsfaglige dokumentation vedrørende medicinordinationer.

Det fremgår samtidig af tilsynsrapporten, at hjemmeplejeenheden under tilsynsbesøget redegjorde for en sikker arbejdsgang i forbindelse med medicinadministrationen, og at det er styrelsens vurdering, at enheden har en patientsikkerhedsmæssigt forsvarlig praksis. På den baggrund var styrelsens konklusion, at der var tale om ”mindre problemer af betydning for patientsikkerheden”.

Som opfølgning på tilsynet har hjemmeplejen haft større fokus på dokumentation af potentielle problemområder og de risici en behandling/sygdom kan medføre, herunder også, hvordan og hvor meget der skal dokumenteres i forhold til, hvordan sygdomme kommer til udtryk hos den enkelte borger. Der er desuden løbende blevet undervist i sygeplejefaglig udredning. Den lokale kvalitetsorganisation og ledelse har derudover givet sparring i konkrete borgersager.

Med hensyn til medicin håndteringen har der i hjemmeplejen været særlig opmærksomhed på at anvende den rette effektivering af præparater ved medicindispensering, så det korrekte handelsnavn fremgår, hvilket også har været et fokusområde for hjemmeplejens farmaceut og en del af medicinkørekortet, som alle nyansatte sygeplejersker får i forbindelse med introduktionen. Sikker medicin håndtering, herunder egenkontrol af dispenseringen, er generelt og kontinuerligt et fokusområde i hjemmeplejen og er desuden en integreret del af medicinkørekortet. Emnet har også været taget op med eksterne vikarer.

Om det risikobaserede sundhedsfaglige tilsyn

Styrelsen for Patientsikkerhed fører et risikobaseret tilsyn, hvilket betyder, at cirka 10 % af alle behandlingssteder modtager tilsyn årligt. Tilsynene kan enten være såkaldt ”planlagte” tilsyn, hvor en plejeenhed har været udtrukket ved stikprøve eller ”reaktive” tilsyn, som styrelsen gennemfører efter bekymringshenvendelser eller som opfølgning på tidligere tilsyn.

Når et tilsyn er gennemført, vurderer styrelsen, hvorvidt der er problemer med patientsikkerheden og i hvilken grad det evt. er tilfældet. Hvert behandlingssted bliver kategoriseret som følger:

- Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden
- Mindre problemer af betydning for patientsikkerheden
- Større problemer af betydning for patientsikkerheden
- Kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden

Hvis der konstateres mindre problemer af betydning for patientsikkerheden, kan styrelsen give en henstilling om, at behandlingsstedet skal foretage ændringer og kan eventuelt anmode om at få tilsendt en handleplan. Hvis der konstateres større problemer af betydning for patientsikkerheden, får behandlingsstedet et påbud om at opfylde et eller flere krav. Ved kritiske problemer gives som udgangspunkt påbud om, at behandlingsstedet helt eller delvist skal indstille virksomheden.

Uanset tilsynsresultater drøfter sundheds- og omsorgschefen den enkelte tilsynsrapport med ledelsen i de respektive plejeenheder, ligesom tilsynsresultater drøftes i den lokale ledergruppe og -kvalitetsorganisation, og der lægges en plan for opfølgning, hvor det er relevant.

Tilsynsrapporterne, hvor målepunkter og resultater er uddybet, er vedlagt som bilag til sagen.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget

Bilag

Bilag 1 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Ældre- og Omsorgsudvalgets sagsområde

Bilag 2 Tilsynsrapport Kastanjehaven Plejeboliger

Bilag 3 Tilsynsrapport Hjemmeplejen område 10

Punkt 70: Praksistilsyn - Årsredegørelse for magtanvendelser på ældreområdet 2023

27.66.08-K07-1-24

Resume

Ældre- og omsorgsudvalget forelægges årligt en redegørelse over antallet af indberettede magtanvendelser på ældreområdet. I 2023 har antallet af magtanvendelser på området været lidt lavere end året før. Antallet af magtanvendelser kan variere mellem årene og vil typisk hænge sammen med konkrete borgere i målgruppen. Sagen forelægges til orientering.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog redegørelsen til efterretning og
2. godkendte, at redegørelsen oversendes til Handicaprådet og Seniorrådet til orientering.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tager redegørelsen til efterretning og
2. godkender, at redegørelsen oversendes til Handicaprådet og Seniorrådet til orientering.

Sagsfremstilling

Denne sag indgår som et led i Ældre- og Omsorgsudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde, sagsbehandlingen og ydelserne på udvalgets område, jf. bilag 1, som giver et samlet overblik over de forskellige former for tilsyn, der finder sted på området. Det politiske tilsyn på udvalgets område fordeler sig på to kategorier: Praksistilsyn og øvrigt tilsyn. Denne sag indgår i kategorien praksistilsyn.

Ældre- og Omsorgsudvalget skal en gang om året orienteres om antallet af indberettede magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten på ældreområdet.

Ifølge servicelovens afsnit VII er kommunen forpligtiget til at begrænse magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten til det absolut nødvendige. Disse indgreb må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk bistand.

Forud for enhver form for magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten skal kommunen foretage, hvad der er muligt for at opnå personens frivillige medvirken til en nødvendig foranstaltning. Anvendelse af magt skal stå i rimeligt forhold til det, der søges opnået. Er mindre indgribende foranstaltninger tilstrækkelige, skal disse anvendes under hensyn til omsorgspligten. Magtanvendelse skal udøves så skånsomt og kortvarigt som muligt og med størst mulig hensyntagen til den pågældende og andre tilstedeværende, således at der ikke forvoldes unødigt krænkelser eller ulempe.

Målgruppen for magtanvendelse efter serviceloven omfatter personer med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne, hvor pågældende er ude af stand til at handle fornuftsmæssigt eller overskue konsekvenserne. På ældreområdet drejer det sig i særlig grad om borgere med demens, som modtager hjælp i form af personlig og praktisk hjælp samt socialpædagogisk bistand.

Personer med nedsat psykisk funktionsevne har ofte problemer med dømmekraften, hvilket betyder, at de ikke kan vurdere hændelser og situationer realistisk. Den nedsatte dømmekraft kan bringe borgerne i uheldige og farlige situationer. Eksempelvis kan borgeren gå hjemmefra og have svært ved at finde tilbage på grund af nedsat orienteringsevne.

Tabellen herunder viser udviklingen i antal og typer af magtanvendelse i perioden 2021-2023.

Magtanvendelse

2021 2022 2023

Brug af alarmsystemer og særlige døråbnere (servicelovens §§ 125 og 136 e)	0	1	0
Fastholdelse mv (§§ 124 d og 136 d)	0	0	1
Kortvarig fastholdelse i hygiejnesituationer (§ 136 c)	4	7	4
Fastspænding med blød sele (§ 128)	2	7	4
Flytning af borgere, der ikke modsætter sig, men som ikke er i stand til at give samtykke (§ 136 f)	23	30	28
Flytning af borgere, der mangler evnen til at samtykke, og hvor det skønnes at være i borgerens egen interesse, så pågældende fx kan bevare tilknytning til pårørende §129 stk.2	0	1	0
<i>I alt</i>	<i>29</i>	<i>46</i>	<i>37</i>

Forvaltningens vurdering og bemærkninger

Der skønnes at være ca. 1.700 borgere med demens i Frederiksberg Kommune, og antallet af magtanvendelser kan variere mellem årene afhængigt af konkrete borgere i målgruppen.

Forvaltningen vurderer, at det samlede antal indberetninger af magtanvendelser på ældreområdet er acceptabelt set i forhold til målgruppens ofte hastige og pludselige funktionsevnetab.

Brug af GPS, alarm og andre former for tryghedsskabende velfærdsteknologi

Brugen af GPS eller andre former for alarmer skal ikke indberettes, hvis der er tale om borgere med demens el. lignende og såfremt borgeren eller dennes værge ikke modsætter sig det. Frederiksberg Kommune foretager derfor alene en systematisk registrering af anvendelse af GPS og alarmer i de tilfælde, hvor borgeren har modsat sig. Det Tværgående Demensteam giver råd og vejledning på området, og medarbejderne har derved fået en større forståelse for, hvornår der skal ske en indberetning. Der har i de sidste tre år kun været én situation hvor der har været foretaget en indberetning om magtanvendelse.

Kortvarig fastholdelse i personlig hygiejne-situationer

Der har været foretaget fire tilfælde af fastholdelse i hygiejnesituationer i 2023. Der har været tale om enkeltepisoder i forbindelse med personlig hygiejne, hvor fastholdelse blev vurderet nødvendig, f.eks. i forbindelse med borgere, der ikke har ønsket hjælp til bleskift, og hvor personalet forgæves har forsøgt at motivere borgeren hertil. Efter få timer kan der være fare for hudlæsioner, og personalet har da blidt fastholdt borgeren og gennemført den nødvendige pleje for at undgå omsorgssvigt. Det har som oftest taget 5-7 minutter. Bagefter har medarbejderne givet sig tid til at tale med borgeren, serveret kaffe osv. Situationerne har været genstand for faglig drøftelse og -refleksion på efterfølgende personalemøder.

Fastspænding med blød sele

Fastspænding med bløde stofseler anvendes, hvis der er risiko for, at en borger ellers kan falde ud af sin kørestol og komme til skade. Der er løbende fokus på en tværfaglig indsats ved f.eks. at inddrage fysioterapeuter og finde alternative løsninger til fastspænding med blød sele. Desuden er der fokus på at inddrage pårørende i udarbejdelsen af handleplaner efter en indberetning, så der fremadrettet kan findes gode løsninger, der begrænser behov for fastspænding.

Flytning af borgere uden deres samtykke

En flytning uden samtykke kan kun ske undtagelsesvis, og når det er absolut påkrævet for, at borgeren kan få den nødvendige hjælp og når den pågældende samtidig udsætter sig selv for at lide væsentlig personskade. Der er tale om borgere med fremskreden demenssygdom, som ved en habilitetsvurdering ikke er i stand til at orientere sig i egne data samt tid og sted.

Antallet af afgørelser efter §136f ligger på niveau med foregående år (borgere der ikke kan samtykke men som samtidig ikke modsætter sig flytning). At borgeren ikke modsætter sig flytning betyder en langt mindre indgriben i borgerens liv. Grundet det gode samarbejde med demenskoordinatorerne i Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje er der bedre mulighed for tidlig opsporing af borgeres behov. Det Tværgående Demensteam sørger for at informere borgere og pårørende bedst muligt og skabe tid til besøg hos og sammen med borgeren, herunder besøg på det plejecenter, som borgeren skal flytte til.

