



Til Niels E. Bjerrum (S) og Line Ervolder (K)

Politikersvar til Niels E. Bjerrum (S) og Line Ervolder (K) vedr. forhold i ældreplejen

Niels E. Bjerrum (S) og Line Ervolder (K) har den 12. november 2025 stillet følgende spørgsmål:

1. Tidspunkt og information

Hvornår blev forvaltningen og borgmesteren bekendt med de enkelte sager, og hvorfor blev Sundheds- og Omsorgsudvalget ikke informeret tidligere og mere fyldestgørende?

2. Ansvar og opfølgning

Hvilket ansvar påtager borgmesteren sig for den manglende opfølgning og kommunikation, og hvordan sikres fremover gennemsigtighed og rettidig politisk inddragelse i lignende sager?

3. Handling og forebyggelse

Hvilke konkrete tiltag er iværksat for at sikre, at svigt ikke gentager sig, og hvad er status på de interne undersøgelser – herunder hvornår resultaterne forventes offentliggjort?

4. I forlængelse heraf rejser de seneste oplysninger yderligere spørgsmål:

- *Hvornår modtog Sisse Marie Welling den henvendelse, som Sadaf Hayat beskriver i sit debatindlæg i Politiken den 4. november?*
- *Hvad var indholdet i den henvendelse?*
- *Hvorfor orienterede Sisse Marie Welling ikke Sundheds- og Omsorgsudvalget om de forhold, der er beskrevet i henvendelsen?*
- *Hvilket plejehjem drejede det sig om?*
- *Hvordan kan det forklares, at forvaltningen forsøgte at mørklægge problemer på et plejehjem, som borgmesteren allerede var advaret om?*
- *Var Sisse Marie Welling involveret i, at disse tre sager blev forsøgt mørklagt over for Berlingske?"*

5. Om borgmesteren – i lyset af de mange sager og den alvor, de repræsenterer – har ændret holdning til, at hendes egen rolle og ansvar, samt udvalgets rolle og ansvar, bør indgå i den 360-graders undersøgelse, som vi ønsker gennemført?

1. december 2025
Edoc-sagsnummer
2025-0365429

F2 sagsnummer
2025 - 24003

Sagsbehandler
Mads Wallentin

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen svar

Ad. 1.

Det fremgår ikke af spørgsmålet, hvilke specifikke sager spørgerne refererer til. Det antages i besvarelsen, at der henvises til de følgende i pressen omtalte whistleblower-sager (WB-sager):

- WB-sagen på Bispebjerg omhandler forløb i 2022. Forvaltningen bliver første gang gjort bekendt med indberetningen til whistleblower-ordningen den 27. januar 2023 gennem et såkaldt åbningsbrev fra Borgerrådgiveren. Sundheds- og Omsorgsborgmesteren (herefter borgmesteren) bliver første gang gjort bekendt med WB-sagen på Bispebjerg d. 25. oktober 2024. Det bliver hende oplyst, at sagen alene omhandler økonomiske midler til plejehjemmet og at den økonomiske tildelingspraksis, der spørges til, på det her tidspunkt er ophørt. Borgmesteren beder om, at Sundheds- og Omsorgsudvalget (herefter udvalget) orienteres. Denne orientering med samme indhold sker på Sundheds- og Omsorgsudvalgs mødet d. 14. november 2024.

Borgerrådgiverens færdige rapport, hvor Borgerrådgiveren kommer med sin endelige vurdering, kommer til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens (herefter forvaltningens) kendskab den 4. august 2025.

Borgmesteren bliver orienteret om rapporten mundtligt fredag den 8. august 2025 – hvorefter borgmesteren bad forvaltningen om at orientere udvalget hurtigst muligt. Udvalget får rapporten via den ugemail, som forvaltningen sender til udvalget mandag den 11. august med lovning om en mundtlig orientering på først kommende udvalgs møde den 21. august 2025.

