

28-02-2007

Sagsnr.  
1101-310161

Dokumentnr.  
2007-60232

## **Bilag 1: Resumé af indkomne hørings svar med forvaltningens kommentarer**

Der er indgået hørings svar fra:

- Ældre Sagen ved Mogens Taarup, formand og Tove Ryle, ældrepolitisk koordinator
- Ældrerådernes Formandsgruppe ved Frank Hansen, formand, og Steen R. Jepsson, formand for Ældrerådet Ydre Østerbro
- Dansk Sygeplejeråd Hovedstadens Amtskreds ved Michael Juhl, næstformand, og Jørgen Hansen, faglig sekretær.
- Plejehjems komiteen af 1965 ved Ninna Bentved, formand, og Per Søndergaard Sørensen, forretningsfører.
- Bestyrelsen for Omsorgscentret Fælledgården ved Karen Flores, administrativ leder og sekretær for bestyrelsen.
- Bruger/pårørenderådet på Omsorgscentret Fælledgården ved Kirsten Svendsen, formand.
- Lokal Samarbejds Udvalget på Omsorgscentret Fælledgården ved Lone Meldgaard Hansen, næstformand, og Christian Bartholdy, formand og forstander.
- Forbundet af Offentligt Ansatte – Social- og Sundhedsafdelingen i København

### **Ældre Sagen**

Ældre Sagen tilslutter sig konsulentrapportens konklusioner, og konstaterer at problemstillingerne er generelle for en del af plejehjemsområdet i Københavns Kommune. Ældre Sagen finder, at der oftest opstår situationer, når pårørende ikke bliver hørt af kommunens repræsentanter, der ofte ikke har læst eller forstået kvalitetsstandarder eller vejledninger.

Ifølge Ældre Sagen udviser Ældrekontorerne ikke altid den fornødne imødekommenhed eller tid til at fange situationerne i opløbet.

Endelig anbefaler Ældre Sagen:

- at der sættes mere fokus på lederuddannelserne
- at plejepersonalnormeringerne bør øges og efteruddannelse opprioriteres samt
- at der anvendes ekstern ekspertise til procesbistand i forbindelse med tiltagene.

*Forvaltningens kommentar:*

*Vedrørende lydhørhed over for pårørende er forvaltningen ved at udarbejde en særskilt pårørendepolitik, der dels skal synliggøre hvordan pårørende kan inddrages og få en rolle på plejehjemmene, og dels kan bidrage til en lokal forventningsafstemning på de enkelte*

**Center for Politik og  
Ledelse**

**Rådhuset  
1599 København V**

**Telefon  
3530 3416**

**E-mail  
MY59@suf.kk.dk**

**EAN nummer  
5798009290304**

**www.kk.dk**

*plejehjem. Endvidere er der igangsat et arbejde om værdier og dialog, der dels vil blive indarbejdet i introduktionskurserne til nyansatte, dels vil blive omsat til en pjece med konkrete historier om konstruktive dialogforløb.*

*Vedrørende kvalitetsstandarder er der iværksat et omfattende arbejde med at revidere det eksisterende koncept, hvilket også var genstand for et temamøde for Sundheds- og Omsorgsudvalget den 1. februar 2007. De nye kvalitetsstandarder skal være overskuelige, letlæste og letforståelige og målrettes borgerne. I forhold til medarbejderne vil blive udarbejdet mere konkrete visitationskriterier.*

*Vedrørende efteruddannelse og lederudvikling er forvaltningen i gang med at udmønte budgetaftalen for 2007, hvor der blev afsat 34,5 mio. kr. til kompetenceudvikling. Heri indgår også kurser i ledelsesudvikling, som skal ses i forlængelse af forvaltningens hidtidige satsning på grunduddannelse i ledelse gennem længere tid.*

*Vedrørende øgede personalenormeringer og anvendelse af ekstern ekspertise henvises til indstillingens forslag til handleplan for plejehjemsområdet, hvor der foreslås afsat midler i budget 2008 til øget normering og konsulentbistand til faglig supervision.*

