

REFERAT Ældre- og Sundhedsudvalget 2018-2021 d. 25-04-2018

Mødedato Onsdag d. 25. april 2018 kl. 17:30

Mødested Sollentuna II

Mødedeltagere Lars G. Jensen, Maria Durhuus, Benthe Viola Holm (Afbud), Mikkel Dencker, Lisa Skov, Anders Wolf Andresen, Arne Bech

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden.....	3
Meddelelser.....	4
Ledelsesinformation Center for Sundhed og Ældre.....	5
Styregruppe for Hvidovre Kommunes demenshandlingsplan 2025.....	7
Sundhedsprofil for region og kommuner 2017.....	9
Tilsyn med plejecentre 2017.....	11
Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk bistand 2017.....	14
Eventuelt.....	18

Punkt 1: Godkendelse af dagsorden

17/49260

Beslutning i Ældre- og Sundhedsudvalget den 25-04-2018

Godkendt.

Punkt 2: Meddelelser

17/49260

Beslutning i Ældre- og Sundhedsudvalget den 25-04-2018

Direktøren orienterede om, at der som en del af processen for udarbejdelse af den kommende sundhedsaftale skal afholdes politiske dialogmøder på klyngeniveau. Der blev omdelt invitation vedrørende fælles dialogmøde for Syd-klyngen, Byen og Bornholm som finder sted onsdag den 9. maj 2018 kl. 17.00-18.30 i Hvidovre. Der blev desuden omdelt Sundhedskoordinationsudvalgets invitation til dialogmødet om den kommende Sundhedsaftale som finder sted onsdag den 30. maj kl. 14.30 – 18.00 i Hillerød.

Direktøren orienterede om 3 evalueringsfilm af ”Røgfri på tværs” som blandt andet kan ses på www.udentobak.dk/aktiviteter - et kort notat om samme blev omdelt.

Bilag

Invitation til klyngemøde 09-05-2018

Invitation til dialogmøde 30-05-2018

Meddelelse om evalueringsfilm af Røgfri på tværs

Punkt 3: Ledelsesinformation Center for Sundhed og Ældre

17/44694

Beslutning i Ældre- og Sundhedsudvalget den 25-04-2018

Ad 1) Taget til efterretning.

Ad 2) Godkendt.

Administrationens notat om de indkomne høringsvar udsendes med protokollen.

Beslutningstema

Center for Sundhed og Ældre har udarbejdet dette dagsordenspunkt.

Ledelsesinformationen giver en samlet status på en række indikatorer, som udspringer af de Nationale Mål for Sundhedsvæsenet, Målsætninger for Ældrepolitikken og nøgletal på ældreområdet, hvor Hvidovre Kommune sammenlignes med de 5 mest sammenlignelige kommuner. Sagen fremlægges til orientering.

Sagen har været sendt i høring hos Ældrerådet og Handicaprådet. Notat om rådernes høringsvar vil foreligge til udvalgets møde.

Indstilling

Direktøren indstiller til Ældre- og Sundhedsudvalget:

1. at tage Ledelsesinformation Center for Sundhed og Ældre til efterretning jf. bilag 1
2. at godkende, at ledelsesinformationen bliver fremlagt for Ældre- og Sundhedsudvalget fire gange årligt

Sagsfremstilling

Det overordnede formål med ledelsesinformationen er at øge kvaliteten for borgerne. Resultaterne skal forbedres ved at arbejde systematisk med nøgletal og procesindikatorer.

Ledelsesinformation Center for Sundhed og Ældre indeholder en status på udviklingen inden for udvalgte indikatorer. Indikatorerne er udvalgt med baggrund i Hvidovre Kommunes Ældrepolitik, de Nationale Mål for Sundhedsvæsenet og FLIS nøgletal på Ældreområdet hvor det er muligt at omsætte dem til lokalt forankrede indsatser, der giver mening for borgerne og for frontpersonalet.

Der vil være fokus på at følge udviklingen af indikatorerne over tid, for at se om indsatserne virker, eller om de skal ændres. Det kaldes en procesindikator, når det er muligt at måle den aktuelle præstation og styre aktiviteterne med henblik på at forbedre måltallene fx at mindske akutte genindlæggelser.

Hvidovre Kommunes Ældrepolitik

Hvidovre Kommunes Ældrepolitik blev vedtaget i marts 2014. Af indsatsområdet Sundhed fremgår blandt andet, at Hvidovre Kommune vil arbejde for:

- At fremme sundhed og forebygge sundhed
- At tilbyde aktiv hjælp, så den ældre har mulighed for at genvinde tabte færdigheder
- At sikre tryk og værdig pleje til borgere, som ikke kan klare sig selv, og sikre at hjælpen tager udgangspunkt i den enkelte borgers liv og livshistorie

De Nationale Mål for Sundhedsvæsenet

I april 2016 indgik regeringen, Danske Regioner og KL en politisk aftale om 8 nationale mål for sundhedsvæsenet og en række indikatorer, som viser udviklingen for de aftalte mål.