- WB-sagen om Huset William omhandler forløb i 2022. Forvaltningen bliver første gang gjort bekendt med indberetningen til whistleblower-ordningen den 11. oktober 2022 gennem åbningsbrevet fra Borgerrådgiveren. Forvaltningen igangsatte undersøgelse af forholdene med det samme, hvor forstanderen allerede på tidspunktet for undersøgelsen havde igangsat tilpasninger af organiseringen. Det betød også, at forvaltningen vurderede, at forholdene var under genopretning, og det derfor ikke var relevant med orientering af borgmester og udvalg.

Borgmesteren og udvalget modtog en mundtlig orientering om sagen på udvalgs mødet den 9. oktober 2025 og en skriftlig orientering den 14. oktober 2025.

- WB-sager om Hørgården omhandler forløb i 2023-2024. Forvaltningen bliver første gang gjort bekendt med den første

indberetning til whistleblower-ordningen den 20. april 2023 gennem åbningsbrevet fra Borgerrådgiveren. Udvalget har løbende modtaget orienteringer om forvaltningens håndtering af en række forhold knyttet til forholdene på Hørgården. Her var whistleblowersagen en af flere elementer, som udvalget modtog orientering om.

Udvalget modtog desuden en mundtlig orientering om sagen på udvalgsrådet den 9. oktober 2025 og en skriftlig orientering den 14. oktober 2025.

- WB-sagen om Hjemmeplejen Amager omhandler forløb i 2023. Forvaltningen bliver første gang gjort bekendt med indberetningen til whistleblower-ordningen den 10. oktober 2023 gennem åbningsbrevet fra Borgerrådgiveren. Borgmesteren og udvalget blev ikke dengang orienteret, da forvaltningen ikke vurderede, at der var tale om generelle forhold og i et vist omfang omhandlede arbejdsmiljø og personaleforhold knyttet til én konkret medarbejder.

Borgmesteren og udvalget modtog en mundtlig orientering om sagen på udvalgsrådet den 9. oktober 2025 og en skriftlig orientering den 14. oktober 2025.

Ad 2.

Forvaltningen har alene mulighed for at svare på faktuelle forhold, hvorfor der i det følgende redegøres for rammerne for orientering af udvalget.

Forvaltningen orienterer hyppigt og løbende udvalget, når der er alvorlige forløb på fx plejehjem eller i hjemmeplejen, der ikke er gået som ønsket eller forventet. Det kan være sager, hvor der er sket særlige fejl, hvor kommunikationen med de pårørende er gået i hårdknude, misforståelser eller andet, der bevirker, at sagen ikke kan håndteres inden for normale rammer.

Forvaltningen orienterer imidlertid ikke systematisk om alle klager og henvendelser fra borgere, pårørende eller medarbejdere. Udvalget bliver typisk orienteret i de tilfælde, hvor forvaltningen vurderer, at det er relevant, fx hvis der vurderes at være tale om forløb, som har væsentlig betydning for enten kvalitet eller drift.

Udvalget har tidligere fast modtaget en halvårlig oversigt om borgerklager på ældreområdet. Udvalget besluttede dog i december 2022 at afskaffe oversigten som en del af et større afbureaukratiseringsforløb, der

udsprang af et medlemsforslag, som et enigt udvalg vedtog i april 2022.

Borgmesteren har på baggrund af de igangværende sager bedt om, at borgmesteren og udvalget fremadrettet kommer ind over håndteringen af whistleblower-sager, så der kan ageres på dem.

Ad 3.

Forvaltningen er landets største forvaltning på sundheds- og omsorgsområdet og beskæftiger omkring 11.000 medarbejdere, driver 42 plejehjem med mere end 3.000 beboere og leverer hjemmepleje og hjemmesygepleje til over 10.000 borgere.

I en organisation af denne størrelse er det desværre uundgåeligt, at der sker fejl.