Denne fælles indsats og dialog skaber en højere grad af tryghed for borgere og pårørende, hvilket medfører, at borgeren ikke modsætter sig flytning. Endvidere samarbejdes med Frederiksberg Kommunes Boligteam, så det sikres, at ansøgere til en plejebolig habilitetsvurderes, såfremt der skulle være tvivl i forhold til plejeboligansøgningens ægthed.

Kompetenceudvikling og forebyggelse af magtanvendelser

Det Tværgående Demensteam har fokus på at kompetenceudvikle nøglemedarbejdere på plejecentrene inden for magtanvendelse med særlig opmærksomhed på den personcentrerede omsorg i plejen af mennesker med demens. Det Tværgående Demensteam har i 2023 bl.a. arrangeret to workshops, som fandt sted på Østervang Plejecenter. Derudover tilbyder demenskonsulenterne og -koordinatorene løbende undervisning og sparring for at understøtte det generelle løft af medarbejdernes kompetencer på demensområdet. Det er vurderingen, at dette medvirker til at fastholde fokus på at begrænse indgreb i selvbestemmelsesretten og mindske behovet for magtanvendelse.

Værgemålsager

Ansøgning om værgemål sker i henhold til værgemålsloven. Værgemålsager sker uafhængigt af magtanvendelser efter serviceloven, men værgemål kan potentielt virke afværgende i forhold til magtanvendelse. Det skyldes, at rettidige værgemål kan medvirke til at undgå situationer, hvor magtanvendelse ellers kan blive aktuell, f.eks. ved flytning grundet huslejerestance.

Demenskonsulenten har i 2023 i alt haft 59 borgerbesøg i borgernes hjem, herunder boliger på plejecentre, med henblik på at habilitetsvurdere borgeren, hvilket har ført til udarbejdelse af 42 værgemålsansøgninger til Familieretshuset. For de øvrige 17 borgere er der fundet andre løsninger. Til sammenligning var antal af værgemålsansøgninger 53 i 2021 og 59 i 2022.

Lovgivningen på magtanvendelsesområdet er blevet revideret med ikrafttrædelse 1. juli 2024. Socialudvalget samt Ældre- og Omsorgsudvalget vil i løbet af efteråret modtage en orientering om, hvilken betydning ændringerne forventes at få i Frederiksberg Kommune og hvordan man vil klæde medarbejderne på til at kunne agere ud fra den ændrede lovgivning.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget

Bilag

Bilag 1 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Ældre- og Omsorgsudvalgets sagsområde

Punkt 71: Øvrigt tilsyn - Status Rapportering af utilsigtede hændelser på Ældre- og Omsorgsområdets område

29.00.00-K07-1-24

Resume

Forvaltningen har udarbejdet 'Årsrapport for patientsikkerhed 2023', hvor arbejdet med den lovpligtige rapportering af utilsigtede hændelser beskrives og analyseres, med henblik på den læring og dialog, der har været i kommunens enheder. Rapporten viser, at de utilsigtede hændelser bliver brugt aktivt til refleksion og læring i driften med henblik på forebyggelse, baseret på antallet af rapporteringer og sammenlignet med 2021 og 2022.

Nærværende sag fremlægger rapportens resultater for Social, Sundheds- og Omsorgsområdet, og indgår i praksis, som en vigtig del af det fremadrettede forbedringsarbejde i målet med at sikre sammenhæng og kvalitet i opgaveløsningen for borgerne.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog 'Årsrapport for patientsikkerhed 2023' til efterretning og bad om at blive orienteret særskilt ved utilsigtede hændelser med dødelig udgang,
2. godkendte, at rapporten sendes til Seniorrådet og Handicaprådet til orientering, og
3. bad forvaltningen om at tage kontakt til KL og opfordre til, at KL i sit høringssvar til det i sagen beskrevne lovforslag vedrørende utilsigtede hændelser omtaler de negative konsekvenser forbundet med det foreslåede ophør af pligten til rapportering af utilsigtede hændelser, herunder nedlæggelse af Dansk Patientsikkerhedsdatabase.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tager 'Årsrapport for patientsikkerhed 2023' til efterretning og
2. godkender, at rapporten sendes til Seniorrådet og Handicaprådet til orientering.

Sagsfremstilling

Det bemærkes indledningsvis, at denne sag indgår som led i Ældre- og Omsorgsudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på udvalgets område. Det politiske tilsyn fordeler sig på tre kategorier: Revisionstilsyn, praksistilsyn og øvrigt tilsyn. Denne sag indgår i kategorien 'øvrigt tilsyn'. En oversigt over de forskellige typer fremgår af bilag 1. Ældre- og Omsorgsudvalget orienteres én gang årligt om status på utilsigtede hændelser og patientsikkerhedsarbejdet i Frederiksberg Kommune gennem Årsrapport for patientsikkerhed 2023 (bilag 2). Rapporteringen af utilsigtede hændelser har siden 2010 været lovpligtigt, i forbindelse med kommunernes levering af sundhedsydelse, hvilket både gælder for borgere på Social- samt Sundheds- og Omsorgsområdet. Jf. tidligere praksis indeholder årsrapporten hændelser, som er sagsafsluttet i 2023. For nærværende rapport kan det konkluderes, at der arbejdes med patientsikkerhed på alle enheder, der leverer sundhedsydelser i Frederiksberg Kommune. Derudover rapporteres der bredt, hvilket peger på, at læringsønsket er stort, og at patientsikkerhed er et vigtigt emne på enhederne i Frederiksberg Kommune.

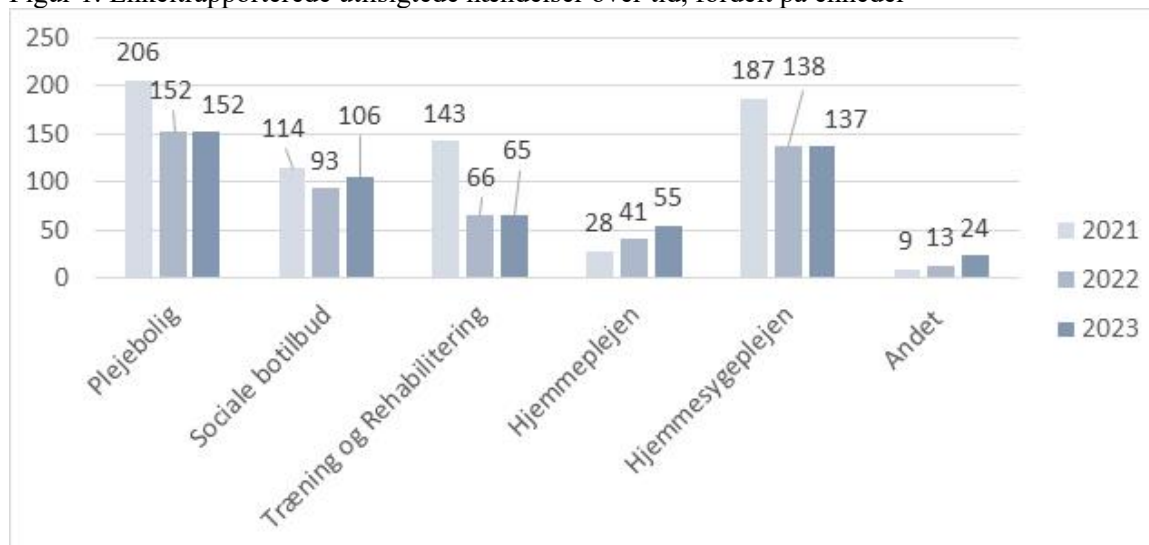
Hvad er en utilsigtet hændelse

En utilsigtet hændelse beskriver en begivenhed, som medfører skade eller risiko for skade for en borger i leveringen af sundhedsydelser. Hændelserne beskrives som utilsigtede, fordi de involverede sundhedsaktører ikke har til hensigt at skade borgeren. Eksempler på en utilsigtet hændelse kunne være et fald, medicineringsfejl eller forkert betjening af IT-systemer ift. behandlingshenvisninger. Rapporteringen er et læringsværktøj i leveringen af sundhedsydelser, da borgere i både kommunalt- og hospitalsregi oplever at møde mange sundhedsaktører i deres forløb, som løbende overdrager både information og ansvar mellem sig. Arbejdet med patientsikkerheden søger derfor at fremme hurtig opsporing og handling, når fejl sker. Rapporteringerne bruges derfor som et arbejdsredskab for både ledere og medarbejdere, til at forebygge skader, øge sikkerheden samt at styrke kvaliteten i leveringen af sundhedsydelser i Frederiksberg Kommune. I arbejdet med rapportering af utilsigtede hændelser er det dog vigtigt at holde sig for øje, at rapporteringstallene ikke nødvendigvis er repræsentative for antallet af hændelser, da tallene både kan betyde at forebyggende indsatser virker – men omvendt også at der underrapporteres. Data kan derfor ikke anvendes til statistiske analyser, men benyttes i lærings- og forbedringsøjemed.

Rapportens konklusioner

I Figur 1 nedenfor, ses et overblik over det samlede antal rapporterede hændelser i Frederiksberg Kommune fra 2021 til 2023, fordelt på lokationer (bilag 2, s. 5).

Figur 1: Enkeltrapporterede utilsigtede hændelser over tid, fordelt på enheder



Fra 2020 blev det muligt at samlerapportere hændelser omhandlende 'medicin ikke givet' eller 'fald' med 'ingen' eller 'mild' skade (jf. bilag 2, s. 4).

Dette har over en bred kam reduceret antallet af enkeltvis rapporterede hændelser over de sidste to år, hvilket i nogen grad fremgår af antallet af de rapporterede hændelser på Sundheds- og Omsorgsområdet i figuren herover.

Dette er forventeligt, efter muligheden med samlerapportering, men betyder samtidigt, at det er udfordrende at sammenligne tallene mellem årene og dette skærpes af, at det med ændringerne 1. juli 2023 nu er blevet frivilligt at samlerapportere. Mere herom i afsnittet herunder.

Ændret rapporteringspligt 2023

1.juli 2023 blev rapporteringssystemet for utilsigtede hændelser ændret, så alle dele af sundhedsvæsenet nu skal rapportere ud fra de samme tre kriterier. 1. Alvorlige og dødelige hændelser. 2. Hændelser, der kunne have været alvorlige og dødelige og 3. Hændelser, der ud fra en individuel vurdering kan give læring. Se bilag 2 s. 3. Kriterie tre er formuleret meget bredt, hvilket tillader stor individualitet i vurderingen af, hvad der giver læring at rapportere. Samtidig er vurderingen af alvorlighedsgraden ændret markant, idet en vurdering af, hvor alvorligt det kunne være gået, bl.a. indgår i en samlet alvorlighedsvurdering. Samtidig er de 5 alvorligheds kategorier nu sammenfattet i 4 kategorier. Se bilag 2 s. 7. Samlet set medfører alle ændringerne pr. 1. juli 2023, at det ikke mere vurderes validt at sammenligne sig med de nationale data, men i stedet i højere grad selv at følge udviklingen i egen kommune.