De nationale mål skal sikre, at alle sundhedsvæsenets aktører – sygehusene, kommunerne og almen praksis – arbejder i en tydelig og fælles retning mod højere kvalitet og samtidig gør det lettere at overskue, hvor der er behov for forbedringer.

Der bliver udgivet en årlig statusrapport, hvor Hvidovre Kommune bliver sammenlignet med alle kommunerne på landsplan med et "trafiklys" med farverne rød, gul eller grøn.

FLIS – Fælleskommunalt Ledelsesinformationssystem

FLIS er en fælleskommunal løsning til benchmark og ledelsesinformation. Med FLIS er det blandt muligt at udvælge de mest sammenlignelige kommuner, dvs. kommuner, der har mest ensartede rammevilkår som eksempelvis samme størrelse eller demografiske fordeling.

Retsgrundlag

Der er ikke noget retsgrundlag for beslutningen.

Økonomiske konsekvenser

Der vil muligvis over tid kunne ses en reduktion i den aktivitetsbestemte kommunale medfinansiering på sundhedsområdet på de enkelte indsatsområder.

Sundhedsmæssige konsekvenser

Det forventes, at den systematiske anvendelse af ledelsesinformation til konkrete og forbedrede indsatser vil forbedre borgernes sundhedstilstand.

Bilag

Bilag 1: LIS-ÆSU-25-04-2018

Handicaprådets høringssvar til Ledelsesinformation Center for Sundhed og Ældre

Ældrerådets høringssvar til Ledelsesinformation Center for Sundhed og Ældre

Forklæde til Handicaprådets høringssvar - Ledelsesinformation

Forklæde til Ældrerådets høringssvar - Ledelsesinformation

Punkt 4: Styregruppe for Hvidovre Kommunes demenshandlingsplan 2025

18/8035

Beslutning i Ældre- og Sundhedsudvalget den 25-04-2018

Taget til efterretning med bemærkning om, at styregruppen bedes overveje om fx Ældresagens demensgruppe, Handicaprådet og Integrationsrådet også bør inviteres til at deltage i arbejdet med demenshandlingsplanen.

Beslutningstema

Det tidligere Social og Sundhedsudvalg godkendte den 31. maj 2017 Hvidovre Kommunes Demenshandlingsplan 2025. Ældre- og Sundhedsudvalget orienteres om organisering og det fortsatte arbejde med demenshandlingsplanen.

Indstilling

Direktøren for børne- og velfærdsområdet indstiller til Ældre- og Sundhedsudvalget

1. at orientering om organisering og det fortsatte arbejde med realisering af Hvidovre Kommunes Demenshandlingsplan 2025 tages til efterretning.

Sagsfremstilling

Center for Sundhed og Ældre har siden beslutningen om Hvidovre Kommunes Demenshandlingsplan søgt Sundhedsstyrelsens satspuljer inden for demensområdet.

Hvidovre Kommune har fået tilsagn om satspuljemidler til at etablere et rådgivnings- og aktivitetscenter for borgere med demens og deres pårørende sammen med kommunerne Albertslund, Glostrup og Ishøj.

Desuden har Alzheimerforeningen fået satspuljemidler til at skabe et demensvenligt samfund, hvor Hvidovre Kommune er blandt de samarbejdende kommuner.

Hvidovre Kommune fik afslag fra Sundhedsstyrelsen i sommeren 2017 til kompetenceløft inden for demensområdet til frontpersonale. Puljen er slået op igen, og Hvidovre Kommune har sendt en ansøgning inden fristen den 26. marts 2018.

Der er behov for at arbejdet med Hvidovre Kommunes Demenshandlingsplan 2025 organiseres således, at nuværende og kommende indsatser koordineres. Derfor nedsætter Center for Sundhed og Ældre en styregruppe til Demenshandlingsplanen. Kommissorium for styregruppen er vedlagt i bilag.

Styregruppen vil have chef for Center for Sundhed og Ældre som formand og medlemmerne vil bestå af en plejecenterleder, leder af hjemmepleje og hjemmesygepleje, leder af Sundhed og forebyggelse, formand og næstformand i Ældrerådet samt et medlem fra Alzheimerforeningen.

Der vil løbende blive nedsat ad hoc arbejdsgrupper, som vil arbejde med at implementere projekter og indsatser under Demenshandlingsplanen.