Forvaltningen lægger vægt på, at når der sker fejl, skal de identificeres hurtigst muligt, der skal handles rettidigt på dem, og forvaltningen skal arbejde aktivt for at forebygge gentagelser. Således handles der også, så snart forvaltningen får kendskab til problematiske forhold, hvilket også har været tilfældet i flere af de konkrete WB-sager, hvor forholdene allerede har været håndteret, inden forvaltningen har modtaget WB-åbningsskrivelsen. Forvaltningen vil gerne igen beklage at sagsbehandlingen i håndteringen af nogle WB-sager desværre har været alt for lang.

Borgmesteren har anmodet forvaltningen om at gennemføre en række undersøgelser på baggrund af i ad 1. beskrevne WB-sager. Det drejer sig om følgende spor:

1. En 360-graders analyse af kvaliteten på Bispebjerghjemmet i 2025 baseret på en gennemgang af data og en gennemgang af borgerjournaler fra 2025
2. Et eksternt, uvildigt tilsyn på Bispebjerghjemmet, gennemført af Ældretilsynet i 2025
3. En eksternt, uvildig gennemgang af de 25 borgerjournaler fra 2022, som indgår i whistleblower-sagen (udføres af konsulentfirmaet PS!mprove under Dansk Selskab for Patientsikkerhed)
4. En systematisk gennemgang af øvrige whistleblower-sager om faglig kvalitet på plejehjem i SUF
5. En samlet læringsopsamling med de centrale tværgående temaer og forbedringsmuligheder på tværs af taskforcens spor.

Det forventes, at den samlede afrapportering er færdig inden årets udgang. Det bemærkes i den sammenhæng, at det uvildige tilsyn af Bispebjerghjemmet (spor 2) blev gennemført den 21. oktober 2025. Udvalget blev orienteret på mail om Ældretilsynets mundtlige

tilbage melding den 24. oktober og om den endelige skriftlige tilsynsrapport den 20. november 2025.

Med hensyn til spor 3 blev kommissoriet behandlet på udvalgets møde den 9. oktober 2025. Udvalget var enige om at godkende kommissoriet, så forvaltningen kunne igangsætte undersøgelserne. Sagen blev standset, og arbejdet med den eksterne undersøgelse afventede behandling i Borgerrepræsentationen, som godkendte sagen, herunder kommissoriet og undersøgelsen den 13. november 2025. Forvaltningen indgik straks herefter en aftale om en eksterne gennemgang af de 25 borger-sager fra Bispebjerg Hjemmet i 2022, som lå til grund for WB konklusionsrapporten. Forvaltningen forventer, at undersøgelsen kan færdiggøres inden årets udgang.

Udover de fem ovenfor nævnte spor udtrykte et enigt udvalg den 9. oktober 2025 opbakning til, at borgmesteren ville igangsætte en "kortlægning af kommunikationen mellem forvaltningen og Borgerrådgiveren, herunder en vurdering af den lange sagsbehandlingstid for whistleblowersagen". Denne undersøgelse har borgmesteren igangsat med en ekstern leverandør. Undersøgelsen er således i fuld gang, og det forventes, at den er færdig inden årsskiftet.

Ad 4.

("Hvornår modtog Sisse Marie Welling den henvendelse, som Sadaf Hayat beskriver i sit debatindlæg i Politiken den 4. november?")

Henvendelsen fra Sadaf Hayat om forhold på Plejehjemmet Huset William er dateret den 16. maj 2025. Efter vanlig praksis sorterer borgmesterkontoret borgmestermailen og videresender henvendelser, der kalder på handling fra forvaltningen. Det er også sket i dette tilfælde.

