

REFERAT Ældre- og Omsorgsudvalget_2018-21 d. 19-08-2019

Mødedato Mandag d. 19. august 2019 kl. 18:30

Mødested Udvalgsværelse 2

Indholdsfortegnelse

Meddelelser.....	3
Revurdering af tilsynskoncept på plejeboligområdet 2019 med høringssvar fra rådene.....	4
Orientering om Festival for verdensmålene.....	8
Lukket.....	10

Punkt 87: Meddelelser

00.22.00-P35-92-19

Sagsfremstilling

Formanden redegjorde for meddelelsepunkterne.

1. Brugertilfredshedsundersøgelser i Frederiksberg Kommunes ældrepleje
Brugertilfredshedsundersøgelserne på plejeboligområdet og ved den ambulante genoptræning udskydes til 2020. Brugertilfredshedsundersøgelserne udskydes på baggrund af igangværende udvikling af konceptet for brugertilfredshedsundersøgelser på nationalt plan, som forventes afsluttet i løbet af 2019.

Da det nationale koncept i øjeblikket er under udvikling, er det uklart, hvorvidt der vil blive gennemført en national brugertilfredshedsundersøgelse inden for ældreplejen i 2019. Den nationale brugertilfredshedsundersøgelse er afgørende for, at resultaterne fra Frederiksberg Kommune kan sammenlignes med brugertilfredsheden på nationalt plan. Således udskydes undersøgelserne under hensyntagen til et af de primære formål med brugertilfredshedsundersøgelserne, nemlig sammenligninger mellem kommunens resultater og landsgennemsnittet.

Det igangværende arbejde med udvikling af konceptet for brugertilfredshedsundersøgelser inden for ældreplejen er beskrevet i Regeringen, KL og Regionernes aftaletekst Ledelse og kompetencer i den offentlige sektor, 2019 samt i publikationen Anbefalinger til udvikling af kvalitetsindikatorer i ældreplejen, april 2019. Anbefalingerne til kvalitetsindikatorer på ældreområdet og herunder forslag til modeller for gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelser er udarbejdet af en arbejdsgruppe nedsat i forlængelse af aftalen om kommunernes økonomi 2019. Det vil være op til den nye regering at følge op på arbejdsgruppens anbefalinger.

2. Indlæg i Frederiksberg Bladet med kritik af hjemmeplejen
Frederiksberg Bladet bragte den 16. juli 2019 debatindlægget ”Åbent brev til den nye borgmester”, skrevet af en pårørende til en nu afdød borger i Frederiksberg Kommune. I indlægget kritiseres omfanget af hjemmehjælp, der blev visiteret til moderen, efterhånden som hun blev svagere og mere sårbar, ligesom der implicit rejses kritik af boligteamets afslag på moderens ansøgning om en plejebolig. Det understreges, at der samtidig gives ros til de hjælpere, som er kommet i moderens hjem.

Efterfølgende har såvel borgmester Simon Aggesen som udvalgsformand Thyge Enevoldsen svaret på indlægget i Frederiksberg Bladet.

Forvaltningen har været i kontakt med den relevante private leverandør af hjemmeplejen omkring borgerforløbet. Leverandøren beklager den pårørendes oplevelse af forløbet, men kan dog ikke genkende beskrivelsen af, at tiden var præget af mange skiftende hjælpere og brudte aftaler mv.

Forvaltningen har ligeledes revurderet borgerens ansøgning om en plejebolig. Vurderingen er fortsat, at borgeren på ansøgningstidspunktet ikke opfyldte betingelserne for at få anvist en plejebolig.