Samlet overblik over alvorligheden af hændelserne

	Ingen skade	Mild / Moderat	Alvorlig	Dødelig
Socialområdet	98	16	3	0
Sundheds- og Omsorgsområdet	238	166	16	2
Til sammen	336	182	19	2

Tabel 1

Tabel 1 ovenfor viser et samlet overblik over alvorligheden af hændelserne på Sundheds- og Omsorgsområdet og Socialområdet, hvor de to alvorlighedsvurderinger fra før og efter 1. juli 2023 er sammenføjet for overblikkets skyld. Som det fremgår vurderes det i meget få tilfælde, at der har været skade forbundet med den rapporterede hændelse. Det skal bemærkes, at i den nye alvorlighedsscore medfører en indlæggelse automatisk at hændelsen skal scores som værende 'alvorlig'. I to hændelser er der indtrådt dødsfald i forbindelse med den utilsigtede hændelse. Efterfølgende analyser har afdækket, at dødsfaldene ikke har kunnet forudses og at de ikke skyldes uhensigtsmæssige arbejdsgange og handlinger hos det involverede plejepersonale.

Hændelserne på Sundheds- og Omsorgsområdet

På Sundheds- og Omsorgsområdet udgør medicinhændelserne 50 % af de enkeltvis rapporterede hændelser, behandling/plejereleterede hændelser udgør 13 % og fald 11 % (Bilag 2 s.7). Hændelser med alvorligt eller dødeligt udfald, eller med stort læringspotentiale, medfører altid, at der bliver udført en hændelsesanalyse, som kan læses i Årsrapporten (bilag 2, s.8-10).

Hvordan der konkret arbejdes med at nedbringe antallet af utilsigtede hændelser i det daglige på Sundheds- og Omsorgsområdet

De rapporterede hændelser bruges lokalt på enhederne til læring, og er struktureret ud fra principperne fra kvalitetsindsatsen 'I Sikre Hænder', der blev initieret af Dansk Selskab for Patientsikkerhed, Sundhedsministeriet og KL's læringspakker. Læringspakkerne omhandler forebyggelse af tryksår, forbedring af sikkerheden ved medicinhåndtering, forebyggelse af fald, infektioner og uplanlagt vægttab, specielt med fokus på metoder, som tavlemøder og systematiske tjeklisteværktøjer (bilag 2, s.12-13). Fra 2021 har samarbejdet med forskerne fra Odontologisk Institut medført, at der nu skal arbejdes mere målrettet med tiltag, der sikrer bedre mund og tandpleje hos sårbare borgere.

Mulig lovændring på vej

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har den 2. september 2024 sendt udkast til lov om ændring af sundhedsloven i offentlig høring. Hvis lovforslaget vedtages, vil loven træde i kraft pr. 1. januar 2025 og vil bl.a. indebære ophør af pligten til rapportering af utilsigtede hændelser, herunder nedlæggelse af Dansk Patientsikkerhedsdatabase. Baggrunden for lovforslaget er et ønske om afbureaukratisering og frisættelse af kommunerne.

Den videre proces

Efter behandling i Ældre- og Omsorgsudvalget vil 'Årsrapport for patientsikkerhed 2023' blive sendt til Senior- og Handicaprådet til orientering. Arbejdet med patientsikkerhed og nedbringelse af utilsigtede hændelser pågår fortsat på enhederne, i samarbejde mellem medarbejdere, ledere og kommunens risikomanager.

Økonomi

Ingen økonomiske konsekvenser som følge af denne sag.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget

Bilag

Bilag 1 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Ældre- og Omsorgsudvalgets sagsområde

Bilag 2 Årsrapport 2023 patientsikkerhed

Punkt 72: Evaluering af det kommunale tilsyn 2022-2024

27.36.04-K09-1-24

Resume

Det kommunale tilsyn på ældreområdet har i årene 2022-2024 været varetaget af BDO som ekstern leverandør. Forvaltningen vurderer, at tilsynene har været gennemført i overensstemmelse med de opstillede formål med tilsynet og den indgåede kontrakt med BDO.

Frederiksberg Kommune har mulighed for at forlænge kontrakten med BDO med et år, men i regi af den nye ældrereform er et udkast til lovforslag vedrørende ny lov om ældretilsyn sendt i offentlig høring. Lovforslaget indebærer, at det kommunale tilsyn erstattes af et nyt ældretilsyn pr. 1. juli 2025.

Forvaltningen afventer på den baggrund yderligere information om kommunernes forpligtelse med hensyn til gennemførelse af tilsyn i 1. halvår 2025. Når der foreligger nye oplysninger herom, vil Ældre- og Omsorgsudvalget blive orienteret om dette, og forvaltningen vil forelægge for udvalget, hvordan overgangen til det nye tilsyn foreslås udmøntet i Frederiksberg Kommune.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog evalueringen til efterretning og
2. tog til efterretning, at beslutning om form, omfang mv. af det kommunale tilsyn i 1. halvår 2025 afventer, at Folketinget er længere i lovgivningsprocessen vedrørende lov om ældretilsyn.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller,

1. at Ældre- og Omsorgsudvalget tager evalueringen til efterretning, og
2. at Ældre- og Omsorgsudvalget tager til efterretning, at beslutning om form, omfang mv. af det kommunale tilsyn i 1. halvår 2025 afventer, at Folketinget er længere i lovgivningsprocessen vedrørende lov om ældretilsyn.

Sagsfremstilling

Kommunerne har ifølge serviceloven § 151 pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet og i henhold til de lokalt vedtagne kvalitetsstandarder.

Tilsynsopgaven blev indtil 2021 varetaget af forvaltningen selv, men er i perioden 2022-2024 blevet varetaget af BDO som ekstern tilsynsleverandør for Frederiksberg Kommune, jf. beslutning på Ældre- og Omsorgsudvalgets møde den 22. august 2022, pkt. 61. Med samme sag besluttede udvalget, at ordningen med ekstern tilsynsleverandør skulle evalueres i 2024.

Beslutningen om at lade BDO stå for tilsynet blev bl.a. taget på baggrund af, at det interne tilsyn var forankret i én medarbejder og dermed var sårbart.

BDO har i perioden således gennemført det årlige lovpligtige uanmeldte tilsyn på kommunens plejecentre samt Frederiksberg Kommunes Døgnrehabilitering. Derudover har BDO hvert andet år varetaget tilsynet med leverandører af ydelser efter servicelovens § 83; hjemmepleje, madservice-, indkøbs- og vaskeriordningerne i overensstemmelse med Frederiksberg Kommunes tilsynspolitik, som blev tiltrådt på Ældre- og Omsorgsudvalgets møde den 12. juni 2023 (se bilag 1).

Tilsynskoncept

BDO's tilsynskoncept, som virksomheden bruger som grundlag for tilsynsopgaven i en stor andel af landets kommuner, blev tilpasset Frederiksberg Kommune og har desuden taget udgangspunkt i Frederiksberg Kommunes tidligere koncept og dettes fokus på læring og udvikling. Formålet med tilsynene er følgende:

- At kontrollere om kvaliteten af den service, som borgerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning og kommunens retningslinjer
- At kontrollere om der på det enkelte tilbud leveres kvalitet i ydelsen til borgerne, herunder at dette er foretaget på en kvalificeret og forsvarlig måde
- At identificere styrker og udviklingsområder ift. løsningen af opgaverne
- At bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse

Evaluerings

Det er forvaltningens overordnede vurdering, at BDO i forbindelse med tilsynene har anvendt en systematisk tilgang med semistrukturerede interviewguides og fast skabelon for tilsynsrapporterne. Herunder har BDO under tilsynene været i dialog med borgere, pårørende, medarbejdere og ledere samt foretaget observationer og udtaget stikprøver i borgerjournaler og på den baggrund formuleret anbefalinger til de forskellige plejeenheder mv. med henblik på udvikling af kvaliteten.

Derudover har beslutningen om at lade en ekstern leverandør varetage tilsynet sikret et tydeligere ”armslængde-princip” sammenlignet med tidligere, hvor forvaltningen førte tilsyn med egne institutioner mv.

Erfaringerne med tilsynene hos lederne af plejeenhederne er generelt i overensstemmelse med de formål, tilgang og metoder, BDO selv har beskrevet: Langt de fleste tilbagemeldinger beskriver, at man har oplevet en anerkendende og konstruktiv tilgang fra tilsynskonsulenternes side. Desuden giver en del ledere udtryk for, at tilsynene har bidraget til udvikling af kvaliteten i de borgerrettede ydelser.

Det nævnes eksempelvis, at tilsynene har betydet, at man har fået øget opmærksomhed på beboeres oplevelse af maden og på et behov for større synlighed af aktivitetstilbud, ændring af arbejdsgange vedrørende klokkekald og dokumentation samt større fokus på pårørendesamarbejde og borgere med demens.

I enkelte plejeenheder har man ikke oplevet, at tilsynene har ført til læring, og i enkelte tilfælde har man oplevet, at tilsynskonsulenterne har haft en mindre anerkendende tilgang. Efterfølgende har forvaltningen og/eller den lokale ledelse i de konkrete tilfælde haft en konstruktiv dialog med BDO herom.

Forvaltningen har derudover haft løbende kontakt og dialog med BDO vedrørende samarbejdet og tilpasning af tilsynene ved behov, og der har været gennemført et årligt opsamlende møde for alle ledere på området med deltagelse af BDO, hvor tværgående resultater, styrker og udviklingsmuligheder er blevet drøftet.

På baggrund af de gennemførte tilsynsbesøg og tilsynsrapporter, herunder lederne tilbagemeldinger og forvaltningens samarbejde med BDO, vurderer forvaltningen, at der overordnet set har været overensstemmelse mellem det ovenfor beskrevne formål og de tilsyn BDO har gennemført i 2022-2024 i plejeenhederne m.m.

