



NOTAT

13-10-2016

Til Socialudvalget

Sagsnr.
2016-0355931

Om brug af vikarer i Socialpsykiatrien

På Socialudvalgets møde den 5. oktober 2016 blev der stillet spørgsmål om forvaltningens brug af vikarer, herunder brugen af faste vikarer og vikarbureauer i socialpsykiatrien. Derudover efterspurgte Socialudvalget viden om, hvordan der rekrutteres, og hvilke krav der er til ansatte i socialpsykiatrien, herunder hvordan der sikres kvalitet blandt medarbejderne. Socialudvalget ønskede i den forbindelse at forvaltningen inddrager læring fra besøg på bo- og rehabiliteringstilbuddet Orion.

Dokumentnr.
2016-0355931-1

Sagsbehandler
Thomas Land
Christiansen

Derudover blev forvaltningen spurgt, hvad der er af muligheder og barrierer for at hjælpe vikaren, som blev overfaldet på Røde Mellemevej den 31. maj 2016. Socialudvalget orienteres herom i et særskilt notat.

I tillæg til ovenstående har socialudvalgsmedlem John Andersen (Ø) bedt om:

1. en oversigt over eksterne vikarbureauer, og hvornår aftalerne er indgået,
2. en redegørelse for, efter hvilke kriterier vikarbureauerne bliver udvalgt, og hvilke kontrakter der er indgået,
3. en vurdering af omkostningerne ved henholdsvis kommunal og privat drift af vikarvirksomhed og
4. en redegørelse for, om kontrakter med vikarbureauer er tidsbegrænsede og, i givet fald, hvordan og hvornår de fornys.

I det følgende gives der en samlet besvarelse på ovenstående.

Brugen af faste vikarer og vikarkorps i socialpsykiatrien

Alle Socialforvaltningens socialpsykiatriske botilbud har tilknyttet eget vikarkorps, som primært benyttes ved ferie, nattevagter, sygdom mv. De faste vikarer kender tilbuddet, borgerne, arbejdet osv. på lige fod med det ordinære personale.

Der kan dog opstå særlige situationer, hvor et tilbud må rekvirere eksterne vikarer eller vagter eksempelvis til brug for særligt arbejde vedrørende enkelte borgere, men som hovedregel benyttes eget internt vikarkorps i alle fem socialpsykiatriske centre.

I 2016 har især Center Lindegården og Center Amager haft behov for at benytte eksterne vikarer for at opretholde en sikkerhedsnormering i forhold til at sikre auditiv og visuel kontakt mellem medarbejdere. I de

situationer forsøges der i videst muligt omfang at rekvirere vikarer, som allerede har vikarerfaring fra centrene.

Borgercenter Voksne er ved at færdiggøre en fælles forretningsgang for rekvirering af vikarer og vagter fra eksterne vikarbureauer for at understøtte rekvireringen af vikarer og vagter med rette kompetencer til den konkrete opgave. Retningslinjerne har også til formål at sikre og dokumentere, at vikarer og vagter instrueres om arbejdsgange, retningslinjer for sikkerhed mv. inden opstart af arbejdet.

Københavns Kommunes aftaler med eksterne vikarbureauer

Københavns Kommune har indgået flere aftaler på vikarområdet, herunder på områderne kontor, køkken, rengøring, pleje og pædagog. I det følgende forholder forvaltningen sig til aftalerne for plejepersonale og pædagoger.

I forhold til pleje- og omsorgsvikarer, som omfatter autoriserede sygeplejersker, autoriserede social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere, hjemmehjælpere, plejehjemsassistenter, plejere og sygehjælpere, er der indgået aftale med ActiveCare A/S og PersonaleGruppen A/S. Såfremt ActiveCare A/S ikke kan dække en konkret vagt, skal bestillingen ske ved henvendelse til andenleverandøren, PersonaleGruppen A/S.