Punkt 88: Revurdering af tilsynskoncept på plejeboligområdet 2019 med høringssvar fra rådene

27.12.16-K09-6-18

Resume

Forvaltningen har revideret konceptet for uanmeldte tilsyn på plejeboligområdet. Det sker efter beslutning på Ældre- og Omsorgsudvalgets møde den 19. februar 2018 i sagen om ”Kommunalt tilsyn 2017 på plejecentre og Frederiksberg Kommunes Døgnehabilitering”, punkt 20, hvor det blev besluttet, at der skal ske en revurdering af tilsynskonceptet i forhold til antal borgere/pårørende inddraget i tilsynet frem mod tilsynsrunden i 2019. Overordnet set er der tale om få ændringer i selve konceptet. Sagen blev forelagt Ældre- og Omsorgsudvalget den 3. juni 2019, punkt 78, og blev godkendt som grundlag for høring i Ældrerådet og Handicaprådet. Sagen har været sendt til høring i rådene og forelægges på ny. Høringssvarene giver ikke anledning til ændringer i det reviderede koncept for uanmeldte tilsyn på plejeboligområdet.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog høringssvarene fra Ældrerådet og Handicaprådet til efterretning og
2. tog til efterretning, at høringssvarene ikke giver anledning til ændringer i forhold til den tidligere forelagte sag.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager høringssvarene fra Ældrerådet og Handicaprådet til efterretning og
2. tager til efterretning, at høringssvarene ikke giver anledning til ændringer i forhold til den tidligere forelagte sag.

Sagsfremstilling

Sagen om det reviderede tilsynskoncept har været i høring i Ældrerådet og Handicaprådet. Sagen er vedlagt som bilag 7. Sagen fremlægges på ny med en kort gennemgang af høringssvarene samt forvaltningens kommentarer hertil. Høringssvar fra Ældrerådet er vedlagt som bilag 8 og fra Handicaprådet som bilag 9.

Sammenfatning af høringssvarene

Overordnet finder Ældrerådet, at interviewguiden er meget fyldestgørende og dækkende i forhold til at give et godt indtryk af plejecentret. Ældrerådet mener, at flere beboere burde inddrages i interviewene og at undersøgelsen kunne indeholde spørgsmål om mulighed for medarbejdernes kompetenceudvikling.

Overordnet finder Handicaprådet, at konceptet ser ud til at dække kravene og er tilfredse med, at der iværksættes et skærpet fokus på inddragelse af pårørende. Handicaprådet ønsker dog, at flere personer på alle forespørgselsniveauer indgår i tilsynet, at beboere med demens ikke bare skal hoppes over og at besøg også sker på andre tidspunkter end i dagtiden, for derved også at få mulighed for at tale med flere pårørende. Handicaprådet foreslår hertil at ”aftale et uanmeldt tilsyn”.

Forvaltningens kommentarer

Forvaltningen er bekendt med såvel Ældrerådets og Handicaprådets ønsker om, at flere beboere inddrages i interviewene. Forvaltningen henviser til den oprindelige sagsfremstilling, hvor dialogen mellem formændene for rådene og Sundheds- og Omsorgschefen er gengivet og har på den baggrund ikke yderligere bemærkninger hertil.

Ældrerådet kommenterer på om medarbejdernes mulighed for kompetenceudvikling skal være en del af tilsynet. Kompetenceudvikling har på et tidspunkt været en del af tilsynet, men idet kompetenceudvikling ligger inden for forstander/centerchefernes ledelsesmæssige råderum og i plejecentrenes MED-organisation, er det bortfaldet.

Tilsynet kan tale med alle beboere, som ønsker det, uanset deres udfordringer, og det er netop styrken i de uanmeldte kommunale tilsyn. I sagen om det reviderede tilsynskoncept, er det beskrevet at blandt andet borgere med demens og også med svær demens kan indgå i tilsyn.

Forvaltningen fastholder at, den valgte model for inddragelse af pårørende i et uanmeldt tilsyn aktuelt er den eneste løsning, og at der ikke vil kunne aftales uanmeldt tilsyn, da der i givet fald vil være tale om anmeldte tilsyn. Hvert år får to plejecentre tilsyn, som strækker sig ud i aftentimerne.

Oprindelig sagsfremstilling behandlet i Ældre- og Omsorgsudvalget den 3. juni 2019, punkt 78
Frederiksberg Kommune skal efter Servicelovens § 151 føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder. Tilsyn foretages én gang årligt uanmeldt, dog oftere ved behov.