#### **Ældrerådernes Formandsgruppe – Ældrerådet Ydre Østerbro**

Ældrerådernes Formandsgruppe og Ældrerådet Ydre Østerbro efterspørger i deres høringssvar en faglig vurdering af hvilken virkning, som indførelsen af budgetsystemet havde på Fælledgårdens udførelse af omsorg og service. I forlængelse heraf efterlyses en belysning af virkningen af administrativt arbejde, forsøg, uddannelser og undersøgelser på bevillinger og standarder.

Høringssvaret fra Ældrerådernes Formandsgruppe og Ældrerådet Ydre Østerbro indeholder endvidere anbefalinger om:

- at uddannelsesbehovet på P/O- og Ældrekontorer undersøges, med henblik på en styrket kundeservicering af de selvejende plejehjem.
- at der skabes afklaring om frivilliges og selvejende plejehjems ansvar ved ændrede økonomiske forudsætninger
- at forvaltningen kommer med initiativer om normering i aften-, natte- og weekendvagter.
- at overenskomstaftaler indrettes med henblik på øget fleksibilitet på forskellige tider af døgnet
- at plejehjemspersonalet kan have turnus på de forskellige plejehjem i lokalområderne, med henblik på opblødning af virksomhedskulturer og udbredelse af "best practice"
- at tilbud bør spredes mere jævnt på døgnet
- at organisationsstrukturen opstrammes til at sikre bedre information mellem ledelse og afdelingerne og mellem medarbejderne og ledelsen.
- at der indføres en "logbog" over fejl (utilsigtede hændelser) med større vægt på læring frem for straf.

- at klageprocedurerne ændres som angivet i rapporten, samt suppleres med vejledning i alternative klagemuligheder – herunder til ældreråd og Borgerrådgiver og med angivelser af tidsfrister for svar på klager.
- at sikre bedre rengøring gennem oprettelse af et vikarkorps som et tilbud til alle kommunens plejehjem.
- at der afsættes penge på de enkelte plejehjems budgetter til efteruddannelse og vikardækning i forbindelse hermed.

*Forvaltningens kommentar:*

*I forbindelse med indføring af det nye budgetsystem blev der foretaget en vurdering af de enkelte plejehjems økonomiske forudsætninger. Forvaltningens aktuelle arbejde med indførelse af BUM på plejehjem indeholder en ny model for afregning, der kobles til beboernes funktionsniveau og behov for pleje.*

*I forhold til virkningen af administrativt arbejde, forsøg, uddannelse og undersøgelser er der en række initiativer i gang – herunder regelforenklingsprojektet, evaluering af grunduddannelserne og kompetenceudviklingsprojektet.*

*I indstillingen om handlingsplan for plejehjemsområdet er der forslag om at øge normeringen med henblik på at øge aktiviteterne – herunder måltider – om eftermiddagen, tidlig aften og weekend. Endvidere er der mulighed for, at plejehjemmene i de enkelte lokalområder indgår aftaler om fælles opgaveløsning af en række områder – herunder eksempelvis administration og rengøring.*

*Forvaltningen har i 2006 sat øget fokus på selvforvaltende plejehjem, og forventer at kunne præsentere et nyt koncept for selvforvaltning for især selvejende plejehjem i løbet af 2007. I forbindelse med udarbejdelsen af et nyt koncept med nye skabeloner for driftsoverenskomster og kontrakter vil bl.a. ansvar og samarbejdsrelationer til forvaltningen blive afklaret.*

*Forvaltningen har igangsat et arbejde med at indføre en ny hjemmesideløsning, der skal supplere Boligkataloget med mere fleksible funktionaliteter – og give plejehjemmene bedre muligheder for at anvende hjemmesider til information og kommunikation.*