Rammeaftalen er indgået på baggrund af et udbud og er gældende fra den 1. juli 2015 til den 30. juni 2017, hvis ikke Københavns Kommune benytter de to optioner på etårige forlængelser. Københavns Kommune kan opstige kontrakten med tre måneders varsel til udløbet af en måned. Kravspecifikationerne er beskrevet nærmere i Københavns Kommunes 'Rammeaftale om Køb af vikarformidling indenfor pleje og omsorg'. Heri beskrives blandt andet krav til leverandøren om organisering, forsyningssikkerhed, bestilling, responstider og afbestilling, forsinkelse og/eller mangel, vikaren og arbejdsmiljøet. Kriteriet for udvælgelse var den laveste pris.

I forhold til pædagogiske vikarer, som omfatter uddannede pædagoger og pædagogmedhjælpere, er der indgået aftale med PersonaleGruppen A/S. Der er tale om en toårig rammeaftale, som rummer en option på forlængelse ét år ad gangen i maksimalt to år ud over den anførte kontraktperiode. Kontraktstart var den 2. maj 2013, og kontrakten udløber den 1. maj 2017. Kontrakten skal således genudbydes, da den ikke længere kan forlænges. Københavns Kommune kan opsig kontrakten med et varsel på tre måneder.

Kravspecifikationen indeholder krav til leverandørens ydelser, herunder specifikke krav til vikarer på henholdsvis daginstitutioner og døgn- og specialinstitutioner. Tildelingen af rammeaftalen er sket ud

fra en vurdering, hvor pris vægtede 60 pct. og kvalitet vægtede 40 pct. Kvaliteten blev vurderet ud fra de besvarelser, leverandørerne skrev i tilbudsskemaet vedrørende forsyningssikkerhed, tidsrum for telefonisk bestilling, bestillingsmetode, kontinuitet i vikardækning, uddannelse af vikarer, ansættelsesprocedure for vikarer samt håndtering af reklamation.

Forvaltningen kan benytte andre vikarbureauer, når de bureauer, der er indgået aftale med, ikke har mulighed for at levere den efterspurgte ydelse. Det kan eksempelvis være i spidsbelastede perioder, hvor de leverandører kommunen har indgået aftale med, ikke har mulighed for at tilbyde en vikar, eller når der er behov for specialiserede ydelser som ikke er en del af de ydelser der er på aftalerne.

Udover de to vikarbureauer – ActivCare A/S og Personalegruppen A/S – som der er indgået aftale med om levering pleje- og omsorgsvikar samt pædagogiske vikarer, har Socialforvaltningen benyttet følgende vikarbureauer i perioden januar 2014 til oktober 2016:

- Psykiatri Plus A/S
- SOS Vikar A/S
- Focus People A/S
- PlejeVikar ApS
- Vikar MayDay ApS
- Top Partners A/S
- SundVikar ApS
- CareLink A/S
- Kinnerup Care ApS

Vurdering af omkostningerne ved henholdsvis kommunal og privat drift af vikarvirksomhed

En konkret opgørelse af omkostninger ved henholdsvis kommunal og privat drift af vikarvirksomhed vil kræve en omfattende analyse. En vurdering af den omkostningsmæssige forskel mellem at benytte private vikarer og at oprette et kommunalt vikarkorps vil blandt andet skulle forholde sig til følgende forhold og forudsætninger:

- Løn og arbejdsvilkår for de ansatte, udgifter til ledelse, kompetenceudvikling, styring, husleje, it, kommunikation og koordination mv.
- Om Socialforvaltningen hurtigt og fleksibelt vil kunne tiltrække medarbejdere med de relevante kompetencer.
- Hvilket udsving i behovet for vikarer, der kan forventes. Geografisk spredning af vikaropgaver, da forvaltningens institutioner ligger spredt udover et større område.

- Risici i forhold til tomgang, herunder hvor stor en del af arbejdstiden vikarerne vil være på opgave, hvilket blandt andet påvirkes af efterspørgslen efter vikarerne og stabiliteten heri.
- Om et kommunalt drevet vikarkorps skal sælge vikarydelser til andre forvaltninger og kommuner.