Denne sag vedrører revurdering i forhold til antal beboere/pårørende inddraget, samt ændringer i dokumentation og pointsystem med udgangspunkt i Cura og Fælles Sprog III. Det eksisterende koncept har været anvendt siden 2015. Det blev godkendt på Sundheds- og Omsorgsudvalgets møde den 24. august 2015 i punkt 95, efter høring i Ældreråd og Handicapråd. Tilsynskonceptet fra 2015 er vedlagt som bilag 2.

Forvaltningen har vurderet flere metoder til inddragelse af pårørende i tilsyn. Metoderne handler om brug af spørgeskemaundersøgelser, dialog ved tilsynets deltagelse i beboer-pårørenderådsmøder samt fokusgruppeinterviews. Oversigten ”Pårørendeinddragelse i tilsyn” med forskellige muligheder og scenarier er vedlagt som bilag 3. Ud over, at der eventuelt skal være et samtykke fra beboeren til, at den pårørende kan interviewes og videregive oplysninger, afhængigt af hvilke spørgsmål der stilles, er der lovkrav til, hvordan de indhentede oplysninger og data må bruges og behandles, til anonymitet, og til at fremsøge data på pårørende.

Overordnet set er det også fælles for metoderne, at såfremt flere pårørende skal kunne inddrages end tilfældet har været indtil nu, så vil det ske ved planlægning. I praksis vil det betyde et anmeldt tilsyn, hvor de pårørende har mulighed for at forberede sig. Denne mulighed har ingen andre deltagere i tilsynet, idet kommunale tilsyn efter lovkrav er uanmeldt. De uanmeldte kommunale tilsyn er kendetegnet ved at være øjeblikksbilleder, hvor tilsynet på tilsynsdagen indfanger beboeres og pårørendes oplevelser og umiddelbare tilkendegivelser.

For at opnå flere pårørendeinterviews end tidligere vurderer forvaltningen, at det samlet set er mest hensigtsmæssigt at lave aftaler med pårørende til deltagelse på tilsynsdagen, som anført i ”Tilsynskoncept 2019 plejeboligområdet”, der er vedlagt som bilag 4. Det vil sige, at forstander/centerchef samt øvrige ledelse ved tilsynets start bliver informeret om at være særligt opmærksomme på, om der på tilsynsdagen er pårørende tilstede på plejecentret, så tilsynet kan lave aftale om interview med dem. Samtalerne skal foregå med beboerens samtykke og i beboerens nærvær. Den løbende kontakt med de pårørende sker igennem beboerens kontaktpersoner og ledelsen.

Forvaltningen bemærker, at kommuner som fx Århus, Egedal, Ballerup, Brøndby, Helsingør og Lyngby-Tårnbæk ikke inddrager pårørende i deres tilsyn. I Frederiksberg Kommune inddrages pårørende i forholdene på plejecentrene på tilsynsdagen, når det er muligt at komme i dialog med pårørende. Pårørende har ligeledes mulighed for at deltage ved beboer-pårørenderådsmøder på plejecentrene og tilkendegive deres tilfredshed der, ligesom de kan tilkendegive deres tilfredshed i andre instanser, fx til boligvisitationen.

Med henblik på revurdering af antal beboere inddraget i tilsynet, så har sundheds – og omsorgschefen i personlige samtaler drøftet med henholdsvis formanden for Ældrerådet og formanden for Handicaprådet antal beboere, der ønskes inddraget. Begge formænd har tilkendegivet, at uagtet antal beboere, der bliver inddraget, så vil rådene vedvarende have fokus på, at flere skal involveres. Rådene ønsker som udgangspunkt ikke, at der indgår flere beboere i tilsynet, men at plejecentrene er opmærksomme på, at beboerne får den hjælp, de har behov for.