Styregruppen vil træffe beslutninger om, hvilke indsatser der skal udspringe af Hvidovre Kommunes Demenshandlingsplan 2025 samt sikre fremdrift i indsatserne og at indsatserne implementeres koordineret.

Pårørende er en vigtig målgruppe i Demenshandlingsplanen. Værestedet i Aktivitetscentret og kommunens to daghjem fungerer i dag som aflastningstilbud til pårørende til borgere med demens. Én af indsatserne, der kommer til at udspringe af Hvidovre Kommunes Demenshandlingsplan, er en styrkelse af aflastning af pårørende samt øget fleksibilitet i afløsning og aflastning af den pårørende i eller uden for hjemmet i aften- og nattetimerne.

Retsgrundlag

Sundhedsloven § 119.

Politiske beslutninger og aftaler

Social- og Sundhedsudvalget vedtog på møde den 31. maj 2017 Hvidovre Kommunes Demenshandlingsplan 2025.

Økonomiske konsekvenser

Ingen

Personalemæssige konsekvenser

Ingen

Sundhedsmæssige konsekvenser

Hvidovre Kommunes Demenshandlingsplan understøtter såvel den mentale som den fysiske sundhed hos borgere med demens og deres pårørende.

Bilag

Bilag 1, Kommissorium for styregruppe til Hvidovre Kommunes Demenshandlingsplan 2025, til ÆSU 25.04.2018

Punkt 5: Sundhedsprofil for region og kommuner 2017

18/11193

Beslutning i Ældre- og Sundhedsudvalget den 25-04-2018

Taget til efterretning.

Rapporten og administrationens præsentation af samme udsendes med protokollen.

Beslutningstema

Center for Klinisk Forskning og Forebyggelse udgiver hvert 4. år en rapport over borgernes sundhedsvaner og sygdom i kommunerne i Region Hovedstaden. Ældre- og Sundhedsudvalget vil få præsenteret væsentlige resultater fra rapporten om voksne borgere i Hvidovre og deres sundhedsvaner og sygdom på møde den 25. april.

Indstilling

Direktøren indstiller til Ældre- og Sundhedsudvalget

1) at præsentation af rapporten *Sundhedsprofil for region og kommuner 2017* tages til efterretning.

Sagsfremstilling

Rapporten *Sundhedsprofil for region og kommuner 2017* udkom den 22. marts 2018. Rapporten er baseret på en spørgeskemaundersøgelse om borgernes sundhedsvaner og sygdomme, som blev foretaget i foråret 2017. Spørgeskemaet blev sendt til 2.450 borgere i Hvidovre, svarprocenten var 51,5 %. Samme undersøgelse blev foretaget i 2007, 2010 og 2013.

Rapporten viser desuden borgernes socioøkonomiske forhold baseret på registerdata, hvor borgernes uddannelsesniveau er faldet, hvilket har betydning for borgernes sundhed. Denne sammenhæng og resultater fra undersøgelsen vil blive præsenteret for Ældre- og Sundhedsudvalget på møde den 25. april.

Præsentationen af data fra spørgeskemaundersøgelsen vil hovedsagelig tage udgangspunkt i de temaer, som Ældre- og Sundhedsudvalget har valgt for den kommende forebyggelses- og sundhedspolitik for Hvidovre Kommune med henvisning til nuværende sundhedsindsatser. Her følger en kort præsentation af tallene.

Tobak

Andelen af borgere der ryger dagligt i Hvidovre udgør 16 % i 2017, hvilket er på niveau med gennemsnittet for alle kommuner i Region Hovedstaden. I 2013 var andelen af dagligrygere 17 % i Hvidovre.

Alkohol

Andelen af borgere i Hvidovre, der har et stort forbrug af alkohol udgør 7 %, hvor gennemsnittet for Region Hovedstaden er 8 %. I 2013 havde 9 % af borgerne i Hvidovre et stort alkoholforbrug.

Fysisk aktivitet

Andelen af borgere i Hvidovre, der ikke opfylder WHO's minimumsanbefaling for fysisk aktivitet udgør 30 %. Gennemsnittet for Region Hovedstaden er 26 %.

Mad og måltider

Andelen af borgere i Hvidovre, som har et usundt kostmønster, udgør 16 %. Gennemsnittet for Region Hovedstaden er 12 %. Andelen er stigende med 2 % siden 2013.

Mental sundhed

Andelen af borgere i Hvidovre med dårligt mental helbred udgør 16 %. Gennemsnittet for Region Hovedstaden er 14 %. Andelen er stigende både siden 2010 og 2013.

Stoffer

Unge i Hvidovre i alderen 16 – 34 år, der nogensinde har prøvet at ryge hash, udgør 41 %. Gennemsnittet for Region Hovedstaden er 53 %. Andelen er faldende både siden 2010 og 2013.