Fremtidigt tilsyn

Frederiksberg Kommune har mulighed for at forlænge kontrakten med BDO med et år, dvs. til og med 2025. Men i regi af den nye ældrereform kommer der til at ske ændringer i tilsynsform og -indhold i 2025, hvor der bliver indført et nyt ældretilsyn, som skal kobles sammen med et mere helhedsorienteret "samtilsyn" i plejecentrene. Udkastet til lovforslaget herom er sendt i offentlig høring den 23. august 2024. Heraf fremgår bl.a. følgende:

- Tilsynshyppigheden kommer til at afhænge af tilsynets risikovurdering, men der vil som minimum blive gennemført ældretilsyn i plejeenheder og hos leverandør som leverer hjælp til borgere i eget hjem hvert 5. år
- Tilsynene vil som udgangspunkt være anmeldte, men kan også være uanmeldte
- Hvis to eller flere tilsynsmyndigheder udtager samme plejeenhed til tilsyn inden for samme kalenderår, udføres ældretilsynet samtidig med disse (samtilsyn). Det kan bl.a. være følgende andre tilsyn: Sundhedsfaglige tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed, kommunernes brandsyn, Fødevarerstyrelsens fødevarerkontrol og Arbejdstilsynets tilsyn
- Der etableres en whistleblowerordning (Ældrelinjen), hvor ældre, pårørende, personale og andre kan henvende sig anonymt om bekymrende forhold i en plejeenhed
- Det nye ældretilsyn får bl.a. bemyndigelse til at træffe afgørelse om påbud mod indflytning af nye beboere for en afgrænset periode

Det nuværende kommunale ældretilsyn samt ældretilsynet fra Styrelsen for Patientsikkerhed ophører pr. 1. juli 2025.

Forvaltningen afventer på den baggrund yderligere information om kommunernes forpligtelse med hensyn til gennemførelse af tilsyn i 1. halvår 2025. Når der foreligger nye oplysninger herom, vil Ældre- og Omsorgsudvalget blive orienteret om dette, og forvaltningen vil forelægge for udvalget, hvordan overgangen til det nye tilsyn foreslås udmøntet i Frederiksberg Kommune.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget

Bilag

Bilag 1 Tilsynspolitik_liverandørområdet

Punkt 73: Evaluering af udbudte plejecentre

00.15.12-A00-1-24

Resume

I denne sag forelægges evaluering af udbudte plejecentre, som besluttet af ÆOU på udvalgsmødet 11. marts 2024. Budgetforlig 2019 beskriver, at driften af yderligere plejecentre kun udliciteres, hvis kvalitet og økonomi mindst er på højde med de kommunale plejecentre. ÆOU og MAG får forelagt evalueringsresultatet med henblik på beslutning om igangsætning af udbud af yderligere plejecentre.

Evalueringen sammenholder private plejecentre med kommunale og selvejende plejecentre ud fra en række kvantitative udtræk. Evalueringen viser, at de private plejecentre adskiller sig ved, at de private plejecentre har modtaget tre påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed mod et enkelt til et kommunalt plejecenter, at der gennemsnitligt for de private plejecentre er modtaget flere klager, og at andelen af ikke-uddannede medarbejdere er højere. Derimod er der ikke større forskelle mellem de tre driftsformer mht. medarbejderes anciennitet, sygefravær og resultat af kommunalt tilsyn. De private er billigst ift. pladsprisen. En ny driftsform, lokalplejehjem, bliver formentlig fremadrettet en mulighed, og forligspartierne bag budget 2025 ser positivt på muligheden. I sagen er beskrevet hovedtrækkene i lovforslaget om lokalplejehjem.

Seneste udbud af et plejecenter på Frederiksberg viste, at markedet har ændret sig og har medført en stigning i pladsprisen for private plejecentre, således at pladsprisen nu omtrent er på niveau med de kommunale og de selvejende plejecentre.

Såfremt det besluttet at igangsætte udlicitering af flere plejecentre, vil der blive forelagt en sag med forslag til den nærmere tilrettelæggelse af udliciteringerne.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget tog evalueringen til efterretning.

Et flertal i Ældre- og Omsorgsudvalget (Sine Heltberg, Christina Sylvest-Noer, Mette Bang Larsen og Bianca Vitting) indstiller til Magistraten, at beslutningen om konkrete udbud afventer lovgivningen om lokalplejehjem og beslutningen om oprettelse af lokalplejehjem på Frederiksberg.

Et mindretal i Ældre- og Omsorgsudvalget (Alexandra Dessoy, Merete Winther Hildebrandt og Bent Isager-Nielsen) indstiller til Magistraten, at der arbejdes videre med udlicitering af flere plejecentre på det foreliggende grundlag.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller at Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tager evalueringen til efterretning og
2. indstiller til Magistraten at beslutte, om udlicitering af flere plejecentre igangsættes.

Sagsfremstilling

Supplerende sagsfremstilling

Protokollering fra ÆOU 12. august:

Ældre- og Omsorgsudvalget udsatte sagen efter drøftelse, idet udvalget ønsker, at der ved næste behandling er en uddybende beskrivelse af mulighederne forbundet med lokalplejehjem, samt en gengivelse af ordlyden i budgetaftalen for 2019 vedrørende udlicitering af plejecentre.

Af Budgetaftale 2019 fremgik følgende:

”Med udgangspunkt i en evaluering af gennemførte udbud på området udbydes driften af plejecentret Søndervang i forbindelse med indflytningen i nye rammer i 2024 og driften af plejecentret Nimbus, når det ikke længere er bufferinstitution i 2024. Det sikres, at driften kun udliciteres, hvis kvalitet og økonomi mindst er på højde med de kommunale plejecentre.”

På baggrund af tilbagemelding fra Ældre- og Omsorgsudvalgets møde den 12. august er sagen suppleret med oplysninger om tilsyn, kontrolberegning og lokalplejehjem. Der følger her en læsevejledning til ændringerne, som er indføjet i sagsfremstillingen.

Beskrivelse af kontrolberegning ift. evaluering af udbudte plejecentre fremgår af punkt 6 under Resultater af evalueringen.

Beskrivelse af lokalplejehjem fremgår af afsnittet Lokalplejehjem nederst i sagsfremstillingen.

Der er indsat supplerende oplysninger om tilsyn gennemført af Styrelsen for Patientsikkerhed. . Tilsynene er beskrevet nærmere i punktet om tilsyn gennemført af Styrelsen for Patientsikkerhed, punkt 1 under Resultater af evalueringen.

Der er indsat supplerende oplysninger om transaktionsomkostninger forbundet med gennemførelse af udbud af plejecenter og implementering af ny aftale.

Evalueringsrapporten er revideret tilsvarende med uddybende beskrivelse af de sundhedsfaglige tilsyn i afsnit 3.1.2, kontrolberegning i afsnit 4 og opsamling vedr. nævnte tilsyn i afsnit 5.1.1.

Oprindelig sagsfremstilling:

ÆOU valgte den 11. marts 2024 en model for evaluering af udbudte plejecentre, der bygger på sammenstilling af data.

Plejecentrene er sammenlignet på baggrund af de dataudtræk, der blev foreslået i sagen til ÆOU af den 11. marts 2024. Dertil kommer, at økonomien ligeledes er sammenholdt for de tre driftsformer. Evalueringen omfatter følgende dataudtræk:

Data	Indhold
1. Antal anmærkninger og fremhævede problemer i tilsynsrapporter	Dette parameter omfatter kommunale tilsyn, som udføres af BDO, og tilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed.
2. Antal klagesager fra borgere og pårørende	Dette parameter omfatter samtlige klager over plejecentre modtaget fra borgere eller pårørende til forvaltningen eller politikere i Frederiksberg Kommune.
3. Omfang af medarbejdernes sygefravær	Sygefraværet er opgjort blandt samtlige af plejecentrenes medarbejdere. Da antallet af pladser på plejecentrene varierer er sygefraværet opgjort i timer fordelt på antal plejehjemspladser.
4. Varighed af medarbejdernes ansættelse	Varighed af medarbejdernes ansættelse er opgjort blandt plejepersonale og ledere i antal år.
5. Omfang af uddannet personale	Andelen af medarbejdere uden relevant sygeplejefaglig uddannelse er opgjort ud af det samlede plejepersonale på plejecentrene.
6. Økonomi	De faktiske udgifter pr. plejehjemsplads er sammenholdt for de private, selvejende og kommunale plejecentre.

Opgørelsesperiode

Perioden for dataudtræk og opgørelser er 1. januar – 31. december 2023. Dette tidsrum er valgt for at kunne sammenstille data, hvor de to senest udliciterede plejecentre, Lindehaven og Akaciegården, har passeret den umiddelbare opstartsperiode. Eneste undtagelse fra den angivne periode er tilsyn gennemført af Styrelsen for Patientsikkerhed, hvor de seneste tre år er valgt, hvorved flertallet af plejecentrene på Frederiksberg har været underlagt tilsyn i perioden.

De udbudte plejecentre drives efter en kontrakt, der er indgået på baggrund af et udbud. De betegnes almindeligvis og i denne evaluering som 'private plejecentre'. Data for de private plejecentre sammenholdes med et benchmark, som udgøres af gennemsnittet for hhv. de selvejende og de kommunale plejecentre.

Resultater af evaluering

Sammenfattende viser evalueringen, at på nogle parametre scorer de private dårligere end de kommunale og selvejende plejecentre. Et plejecenter har således modtaget påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed, ligesom der for de private er modtaget flere klager og andelen af ikke-uddannede medarbejdere er højere. I forhold til medarbejdernes anciennitet og sygefravær og resultat af kommunens tilsyn er der ikke større forskelle. Ift. økonomi er de private plejecentre billigst.

For de enkelte parametre viser evalueringen følgende:

Ad. 1. Antal anmærkninger og fremhævede problemer i tilsynsrapporter
o Påbud til private plejecentre i sammenhæng med klager

Styrelsen for Patientsikkerhed gennemfører et ældretilsyn og et sundhedsfagligt tilsyn, som er risikobaseret og ikke gennemføres med faste intervaller. Ældretilsynet har et bredt perspektiv på drift af plejecentret, mens sundhedstilsynet fokuserer på specifikke sundhedsfaglige spørgsmål såsom varetagelse af behandling med insulin. Styrelsen for Patientsikkerhed udstedte i 2022 et påbud til det private plejecenter Akaciegården, hvor de konkluderede, ”at der ved tilsynet blev konstateret fund i samtlige 6 temaer inden for målepunktsættet for ældretilsynet, og at disse fund samlet set udgør en betydelig risiko for, at der i Akaciegården ikke ydes hjælp, omsorg og pleje af den fornødne kvalitet.”

Frederiksberg Kommune modtog som nævnt i evalueringsrapporten i samme periode en række klager vedr. Akaciegården, som gav anledning til opfølgning på leverandørens drift af Akaciegården. Styrelsens ældretilsyn viste, at der i de seneste tre år ikke var større problemer af betydning for den fornødne kvalitet eller kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet på de resterende otte ud af de ni plejecentre, der har været underlagt tilsyn i perioden.