Forvaltningen bemærker, at i det kommunale tilsyn søges inddraget beboere, som har svær demens eller andre særlige udfordringer. Som udgangspunkt kan alle udtrukne beboere indgå, såfremt de ønsker det, dog med forbehold for, at deltagelse i tilsynet ikke risikerer at udløse en kraftig psykisk reaktion til gene for beboeren. Tilsynet kan på denne måde opnå forskellige tilkendegivelser verbalt og nonverbalt tillige med en vurdering fx af forskellige beboeres soignering og generelle tilfredshed.

Denne tilgang er metodisk forskellig fra brugertilfredshedsundersøgelserne, hvor hvert plejecenter forud for interview ved en medarbejder fra et konsulentfirma har frasortet beboere, som plejecentret ikke mener vil være i stand til at deltage fx på grund af demens eller dårligt helbred. Derudover er det op til den enkelte interviewer at vurdere, hvorvidt beboeren er i stand til at deltage på forsvarlig vis. Det kommunale tilsyn lægger op til, at beboerne selv tilkendegiver, om de vil deltage i interview, uagtet helbredstilstand.

De uanmeldte kommunale tilsyn gennemføres som stikprøver med interviews efter guides med de beboere, der tilfældigt udtrækkes til tilsyn, samt med beboere som tilsynet møder tilfældigt. Forvaltningen vurderer, at den fleksibilitet, der ligger i dette kvalitative tilsyn, med mulighed for uddybende og velbegrundede svar, giver mulighed for indsigt i og sikring af kvaliteten i den leverede hjælp. Forvaltningen har herved mulighed for at vurdere, om den hjælp, der ydes, lever op til Frederiksberg Kommunes Kvalitetsstandarder, gældende lovgivning og retningslinjer med videre samt om beboerne får den hjælp, støtte og træning, de har behov for, og at det lever op til Ældre- og Værdighedspolitikken.

Kommunale tilsyn hos beboerne på plejecentrene er en af flere måder, hvorpå der følges op på forholdene for Frederiksberg Kommunes borgere. Frederiksberg Kommune gennemfører tillige brugertilfredshedsundersøgelser hvert andet år for hele plejecenterområdet, næste gang i efteråret 2019. Yderligere kan Styrelsen for Patientsikkerhed aflægge såvel risikobaserede tilsyn af sundhedsfaglig karakter og ældretilsyn med fokus på servicelovsydelser mv.

Forvaltningen vurderer på baggrund af ovenstående, at Frederiksberg Kommunes nuværende indsats for sikring af kvaliteten samt antallet af beboere inddraget, er passende i forhold til formålet og hensigten med et tilsyn.

Metoden til gennemførelse af de lovpligtige årlige uanmeldte kommunale tilsyn ændres overordnet set ikke i forhold til tidligere. Dog skal det bemærkes, at der iværksættes skærpet fokus på inddragelse af pårørende.

Dataindsamlingen foregår på baggrund af relevant lovgivning som stikprøver. Der er interviews med forstander/centerchef, beboere, medarbejdere og pårørende, observation af generelle forhold på plejecentret samt gennemgang af dokumentation.

Der er til formålet aktuelt udarbejdet 87 målepunkter fordelt på temaer, som anvendes på samtlige plejecentre, og som ligger til grund for pointgivningen. Det drejer sig om følgende temaer:

- Beboernes generelle tilfredshed
- Pleje og omsorg
- Tone og tilgang
- Aktiviteter
- Dokumentation
- Rengøring og hygiejne
- Medarbejderoplevelsen

Der er mulighed for at inddrage et ottende tema, afhængigt af behovet. Det kan fx være forhold, hvor der er behov for særlig opmærksomhed, opfølgning på ny lovgivning, nye beslutninger mv.

Sundheds- og omsorgssystemet Cura, hvortil også dokumentationsmetoden Fælles Sprog III er taget i anvendelse, er væsentligt anderledes end det tidligere system. Cura og Fælles Sprog III skal tilsammen give et endnu mere retvisende og overskueligt billede af beboerens aktuelle tilstande end det tidligere system. Det forventes, at fx besøgsplaner giver et godt overblik over aftalerne med beboerne om den hjælp og støtte, der skal ydes, og at den opfølgning, ajourføring og tilbagemeldingspligt, der altid skal være, bliver lettere at sikre, og at følge op på for alle medarbejdere med beboerkontakt.