*Læringssystem for utilsigtede hændelser har været genstand for et temamøde for Sundheds- og Omsorgsudvalget den 21. september 2006 og indgår i forvaltningens strategioplæg til arbejdet med en ny ældrepolitik.*

*Forvaltningen finder høringssvarets anbefalinger til øget fleksibilitet i arbejdstider og arbejdssteder gennem ændrede overenskomstaftaler interessante. KL har forhandlingsretten på kommunernes vegne.*

*Forvaltningen vil fortsætte med at gennemføre lokale forsøg med rullende vagter.*

*Endelig henvises til kompetenceudviklingsprojektet, hvor der i 2007 er afsat 34,5 mio. kr. til videre- og efteruddannelse samt tilhørende løntillæg i takt med gennemførte kurser.*

### **Dansk Sygeplejeråd Hovedstadens Amtskreds**

DSR-H udtrykker i høringssvaret, at konsulentrapporten er en god og indholdsrig rapport samt at rapportens anbefalinger er operationelle og giver anledning til læring.

Derudover finder DSR-H:

- at der er behov for at tydeliggøre kompetenceforholdet mellem forvaltning og bestyrelse – hvilket også kan forbedre vilkårene for den daglige ledelse af plejehjemmet.
- at dialogen, tilliden og den normale praksis mellem ældrekontoret og plejehjemmet hurtigt skal genetableres, så nye problemstillinger kan tages i opløbet.
- at dilemmaerne i rapporten giver et godt udgangspunkt for at fortsætte og konkretisere den igangværende arbejdsproces på Fælledgården, herunder dialogen om værdier i arbejdet.
- at dilemmaerne tydeliggør, at budget/ tildeling af ressourcer og behovet for bl.a. faglig og personlig udvikling indeholder problemstillinger, som politikerne sammen med de faglige ansvarlige skal forsøge at skabe holdbare løsninger på.
- at rapporten understreger behovet for, at man tænker i nye arbejdsgange og metoder, som eksempelvis ændringer i hverdagen for plejehjemmets beboere – herunder gåture og ændring af døgnrytme.
- at supervision, som arbejdsmetode, skal bringes i anvendelse for at forbedre og understøtte de ansattes faglige udvikling og dermed forbedre hverdagen for plejehjemmets beboere – også på Fælledgården.
- at udarbejdelsen af supervisionsform skal ske i tæt samarbejde med medarbejderne, for at optimere effekten af supervisionen.

Endelig afsluttes høringssvaret med en opfordring til, at der politisk og i forvaltningen ikke kun er fokus på kvalitetsstandarder, men på at drøfte omsorg og kvalitet i plejen med udgangspunkt i faglighed og den enkelte borgers livssituation.

*Forvaltningens kommentar:*

*Kompetenceforholdet mellem forvaltning og bestyrelse vil blive tydeliggjort i forbindelse med udarbejdelsen af nyt selvforvaltningskoncept.*

*Forvaltningen foreslår at referenceforholdet mellem Fælledgården og Ældrekontor Østerbro reetableres inden udgangen af 2007.*

*Der er i 2007 afsat 34,5 mio. kr. til kompetenceudviklingsprojektet.*

*Forvaltningens handleplan indeholder forslag til budget 2008 om tilførsel af ressourcer til at øge basisnormeringen – blandt andet med henblik på at øge omfanget af aktiviteter eftermiddag, tidlig aften og weekend.*

*Fælledgården har igangsat et arbejde om øget fleksibel arbejds-tilrettelæggelse, med henblik på at øge aktiviteterne om eftermiddagen og først på aftenen.*

*Forvaltningens handleplan indeholder også forslag til budget 2008 om tilførsel af en særlig pulje til praksisnært arbejde med faglig supervision for medarbejderne på plejehjem.*

### **Plejehjemskomiteen af 1965**

Forretningsudvalget for Plejehjemskomiteen af 1965 finder det godt, at der nu er kommet et mere nuanceret billede af Fælledgården end det, der er fremgået af pressen. Rapporten dokumenterer, at Fælledgården er inde i en god udvikling og at beboere, pårørende og personale har tillid til fremtiden og er tilfredse med situationen.