Nedenstående tabel viser, hvornår seneste tilsyn blev gennemført af Styrelsen for Patientsikkerhed, og de modtagne påbud. De sundhedsfaglige tilsyn har vist, at der i de seneste tre år ikke var større problemer af betydning for den fornødne kvalitet eller kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet på 3 ud af de 6 plejecentre, der har været underlagt tilsyn i perioden. De to tilsynsbesøg, der blev aflagt på private plejecentre, gav anledning til påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Således blev der udstedt påbud til Akaciegården og Lindehaven i 2022. Et ud af to sundhedstilsyn på kommunale plejecentre gav anledning til påbud, som blev udstedt til Plejeboligerne Østervang.

Uddrag af påbud til Akaciegården var som følger:

”Mangelfuld journalføring samt manglende systematik, entydighed og overskuelighed i journalføringen rummer en betydelig risiko for patientsikkerheden med hensyn til kontinuitet i pleje og behandling, samt ved håndtering af en eventuel akut opstået situation.”

Uddrag af påbud til Lindehaven var som følger:

”Omfanget af de påviste mangler i relation til den sundhedsfaglige journalføring, medicinhåndtering og patienters retstilling medfører, at styrelsen vurderer, at lovgivningens krav ikke er opfyldt.”

Efter opfølgende tilsynsbesøg senere i 2022 ophævede Styrelsen for Patientsikkerhed påbuddene.

Uddrag fra påbud til Østervang lyder som følger:

”Manglerne vurderes, at have et større omfang, især inden for journalføring og medicinhåndtering og kræver målrettet arbejde med systematisk journalføring og medicinhåndtering, inden målepunkterne kan opfyldes.”

Styrelsen for Patientsikkerhed har aflagt et opfølgende besøg den 22. august på Plejeboligerne Østervang, men Styrelsen har ikke endnu offentliggjort en rapport på baggrund heraf.

Figur 1.

Driftsform	Navn på plejecenter	Seneste ældretilsyn (år)	Seneste sundhedstilsyn (år)	Påbud
Kommunal	Plejeboligerne Østervang	2021	2024	2024
	Kastanjehaven	2024	2023	
	Ingeborggården	2022	-	
	Flintholm Plejeboliger	2021	-	
Selvejende	Prinsesse Benedikte	2022	-	

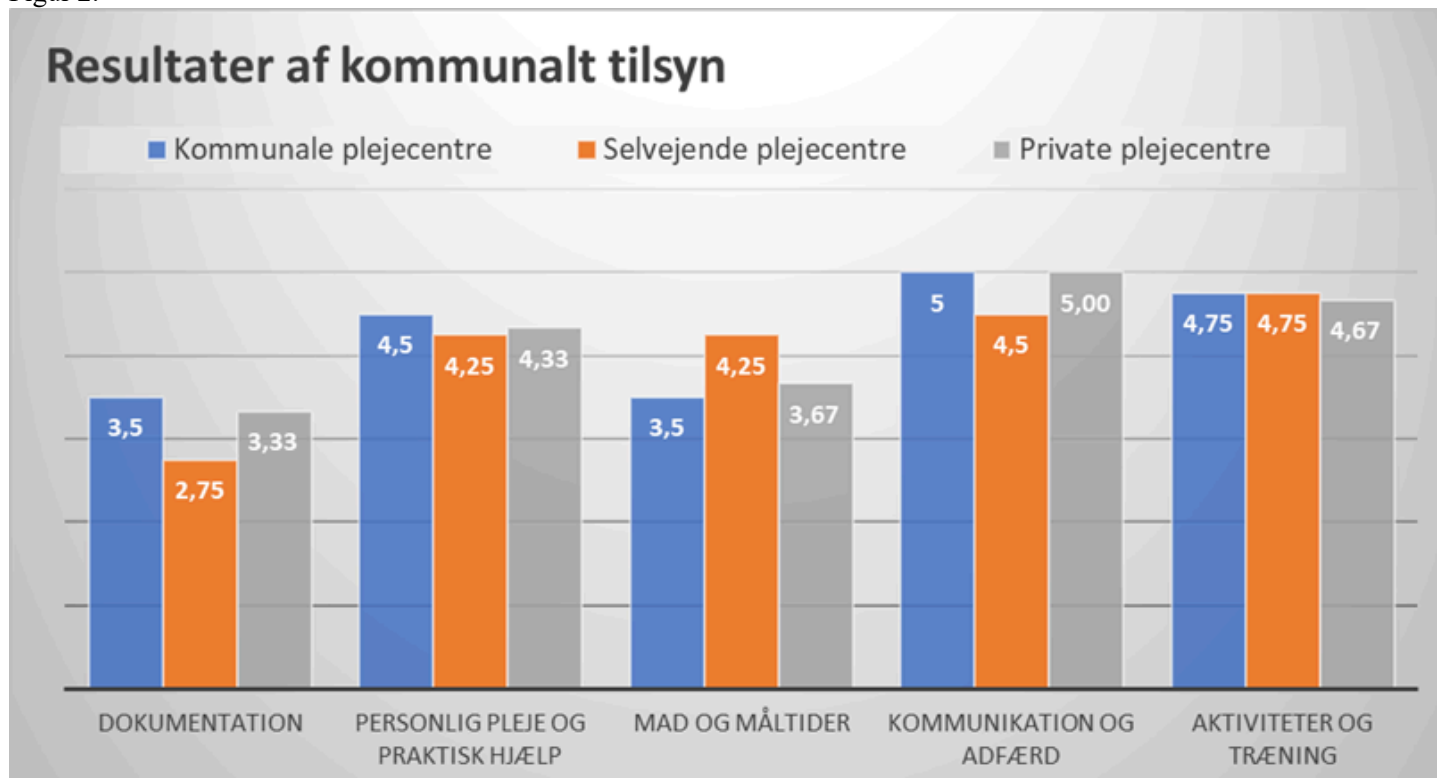
	Lotte	-	-	
	Betaniahjemmet	2021	2024	
	Søndervang	2022	2023	
	Dronning Anne-Marie Centret	-	-	
Privat	Akaciegården	2024	2022	2022
	Lindehaven	2024	2022	2022

o Resultater af kommunale tilsyn

Resultaterne af de kommunale tilsyn på de private plejecentre svarer omtrent til resultaterne for de kommunale og selvejende plejecentre.

Hvert plejecenter er vurderet på de parametre, der fremgår af nedenstående tabel, og er tildelt en score mellem 1 og 5.

Figur 2.



Ad. 2.

Antal klagesager fra borgere og pårørende

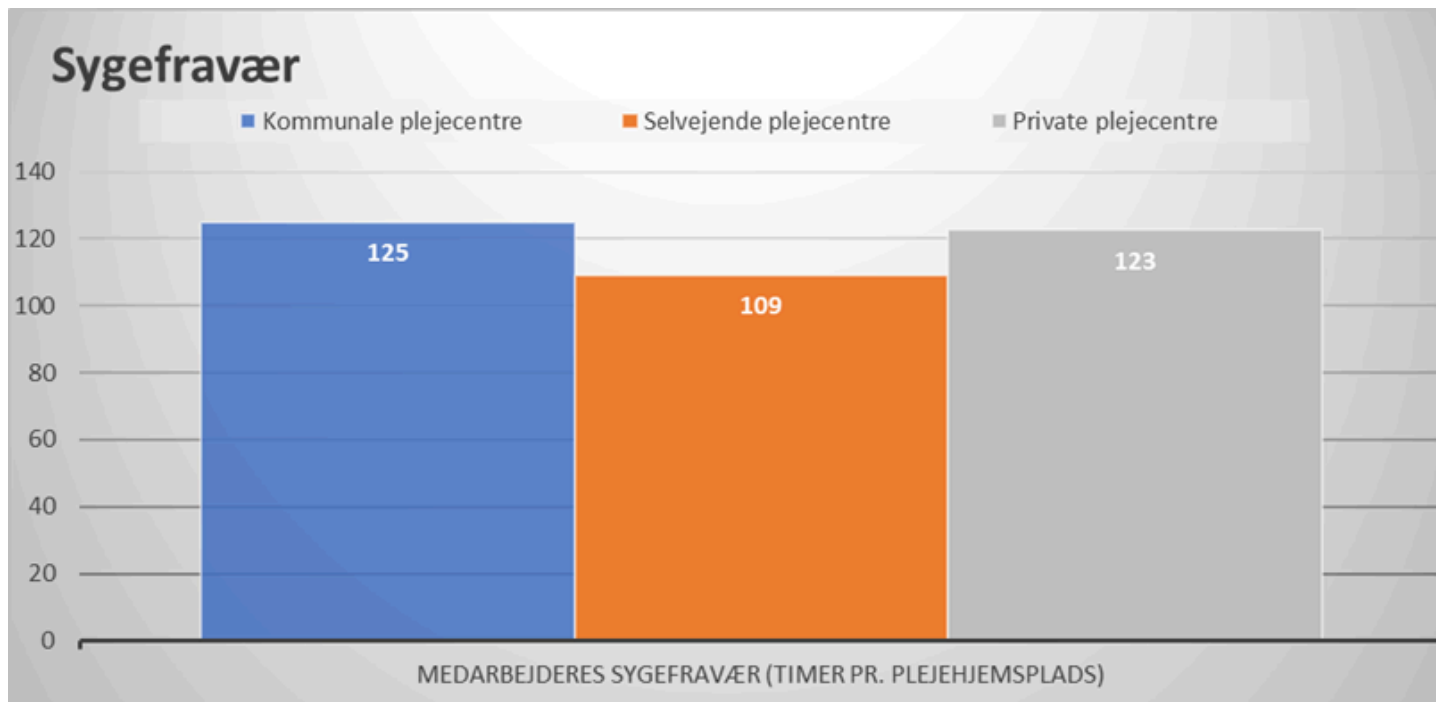
Der blev modtaget 8 klager vedr. private plejecentre og 5 klager vedrørende kommunale plejecentre. Der blev ikke modtaget klager vedr. de selvejende plejecentre.

Ad. 3 Omfang af medarbejdernes sygefravær

Sygefraværet på de private plejecentre er på niveau med de kommunale plejecentre og kun lidt over sygefraværet på de selvejende plejecentre.

Sygefraværet er som nævnt ovenfor som det samlede sygefravær opgjort i timer fordelt på antal pladser på hvert plejecenter.

Figur 3.