Tilsynet har som følge af Cura og Fælles Sprog III ændret i datagrundlaget til registrering af eventuelle fejl og mangler. Dataregistreringsarket er indeholdt i ”Interviewguide plejecenter 2019”, der er vedlagt som bilag 5. Dataregistreringen bruges blandt andet til tilbagemelding til forstanderen/centerchefen og som grundlag for pointberegning. Som tidligere er det hensigten, at pointsystemet skal give et retfærdigt billede af de fund, tilsynet gør, så det dels kan anvendes med tilsynets tilbagemeldinger til at styrke læringsperspektivet, dels kan opgøres og måles ensartet og sammenligneligt på tværs i kommunen.

Beboernes og medarbejdernes tilfredshed med forholdene på plejecentret og tilsynets vurdering af dokumentation, interviews og observationer fremkommer således i point ved brug af et beregningsgrundlag, der er vedlagt som bilag 6. Pointsystemet kan ses i ”Tilsynskoncept 2019 plejeboligområdet”, bilag 4. Det skal bemærkes, at den procentvise inddeling, der er skitseret i bilaget, muligvis vil blive justeret.

Dokumentation i Cura og brug af Fælles Sprog III er under udvikling efter konverteringen fra Care og den påbegyndte implementering i maj 2018. Det samme gælder tilsynets tjek af om gældende lovgivning og vejledninger mv. efterleves. Der vil derfor være behov for løbende justering af målepunkter og pointgivning, hvorfor de vedhæftede bilag skal betragtes som udkast.

Forstander/centerchef orienteres ved afslutningen af tilsynet overordnet om fund på beboerniveau. Forstander/centerchef skal ved modtagelsen af den foreløbige tilsynsrapport til kommentering komme med forslag til handlinger og aktiviteter, så tilsynet og forstander/centerchef sammen kan opstille mål for det kommende år. Det giver plejecentret ejerskab samt anledning til egenkontrol og læring, som er tydeliggjort af opmærksomhedspunkter fra tilsynet. De aftalte handlinger og aktiviteter dokumenteres i tilsynsrapporten.

Den endelige rapport sendes til forstander/centerchef samt ledelsen i Sundheds – og Omsorgsafdelingen, som følger op på de handlinger og aktiviteter, som tilsynsrapporten giver anledning til en drøftelse af. Tilsynets fund og de aftalte

handlinger og aktiviteter følges tillige op på møder i Sundheds – og Omsorgsafdelingen og ved kommende tilsyn.

Der forelægges en samlet politisk sag med afrapportering af tilsynsresultaterne for Ældre – og Omsorgsudvalget. Afrapporteringen dækker alle plejecentre. Sagen sendes efterfølgende i høring hos Ældreråd og Handicapråd.

Tilsynsrapporterne offentliggøres efter endt sagsbehandling af Ældre- og Omsorgsudvalget på kommunens hjemmeside.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre - og Omsorgsudvalget den 3. juni 2019 og den 18. august 2019.

Historik

Indstilling den 3. juni, pkt. 78:

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. godkender det reviderede koncept for uanmeldte kommunale tilsyn på plejecenterområdet og
2. godkender sagen som grundlag for høring hos Ældrerådet og Handicaprådet.

Ældre- og Omsorgsudvalget den 3. juni, pkt. 78:

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. godkendte det reviderede koncept for uanmeldte kommunale tilsyn på plejecenterområdet og
2. godkendte sagen som grundlag for høring hos Ældrerådet og Handicaprådet.