Retsgrundlag

Sundhedsloven §119

Politiske beslutninger og aftaler

Ingen

Økonomiske konsekvenser

Ingen

Personalemæssige konsekvenser

Ingen

Sundhedsmæssige konsekvenser

Sundhedsprofil for region og kommuner indgår blandt andet i arbejdet omkring udformning af ny forebyggelses- og sundhedspolitik.

Miljømæssige konsekvenser

Ingen

Bilag

Præsentation af rapporten - Sundhedsprofil

Nationale-maal-2017-juni-2017

Punkt 6: Tilsyn med plejecentre 2017

17/40218

Beslutning i Ældre- og Sundhedsudvalget den 25-04-2018

Taget til efterretning, idet udvalget samtidig tilkendegav, at en række af de forhold og episoder, som er beskrevet i rapporterne, ikke er tilfredsstillende set ud fra et værdighedssynspunkt og kan vække bekymring i forhold til bemanningen.

Udvalget beder på den baggrund administrationen om at følge udviklingen på plejecentrene tæt og herunder sikre optimal anvendelse af ressourcerne.

Administrationens notat om de indkomne høringsvar udsendes med protokollen.

Beslutningstema

Center for Sundhed og Ældre har udarbejdet dette dagsordenspunkt.

Der har i 2017 været gennemført tilsyn med plejecentrene i Hvidovre Kommune, hvorfor Ældre- og Sundhedsudvalget fremlægges sagen til orientering.

Sagen har været sendt i høring hos Ældrerådet og Handicaprådet. Notat om rådernes høringsvar vil foreligge til udvalgets møde.

Indstilling

Direktøren indstiller til Ældre- og Sundhedsudvalget:

1. at tage redegørelsen for tilsynene med plejecentrene i Hvidovre Kommune til efterretning

Sagsfremstilling

Tilsynene med plejecentrene i Hvidovre Kommune er i 2017 blevet gennemført af konsulentfirmaet Connector i perioden fra oktober – december.

Tilsynene er alle blevet tilrettelagt med afsæt i Hvidovre Kommunes kvalitetsstandarder, de politisk godkendte tilsynsmodeller samt Connectors tilsynskoncept for plejecentre.

Connectors koncept for tilsyn med plejecentre

Tilsynet foretages på basis af et samlet tilsynskoncept, som tager udgangspunkt i de gældende lovkrav, gældende kvalitetsstandarder og styringsdokumenter i den pågældende kommune samt evt. andre prioriterede fokusområder i kommunen.

Tilsynet udføres i form af uanmeldt besøg hos kommunens plejecentre.

Tilsynet vurderer ved hjælp af fire målemetoder:

- o Det dokumenterede (den skriftlige dokumentation i omsorgssystemet)
- o Kvalitative interviews med beboerne: Den brugeroplevede kvalitet
- o Kvalitative interviews med medarbejdere samt ledelse på plejecenteret: Kvalificering af den brugeroplevede kvalitet samt afdækning af den faglige og organisatoriske kvalitet
- o Tilsynets egne observationer

Det uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af plejecentret ved hjælp af følgende målemetoder: Den plejefaglige dokumentation, tilsynets observationer på plejecentrets fællesarealer og i udvalgte beboeres boliger samt interviews med hhv. beboerrepræsentanter, medarbejdere og ledelse.

Tilsynenes afledte indsigter

Connector har efter de gennemførte tilsyn udarbejdet tilsynsrapporter, hvorfra Center for Sundhed og Ældre fremlægger de generelle opmærksomheder nedenfor.

Plejecentre - generelt

- Generelt høj tilfredshed blandt beboerne. Både med plejen, praktisk hjælp og aktiviteter. Dog med en enkelt undtagelse på Krogstenshave, hvor der er flere beboere, der oplever, at de venter længe på hjælpen

- Maden på Krogstenshave opleves ikke som tilfredsstillende. På Dybenskærhave, hvor maden også kommer fra Hvidovre Centralkøkken, er der ikke samme utilfredshed
- Plejecentrene har udfordringer vedr. deres dokumentation. Tilsynet oplever ikke at instrukser for sygeplejefaglig dokumentation følges
- Der er manglende og ufuldstændige arbejdsplaner
- Vedr. UTher (utilsigtede hændelser); Det er ikke noteret i borgers journal, at de er indberettet
- Journalerne er kun delvist fyldestgørende
- Der er ikke stringens i brugen af indsatsområder og der er ikke konsekvent opfølgning
- Implementering af Cura og Fælles Sprog III kan bruges som løftestang for udfordringerne med dokumentationspraksis, hvor der er behov for et øget fokus og stringens