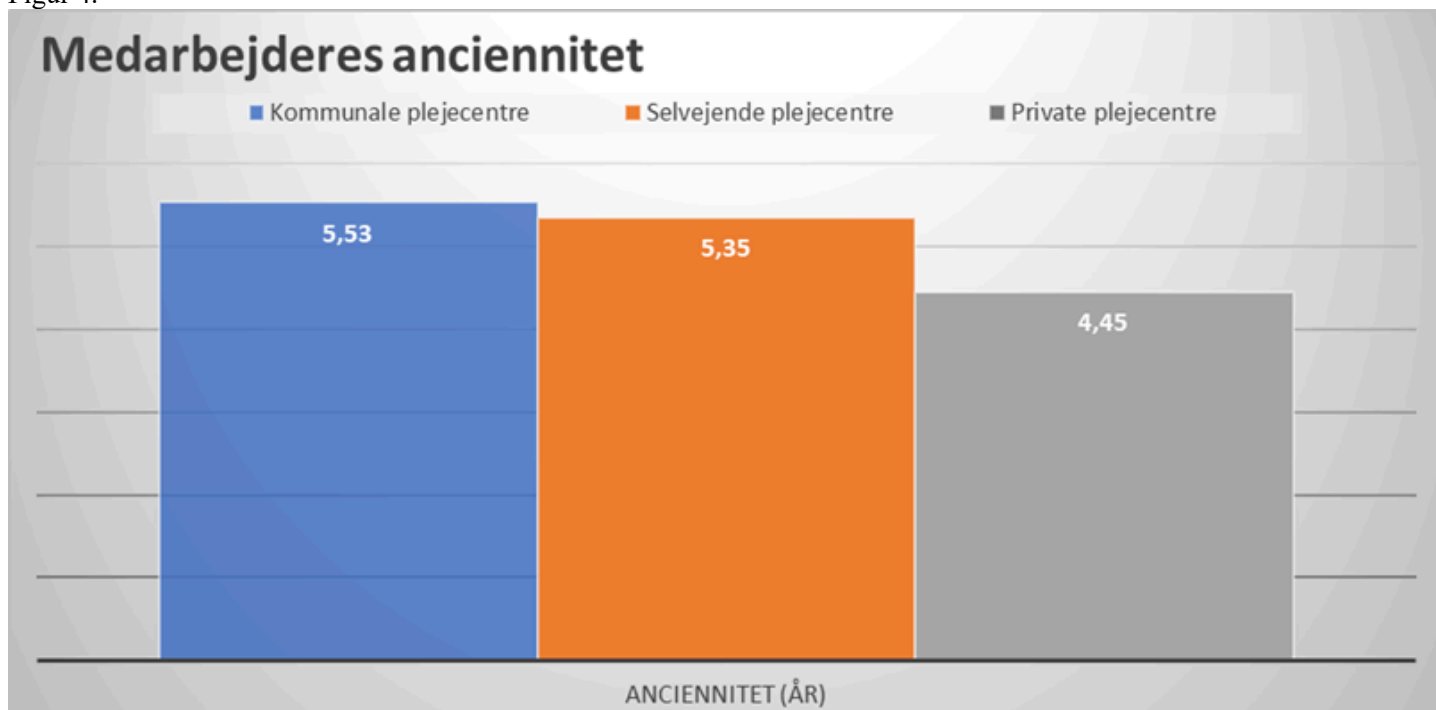


Ad. 4 Varighed af medarbejdernes ansættelse

Der er en lavere anciennitet hos medarbejdere på private plejecentre sammenlignet med ancienniteten på kommunale og selvejende plejecentre. Der er store forskelle mellem plejecentre inden for hver driftsform på mere end 4 år.

Af nedenstående figur fremgår ancienniteten hos medarbejderne i antal år.

Figur 4.

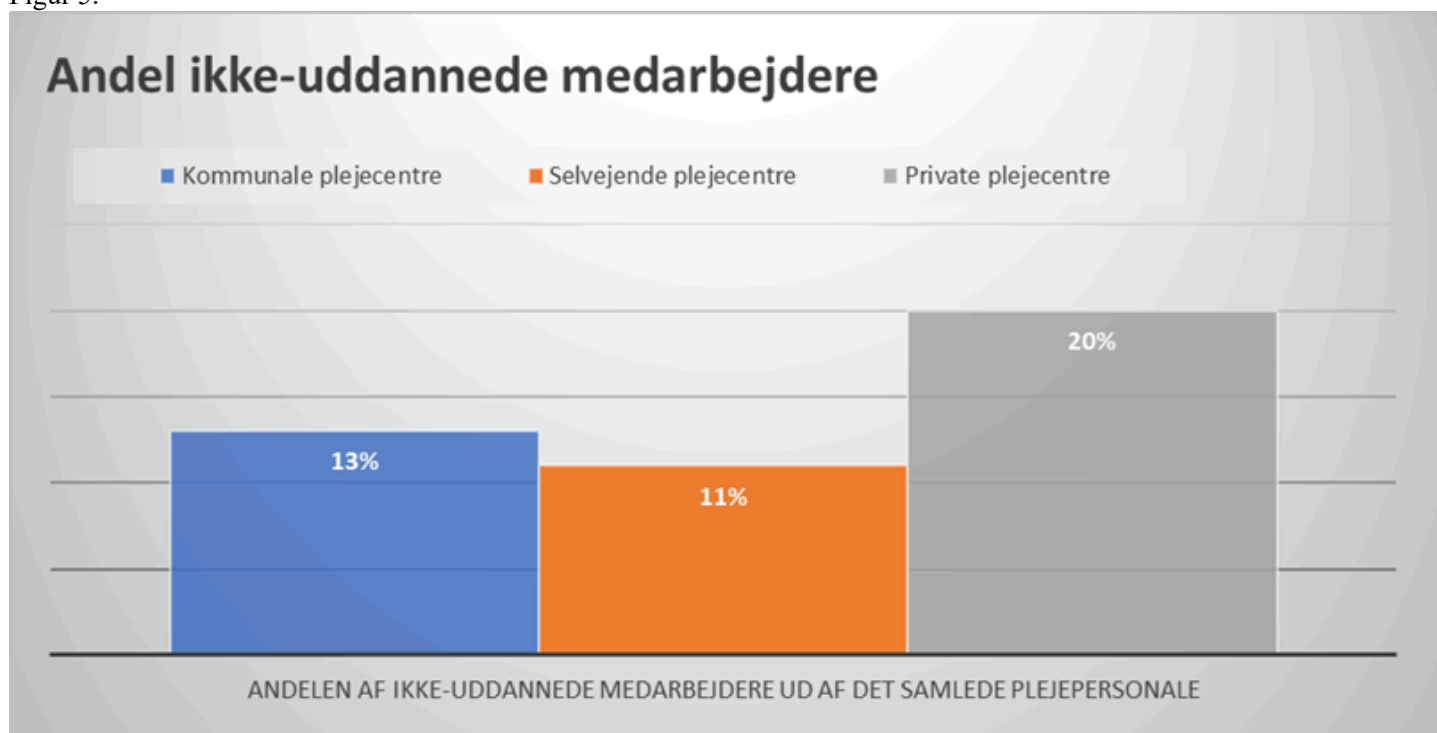


Ad. 5 Omfang af uddannet personale

Andelen af ikke-uddannede medarbejdere blandt de medarbejdere, der leverer personlig pleje og praktisk hjælp, er højere på de private plejecentre. Andelen af ikke-uddannede medarbejdere er næsten dobbelt så stor som på de selvejende plejecentre og væsentligt større end på de kommunale plejecentre. De private plejecentre har således væsentligt flere medarbejdere, der ikke har en uddannelse, der sikrer, at de har et sundhedsfagligt fundament, der understøtter en høj kvalitet i plejen.

Nedenstående figur viser andelen af plejepersonalet uden relevant uddannelse.

Figur 5.



Ad. 6. Økonomi

Udgifterne er opgjort ved at se på den gennemsnitlige pladspris i 2023 for henholdsvis de kommunale, de selvejende og de private plejecentre i Frederiksberg Kommune. Beregningen er baseret på plejecentrenes faktiske forbrug i 2023.

Opgørelsen af økonomien viser, at de faktiske udgifter pr. plads er omtrent ens på tværs af de tre driftsformer. Når udgifter til overhead (administration) indregnes, er pladsprisen hos de private plejecentre lavere end hos de kommunale og selvejende plejecentre.

Seneste udbud af et plejecenter på Frederiksberg, Dronning Anne-Marie Centret, viste, at markedet har ændret sig og har medført en stigning i pladsprisen for private plejecentre siden udbud af Lindehaven og Akaciegården. I det seneste udbud var det vindende tilbud også det billigste. Udbuddet resulterede således i en kontrakt med en pladspris, der er omtrent på niveau med de kommunale og de selvejende plejecentre.

Ifm. udbud af Dronning Anne-Marie Centret blev der udarbejdet en kontrolberegning, som sammenholdt OK-Fondens pris for at drive Dronning Anne-Marie Centret med en teknisk beregnet udgift, hvis Frederiksberg Kommune skulle drive centret. De på daværende tidspunkt fremlagte udgifter omfattede også Græsplænen, som er en særlig plejeafdeling med 28 handicapvenlige boliger, og et aktivitetstilbud, som ikke indgår i driften af et plejecenter. Ifølge kontrolberegningen ville udgifterne til kommunal drift af plejecenterdelen af Dronning Anne-Marie Centret fraregnet udgifter til Græsplænen og aktivitetscenter udgøre 37,8 mio. kr. (justeret til 2023 niveau af hensyn til sammenlignelighed).

Den nye pris for OK-Fondens drift af Dronning Anne-Marie Centret, der gælder fra 1. november 2024, udgør 37,2 mio. kr. (justeret til 2023 niveau af hensyn til sammenlignelighed). Afvigelsen mellem kontroludgift og den nye pris for OK-Fondens drift udgør således kun 0,2 mio. kr. svarende til 0,5 %.

I kontrolberegning og i den nye pris for OK-Fondens drift af Dronning Anne-Marie Centret er udgifterne inklusiv den fulde ejendomsdrift for hele ejendommen, som omfatter alle tre enheder. Ejendomsdriften kan ikke udspecificeres for hver af de tre enheder.

For en uddybning af evalueringsresultaterne henvises til vedlagte evalueringsrapport.

Tids- og procesplan

Der forelægges et forslag til en tids- og procesplan i en senere sag, hvis det besluttes at udbyde yderligere plejecentre.

Lokalplejehjem

Af regeringens udspil til ældrereform, der blev præsenteret januar i år, fremgår forslag til lokalplejehjem. Efter regeringens plan træder ny lov i kraft 1. januar 2025, som vil give kommunerne mulighed for at lave kommunale plejecentre om til lokalplejehjem. Lovforslag er sendt i høring den 22. august 2024. Da der således ikke er vedtaget lovgivning om lokalplejehjem, er det endnu uafklaret, hvilke rammer der vil gælde, når lov vedtages.