Bilag

Bilag 1: Kommunalt tilsyn 2017, ÆOU 19.02.2018

Bilag 2: Nyt tilsynskoncept 2015 - plejehjemsområdet

Bilag 3: Pårørendeinddragelse i tilsyn

Bilag 4: Tilsynskoncept 2019 Plejeboligområdet

Bilag 5: Interviewguide plejecenter 2019

Bilag 6: Tilsynsresultat beregningsmodel 2019

Bilag 7: Revurdering af tilsynskoncept på plejeboligområdet 2019, punkt 78

Bilag 8: Ældrerådets høringssvar vedrørende revurdering af tilsynskoncept

Bilag 9: Handicaprådets høringssvar vedrørende revurdering af tilsynskoncept

Punkt 89: Orientering om Festival for verdensmålene

00.13.00-A50-2-19

Resume

Den 13. og 14. september arrangerer non-profit organisationen Sustainable Now "Festival for verdensmålene" i samarbejde med Frederiksberg Kommune og CBS Student & Innovation House. Festivalen vil præsentere debatter, oplevelser og inspiration til hverdagen, der tager afsæt i FNs verdensmål. Fredagens aktiviteter har særligt fokus på folkeskolerne og uddannelsesinstitutionerne, mens lørdagen inviterer til, at alle Frederiksbergs borgere skal lægge vejen forbi.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget tog orientering om Festival for verdensmålene til efterretning og opfordrede til, at der blandt de inviterede bliver deltagelse af en organisation med særlig lokalt kendskab til Frederiksberg på ældre- og omsorgsområdet.

Indstilling

By-, Kultur-, og Miljøområdet indstiller, at orientering om Festival for verdensmålene tages til efterretning.

Sagsfremstilling

Den 13. og 14. september arrangerer non-profit organisationen Sustainable Now "Festival for verdensmålene" i samarbejde med Frederiksberg Kommune og CBS Student & Innovation House. Sustainable Now står for indhold og afvikling af arrangementet i samarbejde CBS Student & Innovation House og med input fra Frederiksberg Kommune. Arrangementet foregår på Solbjerg Plads og ved området foran CBS, og vil være to dage med oplevelser, debatter, ny viden og aktiviteter, der tager afsæt i alle FNs verdensmål. Fredag har fokus på de lokale skoler og uddannelsesinstitutioner, mens lørdag er åben for alle kommunens borgere.

Målet med festivalen er at formidle viden om verdensmålene og dermed skabe engagement blandt kommunens borgere, herunder studerende, skoleelever, børnefamilier, erhvervsliv, foreninger med flere, og skal ses som en samlende platform for initiativer, projekter og formidling i kommunen. Konkret er alle folkeskolerne blevet kontaktet med tilbud om at deltage i workshopforløb, der er særlig tilrettelagt til den målgruppe, og samtlige studenterorganisationer på CBS kører i samarbejde med studenterorganisationer fra blandt andet KU Science og Sundhed samt DTU et spor for de unge.

Borgmester Simon Aggesen og rektor fra CBS Nikolaj Malchow-Møller byder velkommen til festivalen fredag kl. 12. Frederiksberg Kommune deltager blandt andet med workshopforløb om den kommende Affalds- og Ressourceplan og samtalsaloner om den bæredygtige hverdag.

Sustainable Now koordinerer pressedækningen og kommunikationen med Frederiksberg Kommune.

Invitationen er vedlagt som bilag.

By-, Kultur- og Miljøområdets vurdering

By-, Kultur- og Miljøområdet vurderer, at festivalens tema er fint i tråd med kommunens øvrige arbejde for at omsætte FNs verdensmål til konkrete handlinger i hverdagen i kommunen som virksomhed og blandt borgere, virksomheder og byens øvrige aktører.

Økonomi

Sustainable Now har det overordnede budgetansvar for projektet. Frederiksberg Kommune har bidraget til en andel af festivalens samlede budget, gennem 150.000 kr. fra Bæredygtighedsmidlerne, 150.000 kr. fra kommunikationsmidlerne i Affald og Genbrug, 100.000 kr. fra Borgmesterens eventpulje og 50.000 kr. fra Undervisningsudvalgets pulje.

Borgmesterpåtegning

Ingen.

Behandling

Alle fagudvalg
CS/PS

Bilag

Punkt 90: Lukket

82.06.00-P20-25-16