Udviklende dialogmøder og kvalitetsudvikling

I forlængelse af de gennemførte tilsyn har Connector afholdt individuelle dialogmøder med ledelsen af plejecentrene. På møderne er de enkelte tilsynsrapporter blevet gennemgået med afsæt i et fremadrettet fokus på læring og kvalitetsudvikling. Plejecentrene i Hvidovre Kommune er således blevet klædt på til, at kunne iværksætte konkrete indsatser med henblik på at kunne fastholde eller højne kvaliteten af deres ydelser og faglige indsatser, hvor det er påkrævet. Ledelsen på området og Connector beskriver, at dialogmøderne har været frugtbare, hvor der har været skabt en god forståelse for hvordan man lokalt kan fastholde kvaliteten og arbejde med at løse udfordringerne for dermed at højne kvaliteten.

Dernæst har afdelingsledelsen været samlet på tværs af Center for Sundhed og Ældre til et fælles oplæg varetaget af Connector. Oplægget inspirerede til hvordan tilsynene kan bruges som et tværgående afsæt for at arbejde med kvalitetsforbedring, kvalitetsmåling og kvalitetsorganisationen i Center for Sundhed og Ældre. Som afrunding på disse dialogmøder har der endvidere været afholdt et dialogmøde med chefen for Center for Sundhed og Ældre for også at understøtte, at tilsynets indsigter indgår i de overordnede strategiske udviklingsinitiativer.

Tilsynets opmærksomheder vil hen over det kommende år blive fastholdt i et læringsorienteret perspektiv. Initiativerne vil være koblet til et mere strategisk niveau, hvor der dog også vil ske en individuel opfølgning på kritikpunkter hos den enkelte leverandør i forbindelse med tilsynene i 2018.

Til brug for arbejdet med at kvalitetssikre indsatserne i det enkelte plejecenter er der udarbejdet en handleplan, som skal udfyldes og følges det kommende år. Det skal opstilles mål og handlinger hvis der er et målepunkt i tilsynet, som er vurderet til at være delvist opfyldt.

Ansvar for at arbejdet med det enkelte mål i handleplanen påhviler uanset aktøren den lokale ledelse, som skal sikre, at tilsynets kritikpunkter imødegås af en højnet kvalitet. Tilsynets kritikpunkter skal være imødegået i løbet af det kommende år.

Forøget stringens i arbejdsgange og dokumentation- FSIII og Cura

Connector henviser flere gange til behovet for en øget stringens i dokumentationen, revision af instrukser og procedurer for ex egenkontrol både hos de kommunale og private leverandører. Tilsynet beskriver, at de mener, at de manglende arbejds-/plejeplaner vil blive sikret, når Hvidovre Kommune implementerer Cura.

Cura er Hvidovre Kommunes nye omsorgssystem, som aktuelt er ved at blive implementeret på tværs af alle aktører i Center for Sundhed og Ældre. Cura implementeres på grund af et nationalt krav om, at alle kommuner skal anvende den nye metodik Fælles Sprog III (FSIII), hvilket er et krav Hvidovre Kommunes nuværende omsorgssystem KMD Care ikke kan håndtere.

Implementeringen af FSIII og Cura medfører, at alle medarbejdere, både private og kommunale, dokumenterer borgerens funktioner, behov og ressourcer ved brug af det samme begrebssæt. Dokumentation foregår i det samme system, uanset hvilken rolle man har. FSIII betyder også, at alle medarbejdere arbejder koordineret, processuelt og systematisk med dokumentation og opfølgning.

Denne systematik, indførslen af ensartet sprogbrug samt de tværgående og gennemsigtige arbejdsgange betyder, at flere af de gennemgående mangler, som påtales i tilsynene, vil få et stort kvalitetsløft. Dette vedrører fx borgerens plejeplaner og stringensen i dokumentationspraksis.

Retsgrundlag

Kommunalbestyrelsen har efter Retssikkerhedslovens § 16 pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på.

Lov om Social Service § 151 fastsætter, at Kommunalbestyrelsen er forpligtet til at føre tilsyn med de kommunale opgaver, der løses i henhold til § 83 i Lov om social service.

Tilsynet skal påse, at de kommunale opgaver løses i overensstemmelse med de afgørelser Kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser, samt i henhold til Kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder jf. § 139 i Lov om social service.

Utsigtede hændelser, der opstår i forbindelse med praktisk hjælp og personlig pleje, er ikke rapporteringspligtige (jf. punkt 4.1.1 i Sundhedsstyrelsens vejledning nr. 1 af 03/01/2011).

Politiske beslutninger og aftaler

Kommunalbestyrelsen vedtog konceptet for tilsyn med plejecentre d. 20. juni 2017.