Plejehjemskomiteen finder, at den nuværende direktion har gjort op med den tidligere direktions holdning i forhold til de selvejende plejehjem og deres bestyrelser, og håber for fremtiden på et godt samarbejde mellem forvaltningen og bestyrelserne for de selvejende plejehjem.

*Forvaltningens kommentar:*

*Forvaltningen har ingen kommentarer til høringssvaret.*

### **Bestyrelsen for Omsorgscentret Fælledgården**

Høringssvaret fra Omsorgscentret Fælledgårdens bestyrelse har taget konsulentrapporten til efterretning og vil arbejde videre på de foreslåede anbefalinger og forbedringer.

*Forvaltningens kommentar:*

*Forvaltningen har ingen kommentarer til høringssvaret.*

### **LokalSamarbejdsUdvalget på Omsorgscentret Fælledgården**

LokalSamarbejdsUdvalget (LSU) på Omsorgscentret Fælledgården udtrykker i høringssvaret tilfredshed med rapporten og finder, at det er godt at få tegnet et mere nuanceret billede af Fælledgården. LSU fremhæver, at det er specielt glædeligt, at der overordnet er tilfredshed med Fælledgården, samt at rapportens anbefalinger er konstruktive og fremadrettede. LSU gør dog opmærksom på, at styrkelse af

aktiviteterne i eftermiddags- og aften timerne inden for de eksisterende rammer vil kræve flytning af ressourcer og dermed opgaver fra dagtimerne.

*Forvaltningens kommentar:*

*Forvaltningen har ikke umiddelbart kommentarer til høringssvaret, men henviser til handleplanerne, som beskrevet i indstillingen.*

### **Bruger/pårørenderådet på Omsorgscentret Fælledgården**

Bruger/pårørenderådet er i høringssvaret tilfredse med rapporten, og med at den tegner et mere nuanceret billede af Fælledgården. Rådet finder rapportens anbefalinger konstruktive og fremadrettede.

*Forvaltningens kommentar:*

*Forvaltningen har ingen kommentarer til høringssvaret.*

### **Forbundet af Offentligt Ansatte – Social- og Sundhedsafdelingen i København**

Forbundet af Offentligt Ansatte – Social- og Sundhedsafdelingen i København (FOA-sosu) påpeger i høringssvaret, at anbefalingerne i konsulentrapporten ikke giver flere hænder til at løse opgaverne. FOA-sosu finder, at der mangler hænder til det daglige arbejde for at kunne stå inde for fagligheden.

I forhold til helhed i hele døgnet fremhæver FOA-sosu, at plejepersonalet vælger at arbejde på en bestemt tid på døgnet, og at en fast døgnrytme også er vigtig for disse medarbejdere.

FOA-sosu finder supervision til alle medarbejdere, som en rigtig god idé, og påpeger at der skal tænkes i skiftende vagter, så supervision kan gennemføres hele døgnet.

*Forvaltningens kommentar:*

*Forvaltningen beskriver i indstillingen forslag til budget 2008 til at øge basisnormeringen. Derudover arbejder Fælledgården med en mere fleksibel arbejdstilrettelæggelse inden for de givne rammer.*

*Forvaltningen er opmærksomme på, at plejepersonalets ønsker til arbejdstid ikke altid er i overensstemmelse med beboernes ønsker til tidspunkter for aktiviteter og pleje. Som oftest lykkes det dog de fleste steder at skabe overensstemmelse efter en konkret dialog.*

*Forvaltningen foreslår i indstillingen, at der i budget 2008 afsættes midler til supervision. Såfremt forslaget realiseret vil de konkrete tilbud til plejehjemmene om faglig supervision blive tilpasset den enkelte arbejdsplads.*