Forvaltningen holdt møde med Sadaf Hayat den 23. maj 2025, hvor formand, afdelingsleder og tillidsrepræsentant fra Huset William deltog. Den 17. juni sendte områdechef et svarbrev til Sadaf Hayat. Borgmesteren orienteres umiddelbart herefter om svarbrevet, og her noterer borgmesteren sig, at der er afholdt et møde med Sadaf Hayat, at der er sendt et opfølgende svar til Sadaf Hayat, og at forvaltningen håndterer evt. problemstillinger.

Det kan desuden oplyses, at forvaltningen holdt møde med Sadaf Hayat igen den 20. november 2025 som opfølgning på det nævnte debatindlæg.

("Hvad var indholdet i den henvendelse?")

Afsender Sadaf Hayat var på daværende tidspunkt nyansat tilkaldevikar på plejehjemmet Huset William under forvaltningen og henvender sig til borgmesteren for at gøre opmærksom på en række oplevede problemer i forbindelse med ansættelsen.

Brevet beskriver:

- At afsender oplever, at aflønningen ikke afspejler uddannelse/erfaring.
- At afsenderen har arbejdet mere end planlagt og har haft et ansvar, hun ikke vurderer, er i overensstemmelse med den introduktion og oplæring, der er givet.
- At afsenderen under en tidlig aftenvagte oplever at blive efterladt alene med ansvar for 12 beboere uden tilstrækkelig adgang til faglig sparring, hvilket førte til en konkret, potentielt farlig situation ved en forflytning med lift.
- At afsenderen oplever, at anmodninger om hjælp og støtte fra ansvarshavende blev afvist eller ignoreret, herunder i forbindelse med anlæggelse af aftenkateter
- At en skriftlig henvendelse til ledelsen med kritik af kultur og arbejdsmiljø efter afsenderens opfattelse blev mødt med modstand, og at afsenderen oplever, at manglende vilje til lønforhandling og ændringer i vagtplanen kan hænge sammen med fremsat kritik.
- At afsenderen rejser en faglig og etisk bekymring over, at en tidligere ansvarshavende medarbejder nu har en privatlignende relation til en beboer, som vedkommende tidligere har haft fagligt ansvar for, og at dette efterlader ubesvarede spørgsmål om grænsesætning, magtforhold og etik.
- En opfordring til, at der følges op på sagen, da afsenderen oplever et mere grundlæggende svigt i håndteringen af medarbejdere, faglighed og etisk ansvar, og efterspørger gennemsigtighed, faglighed og retfærdighed.

Som svar på henvendelsen har områdeleder Ulla Callesen sendt Sadaf Hayat et svarbrev. Brevet forholder sig til medarbejderens oplevelser som tilkaldevikar på Plejehjemmet Huset William, herunder lønindplacering, introduktion og arbejdsmiljø.

Hovedpointer i svaret:

- Medarbejderen er stillingsmæssigt ansat i overensstemmelse med gældende overenskomst. Lønnen er baseret på dokumentation behandlet i Center for Løn og Personale i Koncernservice. Hendes uddannelsesmæssige baggrund giver ikke grundlag for anden stillingsmæssig indplacering. Ledelsen har oplyst, at lønforhandling kan blive relevant efter mere erfaring i pleje- og omsorgsopgaver.

- Som tilkaldevikar kan medarbejderen frit acceptere eller afvise vagter.
- Forløbet omkring introduktion er efter vanlig praksis: De første to vagter sammen med kollega, herefter selvstændigt arbejde med adgang til sparring.
- Medarbejderen har oplevet en problematisk aftenvagt. Ledelsen har anerkendt hendes oplevelse, taget dialog og indkaldt til møde med forstander, afdelingsleder og tillidsrepræsentant for at gennemgå hendes punkter.
- Medarbejderens opmærksomhed om en tidligere ansat med privat relation til en beboer er registreret. Forvaltningen oplyser, at sagen håndteres professionelt, men der gives ikke detaljer.
- Afslutningsvis understreges det, at henvendelsen bruges til løbende at styrke introduktion og rammer for afløsere.