Økonomiske konsekvenser

.

Personalemæssige konsekvenser

.

Miljømæssige konsekvenser

.

Bilag

Koncept tilsyn plejecentre

Bilag Svendebjerghave

Tilsynsrapport 2017 Svendebjerghave

Tilsynsrapport Søvangsgården 2017

Bilag Dybenskærhave

Bilag Krogstenshave 2017

Bilag Plejekollektivet Holmelundsvej

Bilag Strandmarkshave Torndalshave 2017

Bilag Søvangsgården

Tilsynsrapport Dybenskærhave 2017

Tilsynsrapport Krogstenshave 2017

Tilsynsrapport Plejekollektivet Holmelundsvej 2017

Tilsynsrapport Strandmarkshave inkl Torndalshave 2017

Handicaprådets høringssvar til Tilsyn med plejecentre 2017

Ældrerådets høringssvar til Tilsyn med plejecentre 2017

Forklæde Handicaprådets høringssvar - Tilsyn med plejecentre 2017

Forklæde Ældrerådets høringssvar - Tilsyn med plejecentre 2017

Punkt 7: Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk bistand 2017

17/40216

Beslutning i Ældre- og Sundhedsudvalget den 25-04-2018

Taget til efterretning.

Administrationens notat om de indkomne høringssvar udsendes med protokollen.

Beslutningstema

Center for Sundhed og Ældre har udarbejdet dette dagsordenspunkt.

Der blev i 2017 gennemført tilsyn med kommunale og private leverandører af personlig pleje og praktisk bistand, hvorfor Ældre- og Sundhedsudvalget fremlægges sagen til orientering.

Sagen har været sendt i høring hos Ældrerådet og Handicaprådet. Notat om rådernes høringssvar vil foreligge til udvalgets møde.

Indstilling

Direktøren indstiller til Ældre- og Sundhedsudvalget:

1. at tage redegørelsen for tilsynene med leverandører af personlig pleje og praktisk bistand i Hvidovre Kommune til efterretning

Sagsfremstilling

Tilsynene med private og kommunale leverandører af personlig pleje og praktisk bistand er blevet gennemført af konsulentfirmaet Connector i perioden fra oktober – december 2017.

Tilsynene er alle tilrettelagt med afsæt i Hvidovre Kommunes tilsynspolitik, de politisk godkendte tilsynsmodeller samt Connectors tilsynskoncept.

Connectors koncept for tilsyn med kommunale og private leverandører af personlig pleje og praktisk bistand

Tilsynet foretages på basis af et samlet tilsynskoncept, som tager udgangspunkt i de gældende lovkrav, gældende kvalitetsstandarder og styringsdokumenter i Hvidovre Kommune.

Tilsynet omfatter alle godkendte leverandører af hjælp til personlig pleje og/eller praktisk hjælp til rengøring efter servicelovens § 83.

Tilsynet udføres i form af uanmeldte besøg hos de godkendte leverandører (leverandørkontrol).

På baggrund af leverandørens lister over ydelsesmodtagere, udvælger tilsynet borgere til tilsynsbesøg/interview. Leverandøren forestår kontakten til borger og indhentelse af samtykke til borgerens deltagelse.

Tilsynet vurderer ved hjælp af fire målemetoder:

- o Det dokumenterede (den skriftlige dokumentation i omsorgssystemet / leverandørens eget dokumentationssystem)
- o Kvalitative interviews med ydelsesmodtagere: Den brugeroplevede kvalitet
- o Kvalitative interviews med medarbejdere samt ledelse hos leverandør: Kvalificering af den brugeroplevede kvalitet samt afdækning af den faglige og organisatoriske kvalitet
- o Tilsynets egne observationer

Kvalitetssikring af visitationsøkonomien

Der foretages hver måned et økonomisk tilsyn med leverandørernes afregning af de visiterede og leverede ydelser. Tilsynet sikrer, at kommunen kun betaler for de visiterede ydelser.

Tilsynenes afledte indsigter

Connector har efter de gennemførte tilsyn udarbejdet individuelle tilsynsrapporter, hvorfra Center for Sundhed og Ældre fremlægger de generelle opmærksomheder nedenfor.