Som det fremgår af regeringens udspil til ældrereform er ambitionen med lokalplejehjem at sikre en lokal forankring af plejehjemmet og skabe et alternativ til de eksisterende driftsformer. Som led heri fritages lokalplejehjem fra kommunale politikker og krav, og de kan få en særlig profil, som kan være rettet mod særlige målgrupper af borgere. Det er hensigten, at der udpeges lokale repræsentanter til lokalplejehjems bestyrelser.

Af Budgetaftale 2025 fremgår det, at Borgerne på Frederiksberg skal have frihed til at vælge imellem flere typer af plejehjem. Som følge af ældrereformen får kommunerne fremover mulighed for at oprette en ny type af frisatte plejehjem – de såkaldte lokalplejehjem. Partierne ser positivt på muligheden for endnu mere aktiv inddragelse af det omkringliggende lokalmiljø og større frihed for den lokale ledelse. På denne baggrund kan overvejelserne om udbud suppleres med mulighederne for at etablere Lokalplejehjem. Nedenfor er kort beskrevet de overordnede rammer om Lokalplejehjem, som de fremgår af udkastet til lovforslag. Lokalplejehjem skal i henhold til lovforslaget etableres som et aktieselskab, der ejes 100 % af kommunen, men drives af egen bestyrelse og frisættes fra kommunens politikker og krav. Lokalplejehjem får mulighed for at tilbyde dets beboere tilkøbsdels, som skal prissættes til markedsprisen.

Kommunalbestyrelsen vil have ansvar for visitation, forsyning, finansiering og tilsyn. Lokalplejehjemmets bestyrelse vil have ansvar for økonomi og den lokale ledelse af plejecentret. Kommunalbestyrelsen udpeger formand og næstformand for bestyrelsen ved en generalforsamling. Ældreministeren fastsætter regler om bestyrelsens sammensætning.

Økonomi

Sagen har i sig selv ikke økonomiske konsekvenser, men det vil få økonomiske konsekvenser, såfremt det besluttes at gennemføre udbud af plejecentre. Afhængig af tilbudsgivers priser vil udgiften til drift af de pågældende plejecentre kunne ændres.

Derudover vil udbud medføre transaktionsomkostninger. Erfaring fra udbud af Akaciegården og Lindehaven viser, at ressourcetrækket i Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet svarede til en udgift på omtrent 1,9 mio. kr. fra forberedelse af udbuddet til plejecentret er fuldt implementeret og i sikker drift. SSA varetager opgaver ifm. udbuddet, som omfatter afdækning og beskrivelse af behov, udarbejdelse af udbudsmateriale, evaluering af tilbud og forhandling. Dertil kommer udgifter til kontrolberegninger og implementering og opfølgning på ny aftale. Med en gennemsnitspris pr. årsværk på 650.000,- kr. må således forventes en samlet udgift til transaktionsomkostninger på 1,9 mio. kr. udover ressourcer fra andre dele af forvaltningen, fx Kontor for Udbud- og Indkøb.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget

Magistraten

Historik

Indstilling til Ældre- og Omsorgsudvalget 2022-25, 12. august 2024, pkt. 51:

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller at Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tager evalueringen til efterretning
2. indstiller til Magistraten at beslutte, om udlicitering af flere plejecentre igangsættes.

Beslutning fra Ældre- og Omsorgsudvalget 2022-25, 12. august 2024, pkt. 51:

Ældre- og Omsorgsudvalget udsatte sagen efter drøftelse, idet udvalget ønsker, at der ved næste behandling er en uddybende beskrivelse af mulighederne forbundet med lokalplejehjem, samt en gengivelse af ordlyden i budgetaftalen for 2019 vedrørende udlicitering af plejecent

Bilag

Evaluering af plejecentre - rapport 180924

Punkt 74: Forslag til beslutning fra kommunalbestyrelsesmedlem Merete Winther Hildebrandt, rådmænd Laura Lindahl, 2. viceborgmester Michael Brautsch og kommunalbestyrelsesmedlem Trine Labuhn om at afhjælpe manglen på plejepersonale og sygeplejersker

00.16.00-A00-1-24

Resume

På mødet den 26. februar 2024 oversendte kommunalbestyrelsen et beslutningsforslag fra flere medlemmer af det Konservative Folkeparti, hvor det foreslås, at forvaltningen kontakter Region Hovedstaden for at undersøge mulighederne for at deltage i en central Kandidatbank og onboardingprogrammer for udenlandske sygeplejersker, samt at der afholdes et informationsmøde i samarbejde med Dansk Sygeplejeråd (DSR), som det Region Hovedstaden har afholdt.

Forvaltningen har kontaktet Region Hovedstaden, som oplyser, at initiativet til Kandidatbanken for udenlandske sygeplejersker stadig er under udvikling. Regionen kan derfor ikke indgå i et samarbejde med udvalgte kommuner på nuværende tidspunkt. Dette udelukker dog ikke fremtidige samarbejdsmuligheder. Regionen har også oplyst, at der ikke findes en samlet tilgang til onboarding af udenlandske sygeplejersker på tværs af regionen, idet de enkelte afdelinger har deres egne tilgange.

På trods af, at forvaltningen vurderer, at der ikke er strukturerede erfaringer med evalueringsansættelser af udenlandske sygeplejersker i Frederiksberg Kommune, og at det vil være en vanskelig og kompleks opgave, anbefaler forvaltningen, at forslaget tiltrædes, idet der arbejdes videre med temaet i regi af den kommende strategi for uddannelse, rekruttering og fastholdelse af sundhedsfaglige medarbejdere på sundheds- og omsorgsområdet (forelægges på samme udvalgs møde (ÆOU den 10. juni 2024)).

Forvaltningens indstilling blev tiltrådt af Ældre- og Omsorgsudvalget, men blev efter behandling i Magistraten den 12. august 2024 sendt retur til Ældre- og Omsorgsudvalget efter en drøftelse af, hvorvidt indstilling fulgte retningslinjerne for hvornår et beslutningsforslag kan indstilles tiltrådt.

Forvaltningen har genvurderet indstillingen. Forvaltningen vurderer fortsat, at den ligger inden for retningslinjerne for forvaltningens anbefalinger i beslutningsforslag, da det vurderes, at intentionen bag forslaget kan løftes på anden vis, og derfor kan forvaltningen indstille til trædelse af beslutningsforslaget.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget indstiller, at beslutningsforslaget tiltrædes, idet der arbejdes videre med temaet om udenlandsk sundheds- og plejepersonale i regi af den kommende strategi for uddannelse, rekruttering og fastholdelse af sundhedsfaglige medarbejdere på sundheds- og omsorgsområdet.

Indstilling

Social-, og Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget indstiller, at forslaget tiltrædes, idet der arbejdes videre med temaet om udenlandsk sundheds- og plejepersonale i regi af den kommende strategi for uddannelse, rekruttering og fastholdelse af sundhedsfaglige medarbejdere på sundheds- og omsorgsområdet.

Sagsfremstilling

Supplerende sagsfremstilling til ÆOU 23. september 2024

Ved behandling af beslutningsforslaget den 10. juni 2024 blev forvaltningens indstilling tiltrådt af Ældre- og Omsorgsudvalget, men ved behandling i Magistraten den 12. august 2024 blev forslaget sendt retur til Ældre- og Omsorgsudvalget efter en drøftelse af, om indstillingen fulgte retningslinjerne for, hvornår forvaltningen kan indstille et beslutningsforslag kan til trædelse. Drøftelsen i Magistraten gik på, at man ikke kunne "tiltræde" et forslag, hvor løsningen er ændret fra det oprindelige beslutningsforslag.

I forbindelse med Magistratens beslutning om, at sende sagen retur, har forvaltningen genvurderet indstillingen.

Forvaltningen vurderer fortsat, at den ligger inden for retningslinjerne for forvaltningens anbefalinger i beslutningsforslag

Det fremgår af forvaltningens vejledning (jf. MAG 6/3-2023, pkt. 57), at:

"Forvaltningen indstiller et beslutningsforslag "tiltrådt" i tilfælde, hvor forvaltningen kan anvise en konkret løsning, som afviger fra det foreslåede, så længe afvigelsen er fagligt begrundet og samtidig udtryk for, at forslagets grundlæggende

intentioner respekteres. Det vil sige, at beslutningsforslaget indstilles tiltrådt, hvis der lægges op til, at der som følge af beslutningsforslaget sker "noget nyt".

Forvaltningen vurderer, at intentionen bag forslaget kan løftes på anden vis, og derfor kan forvaltningen indstille til tiltrædelse af beslutningsforslaget, selv om løsningen i det oprindelige forslag – som stillet - er ændret.

I forbindelse med beslutningsforslaget bemærker forvaltningen, at aftalepartierne som led i budget 2025 er enige om, at det lokale behov for tiltrækning af udenlandsk arbejdskraft følges løbende, og at potentialet forbundet med evalueringsansættelser på sundheds- og omsorgsområdet for at fremme ansættelsen af udenlandske sygeplejersker i Frederiksberg Kommune afdækkes.

Oprindelig sagsfremstilling til ÆOU 10/6 og MAG 12/8

Kommunalbestyrelsen oversendte på møde den 26. februar 2024 følgende beslutningsforslag fra kommunalbestyrelsesmedlem Merete Winther Hildebrandt, rådmand Laura Lindahl, 2. viceborgmester Michael Brautsch og kommunalbestyrelsesmedlem Trine Labuhn om at afhjælpe manglen på plejepersonale og sygeplejersker til Ældre- og Omsorgsudvalget og Magistraten.

"Forslag om at afhjælpe manglen på plejepersonale og sygeplejersker

Baggrund:

Det er jo ingen hemmelighed, at vi ser ind i en fremtid med en katastrofal mangel på plejepersonale og sygeplejersker, og Frederiksberg er som alle kommuner, og regionerne, nødt til at tænke lidt ud af boksen for allerede nu at prøve at forebygge og afbøde problemerne på alle tænkelige måder.

Antallet af ældre over 80 år vil ifølge en analyse fra KL stige til 422.000 i 2030, hvilket vil kræve mere end 19.000 flere ansatte i den kommunale ældrepleje.

På Frederiksberg var der pr. 1/9 2023 5.159 borgere over 80, dette forventes at stige til 6.610 i 2030, altså en stigning på 1.451 borgere. (tal fra Danmarks statistik) Dertil skal lægges, at de ældre udskrives langt hurtigere fra hospitalerne, hvilket ofte medfører et langt mere komplekst plejebæhov. Tallene fra KL viser, at I 2017 var gruppen af + 80-årige i gennemsnit indlagt 3 dage længere end i 2022.