Sikring af kvalitet blandt de ansatte i socialpsykiatrien

Sikring af kvalitet blandt de ansatte i socialpsykiatrien sker dels i forbindelse med ansættelsen af nye medarbejdere og dels ved at styrke kvaliteten hos de eksisterende medarbejdere.

Ved ansættelse af personale på de socialpsykiatriske botilbud gælder det, ligesom i resten af Københavns Kommune, at ledige stillinger skal besættes med den ansøger, der efter en samlet vurdering må anses for bedst kvalificeret. Udgangspunktet for at kunne ansætte den bedst kvalificerede ansøger er, at den arbejdsplads, der ansætter, effektivt søger at tiltrække et bredt felt af ansøgere til stillingen.

Ansættelsesprocesserne skal være smidige og fleksible i forhold til de behov for medarbejdere, som er på de enkelte tilbud. Prioriteringen af faggruppesammensætning og ansættelse tager udgangspunkt i borgernes behov og sammensætning samt indsatsernes formål på det enkelte tilbud. Derfor er der heller ikke faste krav til medarbejdernes uddannelsesbaggrund og erfaring, fordi målgruppens sammensætning og behov løbende kan ændre sig på de enkelte tilbud. Eksempelvis viser personalestatistiske oplysninger om personalefordelingen, en stigning i andelen af sundhedsfagligt personale på de socialpsykiatriske tilbud det seneste år. Den ændrede fordeling afspejler et øget fokus på de sundhedsfaglige opgaver i socialpsykiatrien.

Socialforvaltningen arbejder også løbende med at styrke kvaliteten hos de eksisterende medarbejdere. Fokus er på at hjælpe hinanden på tværs af tilbud, centre og målgruppeområder med at udvikle tilbud af høj kvalitet til gavn for borgere.

Arbejdet med at fremme og styrke kvalitet i Socialforvaltningen understøttes blandt andet via:

- en kvalitetsmodel som formidler forventninger til og rammer for arbejdet med borgerne,
- en kvalitetsbeskrivelse med fokus på dilemmaer og udfordringer i arbejdet med borgerne,
- et besøg af konsulenter (audit), som bidrager med kvalitativ feedback til lokal udvikling,
- processer tilpasset tilbud og centres behov, så de fremmer fælles refleksioner om det faglige arbejde med og mellem

- borgere, medarbejdere og ledere – før, under og efter besøget (audit),
- deling og udvikling af viden – lokalt og på tværs i Socialforvaltningen.

De lokale udviklingsprocesser på tilbuddene understøttes blandt andet ved at arrangere feltbesøg og workshops, som tager udgangspunkt i tværgående tendenser samt centre/tilbuds behov. Formålet er at bidrage til og understøtte arbejdet med kvalitet, videndeling og faglig udvikling.

Borgercenter Voksne er i gang med at udvikle en rekrutterings- og kompetencestrategi for at kunne understøtte omstillingsplanen for socialpsykiatrien og de aktuelle ændringer i botilbuddenes målgruppe. Rekrutterings- og Kompetencestrategien forventes færdig i ultimo 2016.

Kompetenceudvikling og videndeling er også et af indsatsområderne i omstillingsplanen for socialpsykiatrien. Her arbejdes blandt andet med planlægning af grundforløb i rehabilitering og skræddersyede læringsforløb for medarbejdere på botilbud, bostøtte mv. I den forbindelse ønskes et fokus på en sygdomsorienteret forståelse af recovery, i samarbejde med regionen.

Den 24. november 2016 er der planlagt besøg på Region Hovedstadens bo- og rehabiliteringstilbud Orion. Læring fra dette besøg vil blive inddraget i det fortsatte arbejde med at sikre kvalitet blandt medarbejderne i Socialpsykiatrien.