Hjemmeplejen, private leverandører – generelt

- Generelt høj tilfredshed blandt borgerne, både i forhold til pleje og praktisk bistand
- Der er kun én leverandør der gennemfører systematisk egenkontrol
- Muligheden for fleksibel tilrettelæggelse af hjælpen er ikke kendt og praktiseret alle steder
- Målgruppen for klippekortsordning opleves uhensigtsmæssig. Ydelserne disponeres, men dokumentation beskriver ikke tydeligt hvordan ydelsen anvendes
- Implementering af det nye omsorgssystem Cura og Fælles Sprog III kan bruges som løftestang for udfordringerne med dokumentation
- Der er behov for et øget fokus på at sikre, at der udarbejdes arbejdsplan/plejeplan, samt stringens i dokumentationen

Hjemmeplejen, kommunal - generelt

- Triage fremstår som hjælpsomt i forhold til at understøtte og løfte det faglige fokus på den løbende vurdering af borgerens tilstand. (Triage er et system, hvor man ud fra fastlagte målinger og observationer kan fastlægge, hvornår der skal ske indgriben over for en given borger)
- Borgere er tilfredse. Dog udtrykker de en lettere utilfredshed omkring de konsekvenser som brugen af afløsere medfører
- Instrukserne er under revision i den kommunale hjemmepleje. Connector påpeger, at de ikke ser mål for hvornår de er færdig-reviderede, samt en kommunikationsplan der knytter sig til revisionen
- Der skal rettes opmærksomhed i overgangen fra dag til aften. Tilsynet var ikke forventet i aftenvagten, og aftenvagten havde ikke mulighed for at gennemføre og have dialog med tilsynet på det uanmeldte besøg. Ved senere besøg talte tilsynet med gruppelederen, primært vedr. dokumentation
- I to distrikter stod nøgleskabene åbne. Tilsynet finder ikke dette hensigtsmæssigt

Udviklende dialogmøder og kvalitetsudvikling

I forlængelse af de gennemførte tilsyn har Connector afholdt individuelle dialogmøder med ledelsen af de private og kommunale leverandører. På møderne er de enkelte tilsynsrapporter blevet gennemgået med afsæt i et fremadrettet fokus på læring og kvalitetsudvikling.

Leverandørerne af personlig pleje og praktisk bistand er således blevet klædt på til, at kunne iværksætte konkrete indsatser med henblik på at kunne fastholde eller højne kvaliteten af deres ydelser og faglige indsatser, hvor det er påkrævet.

Ledelsen på området og Connector beskriver, at dialogmøderne har været frugtbare, hvor der har været skabt en god forståelse for hvordan man lokalt kan fastholde kvaliteten og arbejde med at løse de påpegede udfordringer.

Som afrunding på disse dialogmøder har der endvidere været afholdt et dialogmøde med chefen for Center for Sundhed og Ældre for også at understøtte, at tilsynets indsigter indgår i de overordnede strategiske udviklingsinitiativer.

Dernæst har afdelingsledelsen været samlet på tværs af Center for Sundhed og Ældre til et fælles oplæg varetaget af Connector. Oplægget inspirerede til hvordan tilsynene kan bruges som et tværgående afsæt for at arbejde med kvalitetsforbedring, kvalitetsmåling og kvalitetsorganisationen i Center for Sundhed og Ældre.

Dette betyder konkret, at kvalitetsudviklingen hos de private leverandører vil blive fulgt og kontrolleret i forbindelse med de kvartalsvise leverandørmøder, som afholdes i regi af Visitationen. Derudover er der krav om, at alle leverandører opstiller relevante mål for indsatserne i handleplaner. Målene defineres i tråd med de målepunkter, der i forbindelse med tilsynet vurderes til at være som minimum delvist opfyldt.

Hvor der i tilsynene ses indikationer på kontraktbrud kontrolleres dette hos den enkelte leverandør. Hvis vilkårene i kontrakten ikke er imødekommet kan det have kontraktlige konsekvenser for den enkelte leverandør.

Tilsynets opmærksomheder vil hen over det kommende år blive fastholdt i et læringsorienteret perspektiv. Initiativerne vil være koblet til et mere strategisk niveau, hvor der dog også vil ske en individuel opfølgning på kritikpunkter hos den enkelte leverandør. Ansvar for at kvaliteten hæves påhviler, uanset aktøren, den lokale ledelse, som skal sikre, at tilsynets kritikpunkter imødegås af en højnet kvalitet. Der vil ske en opfølgning og en vurdering af indsatsernes virkning i forbindelse med tilsynene i 2018.

Førøget stringens i arbejdsgange og dokumentation- FSIII og Cura

Connector henviser flere gange til behovet for en øget stringens i dokumentationen, revision af instrukser og procedurer for ex egenkontrol både hos de kommunale og private leverandører. Tilsynet beskriver, at de mener, at de manglende arbejds-/plejeplaner vil blive sikret, når Hvidovre Kommune implementerer Cura.

Cura er Hvidovre Kommunes nye omsorgssystem, som aktuelt er ved at blive implementeret på tværs af alle aktører i Center for Sundhed og Ældre. Cura implementeres på grund af et nationalt krav om at alle kommuner skal anvende den nye metodik Fælles Sprog III i 2018 (FSIII), hvilket er et krav Hvidovre Kommunes nuværende omsorgssystem KMD Care ikke kan håndtere.