Derudover skal det nævnes, at i 2017 var det 44 % af de + 80-årige, der havde behov for kommunal sundhedspleje efter udskrivelsen, i 2022 var det tal steget til 54 %.

Forslag:

En enig kommunalbestyrelse har vedtaget, at der skal arbejdes for rekruttering af udenlandsk arbejdskraft til den kommunale ældrepleje, helt konkret arbejde mere specifikt på at få flere filippinske sosuer til Frederiksberg.

Et glimrende forslag, som vi også støtter helhjertet, men også frygter slet ikke er nok.

Derfor foreslår det konservative folkeparti, at forvaltningen henvender sig til regionen for at undersøge mulighederne for at være med i den centrale jobbank og onboardingprogrammer for udenlandske sygeplejersker, som regionen forventes at etablere i løbet af 2024, samt også undersøge mulighederne for at deltage i kompetenceudviklingsforløb til de sygeplejersker, der måtte være interesseret i at arbejde i hjemmeplejen.

Vi foreslår også, at man kan afholde et informationsmøde sammen med DSR i stil med det møde, regionen afholdt, hvor der kom 25-30 interesserede sygeplejersker.

Regionen har med succes gennemført kompetenceforløb for allerede herboende iranske sygeplejersker, hvilket allerede har resulteret i 95 ansættelser på hospitalerne, og en stigning i ansøgninger til både evalueringsansættelser og almindelige sygeplejerskestillinger.

De iranske sygeplejersker er veluddannede, de har erfaring, og ikke mindst er de allerede i Danmark.

Den iranske NGO Nurses House skønner, at omkring 6.000 sygeplejersker hvert år forlader Iran, og heraf er en del kommet til Danmark."

Forvaltningens bemærkninger

Forvaltningen er enig i forslagsstillernes vurdering af, at det kommunale sundheds- og ældreområde står over for betydelige rekrutteringsudfordringer, hvor antallet af ældre, der har behov for omsorg og pleje, er stigende, og at denne

tendens forventes at fortsætte i mange år fremover, samt at kommunerne oplever stigende mangel på især sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter på ældre- og omsorgsområdet.

Det er komplekst at vurdere behovet for sygeplejersker frem mod 2035. Af Finansministeriets seneste rapport om ”Rekruttering af velfærdsmedarbejdere nu og i fremtiden” fra september 2023 fremgår det, at udbuddet af sygeplejersker forventes at overstige efterspørgslen i 2035. Dette står i kontrast til Danske Professionskoler, der mener, at der allerede i 2030 vil mangle 8.200 sygeplejersker. Under alle omstændigheder har sygeplejersker ligget kontinuerligt på Styrelsen for Fastholdelse og Rekrutterings liste over forgæves rekrutteringsforsøg med en andel på ca. 25 pct. de seneste år. Dette forventer forvaltningen ikke vil ændre sig, i hvert tilfælde ikke på kort sigt.

Kandidatbank og onboardingprogram for udenlandske sygeplejersker i Region Hovedstaden

Som led i forslaget ønskes det, at forvaltningen undersøger mulighederne for at deltage i et initiativ, hvor Region Hovedstaden vil lave en central kandidatbank samt oprette et kompetenceudviklingsforløb, der skal hjælpe flere udenlandske sygeplejersker med at opnå autorisation til at arbejde i det danske sundhedsvæsen. Som følge af beslutningsforslaget har forvaltningen kontaktet Region Hovedstaden og spurgt til mulighederne for et eventuelt samarbejde eller deltagelse i den centrale kandidatbank og tilknyttede onboardingprogram/kompetenceudviklingsforløb.

Region Hovedstaden har oplyst, at tiltaget om en regional kandidatbank til evalueringsansættelser af de udenlandske sygeplejersker er under udvikling og forventes lanceret inden udgangen af juni måned 2024. Regionen har desuden oplyst, at man ikke har mulighed for at indgå i kommunale samarbejder om deres kandidatbank i forhold til evalueringsansættelser af udenlandske sygeplejersker. Regionen begrundet det med, at det vil rumme nogle store GDPR-udfordringer og en række praktiske udfordringer, som eksempelvis kommunikation i forhold til jobmuligheder. Region Hovedstaden udelukker imidlertid ikke, at et samarbejde med kommunerne om evalueringsansættelser kan komme på tale i fremtiden.

Hvad angår beslutningsforslagets henvisning til et onboardingprogram i regionen har regionen oplyst, at man aktuelt arbejder på et samlet forløbsprogram, hvor regionen indleder ansættelsesprocessen, og hvor programmet løber, indtil den udenlandske sygeplejerske har en dansk autorisation. Forløbsprogrammet har til formål at understøtte ledere, vejledere og udenlandske sygeplejersker på de enkelte afdelinger. Forløbsprogrammet indeholder sprogscreening, undervisning i sundhedsdansk, kulturforståelse mm., anbefalinger til vejledningsaktiviteter samt støtteredskaber til før og under evalueringsansættelsen. Sundheds- og Omsorgsområdet i Frederiksberg Kommune har på nuværende tidspunkt ikke erfaring med evalueringsansættelser, som er udgangspunktet for Region hovedstadens forløbsprogram.

Evalueringsansættelser

Forvaltningen bemærker, at både kandidatbanken og forløbsprogrammet i Region Hovedstaden handler om evalueringsansættelse for sygeplejersker. En evalueringsansættelse er en proces, hvor en sygeplejerske, der er uddannet uden for EU, Norden og EØS, får mulighed for at arbejde i Danmark i en prøveperiode. Formålet med evalueringsansættelsen er at vurdere ansøgerens kliniske og kommunikative evner samt tilpasse dem til de danske forhold. Denne proces består af to trin 1) først skal ansøgerens uddannelse fra hjemlandet godkendes og 2) ansøgeren skal gennemføre en 6 måneders evalueringsansættelse.

Hvis en sygeplejerske er i en evalueringsansættelse, skal regionen eller kommunen vurdere sygeplejerskens kliniske og kommunikative evner, idet der er bestemte krav til rammerne for evalueringsansættelsen med henblik på at sikre en nøjagtig vurdering af ansøgeren.

Forvaltningen er ikke bekendt med, at der har været evalueringsansættelser på ældre- og omsorgsområdet i Frederiksberg Kommune. Enkelte plejecentre og institutioner har fået ansøgere og har udvist interesse, men har vurderet, at opgaven med evalueringsansættelser har været for stor og svær at påtage sig uden den nødvendige vejledning og erfaring. Der er ansat udenlandsk arbejdskraft i institutioner på sundheds- og omsorgsområdet, men de er ansat som ufaglærte og ikke som led i evalueringsansættelser.

Det er forvaltningen vurdering, at hvis Frederiksberg Kommunen ønsker at arbejde struktureret og effektivt med evalueringsansættelser af udenlandske sygeplejersker, skal der etableres en kapacitet, der kan håndtere de særlige udfordringer og behov, som følger med denne opgave, som også vil være kompleks - både administrativt, fagligt, organisatorisk og kulturelt.

Det vil derfor heller ikke være hensigtsmæssigt, at holde informationsmøde i rekrutteringsøjemed med enten DSR eller regionen på nuværende tidspunkt før man bl.a. klart har klarlagt, hvilke institutionerne der har kapaciteten, både i forhold til fysiske evalueringspladser og personale, der har de fornødne kompetencer til at vurdere de udenlandske sygeplejerskers uddannelsesniveau og praktiske færdigheder.

Løsning

Med baggrund i tilbagemeldingen fra Region Hovedstaden samt Frederiksberg Kommunes manglende erfaringer med udenlandsk arbejdskraft vurderer forvaltningen, at de konkrete initiativer, der angives i beslutningsforslaget, ikke kan gennemføres på nuværende tidspunkt. Men Frederiksberg Kommune kan forberede sig, indtil mulighederne i beslutningsforslaget åbner sig.

Som led i budgetforliget 2024 var der politisk enighed om nødvendigheden af at finde nye veje for at skaffe kvalificerede medarbejdere til pleje- og omsorgsopgaverne, herunder skal Frederiksberg Kommune derfor være innovativ i sin tilgang til rekruttering, herunder til udenlandsk arbejdskraft.

For at understøtte denne hensigt foreslår forvaltningen, at der i regi af den kommende strategi uddannelse, rekruttering og fastholdelse (forelagt på samme udvalgsmøde) nedsættes en arbejdsgruppe, som vil arbejde med udenlandsk arbejdskraft på sundheds- og omsorgsområdet. Denne arbejdsgruppe skal have de rette kompetencer og faglighed for at kunne arbejde med problemstillingerne for, hvordan Frederiksberg Kommune kan arbejde med udenlandsk arbejdskraft i ældreplejen. Herunder kan arbejdsgruppen afsøge mulighederne for samarbejde med andre om udenlandsk arbejdskraft og finde løsninger på, hvordan området kan gøres klar til at arbejde med struktureret med udenlandsk arbejdskraft.

Det foreslås, at beslutningsforslaget kan tiltrædes ved, at udvalget giver den ovennævnte arbejdsgruppe et særskilt opdrag med at vurdere fremtidige samarbejdsmuligheder i forhold til sygeplejersker, herunder om fælles tilgange til rekruttering og onboarding af udenlandske sygeplejersker med regionen.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Igangsættelsen af en arbejdsgruppe kan prioriteres som led i en kommende strategi for uddannelse, rekruttering og fastholdelse.

En implementering af eventuelle samarbejder eller modeller for en mere struktureret tilgang til arbejdet med udenlandsk arbejdskraft inden for sygeplejerskeområdet vil sandsynligvis kræve finansiering. I så fald vil forvaltningen forelægge en politisk sag herom.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget, Magistraten, Kommunalbestyrelsen

Historik

Indstilling 10. juni 2024, pkt. 41:

Social-, og Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget indstiller, at forslaget tiltrædes, idet der arbejdes videre med temaet om udenlandsk sundheds- og plejepersonale i regi af den kommende strategi for uddannelse, rekruttering og fastholdelse af sundhedsfaglige medarbejdere på sundheds- og omsorgsområdet.

Indstilling 12. august 2024, pkt. 196:

Ældre- og Omsorgsudvalget indstiller, at beslutningsforslaget tiltrædes, idet der arbejdes videre med temaet om udenlandsk sundheds- og plejepersonale i regi af den kommende strategi for uddannelse, rekruttering og fastholdelse af sundhedsfaglige medarbejdere på sundheds- og omsorgsområdet.

Beslutning fra Magistraten 2022-25, 12. august 2024, pkt. 196:

Magistraten sendte sagen retur til Ældre- og Omsorgsudvalget efter drøftelse.