(Hvorfor orienterede Sisse Marie Welling ikke Sundheds- og Omsorgsudvalget om de forhold, der er beskrevet i henvendelsen?)

Som det fremgår af ad 2 ovenfor, modtager udvalget ikke længere en fast orientering om alle klager, der sendes til forvaltning og borgmester. Det har udvalget tidligere modtaget på halvårlig basis, men et enigt udvalg besluttede at afskaffe denne orientering, som en del af en større afbureaukratiseringsproces i december 2022. Og i forhold til whistleblowersagen om Huset William bliver borgmesteren og udvalget orienteret i forbindelse med et udvalgsmøde i oktober.

Forvaltningen bestræber sig på, at udvalget løbende orienteres om særligt komplicerede sager, som fx kan have betydning for den borgerrettede pleje.

(Hvordan kan det forklares, at forvaltningen forsøgte at mørklægge problemer på et plejehjem, som borgmesteren allerede var advaret om?)

Forvaltningen forstår spørgsmålet i relation til pressedækningen omkring WB-sager vedrørende Huset William, Hørgården og Hjemmeplejen Amager, da det er omtalt i Berlingske, at forvaltningen skulle have forsøgt at hindre aktindsigt i konklusionsrapporter, som Borgerrådgiveren udleverer til Berlingske.

Forvaltningen er meget uenig i de synspunkter, som Berlingske fremfører om, at forvaltningen skulle forsøge at mørklægge forhold.

Borgerrådgiveren vurderer altid indledningsvist fortroligheden i konklusionsrapporterne, inden de er endelige, hvilket Borgerrådgiveren også har gjort her.

- I WB-sagen om Huset William skriver Borgerrådgiveren i konklusionsrapporten, at "rapporten er fortrolig".
- I WB-sagerne om Hørgården skriver Borgerrådgiveren i konklusionsrapporten, at "rapporten indeholder oplysninger om de berørte, som gør, at rapporten skal behandles fortroligt."
- I WB-sagen om Hjemmepleje Amager skriver Borgerrådgiveren i konklusionsrapporten, at "rapporten indeholder oplysninger om ansatte og borgere, som gør, at rapporten skal behandles fortroligt."

Forvaltningen høres i forbindelse med vurderingen og ved efterfølgende aktindsigtsanmodninger. Forvaltningen modtog høring den 29. august 2025 og svarede inden for Borgerrådgiverens frist den 3. september 2025.

Borgerrådgiveren træffer herefter afgørelse den 8. oktober 2025. Her overstreger Borgerrådgiveren de forhold i konklusionsrapporterne, som Borgerrådgiveren vurderer fortrolige, inden materialet deles med Berlingske. Overstregningen modsvarer det, som forvaltningen angiver som fortrolige oplysninger i høringssvaret til Borgerrådgiveren.

Forvaltningen ser derfor ikke ved gennemgang af sagen, at forvaltningens vurdering af fortroligheden adskiller sig fra Borgerrådgiverens vurdering, lige som forvaltningen har svaret inden for den fastsatte sagsbehandlingsfrist.

("Var Sisse Marie Welling involveret i, at disse tre sager blev forsøgt mørklagt over for Berlingske?")

Forvaltningens behandling af anmodninger om aktindsigt er af administrativ karakter. Borgmesteren involveres derfor ikke i forvaltningens sagsbehandling af aktindsigtsanmodninger - ej heller i dette tilfælde.

Ad 5

Forvaltningen kan svare på faktuelle forhold vedrørende emner, som medlemmerne af Borgerrepræsentationen måtte have på sundheds- og omsorgsområdet. Spørgsmålet ligger derfor uden for det, forvaltningen kan svare på.

Det kan dog oplyses, at Borgerrepræsentationen den 13. november 2025 vedtog punkt 17 om Kommissorium for uvildig undersøgelse af borgerjournaler i den form, som udvalget var blevet forelagt den 9. oktober 2025.