Implementeringen af FSIII og Cura medfører, at alle medarbejdere, både private og kommunale, fremover dokumenterer borgerens funktioner, behov og ressourcer ved brug af det samme begrebsæt. Dokumentationen foregår i det samme omsorgssystem, Cura, uanset hvilken rolle man har i borgerens forløb. FSIII betyder også, at alle medarbejdere arbejder koordineret, processuelt og systematisk med dokumentation og opfølgning.

Denne systematik, indførslen af ensartet sprogbrug samt de tværgående og gennemsigtige arbejdsgange betyder, at flere af de gennemgående mangler, som påtales i tilsynene, vil få et stort kvalitetsløft. Dette vedrører fx borgerens plejeplaner og stringensen i dokumentationspraksis.

Utilsigtede hændelser (UTH)

Tilsynet kritiserer, at de private hjemmehjælpsleverandører ikke indberetter utilsigtede hændelser, og det fremgår af tilsynet, at nogle af leverandørerne refererer til en aftale indgået med kommunen.

Ifølge kommunens kontrakt med leverandørerne skal leverandørerne ”håndtere og følge op på utilsigtede hændelser i overensstemmelse med den relevante lovgivning”. Ifølge den nuværende lovgivning er hændelser, der opstår i forbindelse med praktisk hjælp og personlig pleje ikke rapporteringspligtige.

Retsgrundlag

Kommunalbestyrelsen har efter Retssikkerhedslovens § 16 pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på.

Lov om Social Service § 151 fastsætter, at Kommunalbestyrelsen er forpligtet til at føre tilsyn med de kommunale opgaver, der løses i henhold til § 83 i Lov om social service.

Tilsynet skal påse, at de kommunale opgaver løses i overensstemmelse med de afgørelser Kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser, samt i henhold til Kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder jf. § 139 i Lov om social service.

Utilsigtede hændelser, der opstår i forbindelse med praktisk hjælp og personlig pleje, er ikke rapporteringspligtige (jf. punkt 4.1.1 i Sundhedsstyrelsens vejledning nr. 1 af 03/01/2011).

Politiske beslutninger og aftaler

Social- og Sundhedsudvalget godkendte Tilsynspolitikken for 2017 på deres møde d. 3. januar 2017.

Kommunalbestyrelsen vedtog tilsynsmodellen for tilsyn med personlig pleje og praktisk hjælp d. 30. maj 2017.

Økonomiske konsekvenser

.

Personalemæssige konsekvenser

.

Sundhedsmæssige konsekvenser

.

Miljømæssige konsekvenser

.

Bilag

Skabelon handleplan, tilsyn 2017

Koncept leverandører personlig pleje og praktisk hjælp i eget hjem

Bilag Get Care

Bilag PlejeDanmark

Bilag Servicefirmaet Globel

Tilsynsrapport Get Care 2017

Tilsynsrapport PlejeDanmark 2017

Tilsynsrapport Servicefirmaet Globel 2017 Final

Tilsynsrapport Human Care 2017

Bilag Human Care

Bilag Samlet Hvidovre Hjemmepleje

Tilsynsrapport Hvidovre hjemmepleje 2017

Handicaprådets høringssvar til Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk bistand 2017

Ældrerådets høringssvar til Leverandører af personlig pleje og praktisk bistand 2017

Forklæde Handicaprådets høringssvar - Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp

Forklæde høringssvar Ældrerådet - Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp

Punkt 8: Eventuelt

17/49260

Beslutning i Ældre- og Sundhedsudvalget den 25-04-2018

Mikkel Dencker (O) spurgte dels til muligheden for personalerum, dels til uhensigtsmæssig udendørsbelægning på Holmelundsvej. Administrationen svarede på mødet.

Lisa Skov (C) spurgte til dimensionering af elevatoren i Sundhedscentret set i forhold til kørestolsbrugere. Administrationen svarede på mødet.

Lisa Skov (C) spurgte til status på manglen på praktiserende læger. Administrationen svarede på mødet og henviste til, at der tidligere er lovet en sag herom til udvalget.

Anders Wolf Andresen (F) spurgte til handicaptilgængeligheden på Sundhedscentret i almindelighed og toiletforholdene i særdeleshed. Administrationen svarede på mødet.

Anders Wolf Andresen (F) spurgte til en omtale vedrørende ældres vilkår i form af et læserbrev i lokalavisen. Administrationen svarede på mødet.

Anders Wolf Andresen (F) spurgte til genopslag af ansøgningspulje vedrørende klippekort til svage ældre mv. Administrationen svarede på mødet.