

REFERAT Ældre- og Handicapudvalget 2018-2021 d. 22-09-2020

Mødedato Tirsdag d. 22. september 2020 kl. 08:30

Mødested Teams-møde

Indholdsfortegnelse

Opfølgning på byrådets beslutning vedr. initiativretssag om oprettelse af hotline for anonyme unde	3
Opfølgning på byrådets beslutning vedr. initiativretssag om medarbejdernormering og medarbejder	8
Orientering om reaktivt tilsyn udført af Styrelsen for patientsikkerhed.....	9
Orientering om opsamlingsrapporter for uanmeldte tilsyn.....	11
Aktuelle sager.....	13

Punkt 1: Opfølgning på byrådets beslutning vedr. initiativretssag om oprettelse af hotline for anonyme underretninger på ældreområdet

00.00.00-A00-310-20

Resume

Med denne sag følger Ældre- og Handicapudvalget op på byrådets beslutning fra den 19. august 2020, i en sag der bl.a. vedrørte forslag om oprettelse af en hotline for anonyme underretninger på ældreområdet. Byrådet besluttede konkret, at udvalget skal drøfte forslag til, hvordan bekymringer fra beboere, pårørende og personale kan håndteres på en sådan måde, at der ikke sættes spørgsmålstejn ved ambitionen om en tryk og værdig alderdom i Odense. Forslagene skal være et supplement til de i forvejen gennemførte tilsyn og kontaktudvalgsmøder og skal herudover indarbejde de erfaringer, der er gjort i forbindelse med de planlagte dialogmøder med brugere og pårørende.

Sagen følger samtidig op på byrådets beslutning fra 2. september 2020, i en sag der bl.a. vedrørte forslag om undersøgelse af den personlige pleje og hjælp i Odense. Byrådet besluttede konkret, i forlængelse af ovennævnte beslutning fra 19. august 2020, at pålægge Ældre- og Handicapforvaltningen at undersøge, om der er behov for at opnå et større vidensgrundlag, herunder eksempelvis fra spørgeskemaundersøgelser eller interviews med borgere, pårørende eller medarbejdere.

Ældre- og Handicapforvaltningen har udarbejdet en række forslag til tiltag, bl.a. oprettelse af en borgerrådgiverfunktion eller gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelser, som udvalget kan drøfte. I sagen præsenteres der ikke yderligere tiltag i forhold til håndtering af medarbejderes bekymringer. Det er Direktørgruppens vurdering, at der med de allerede eksisterende muligheder er et solidt grundlag for at håndtere medarbejderes eventuelle bekymringer. De eksisterende muligheder for at bringe medarbejderes synspunkter og bekymringer i spil er ligeledes beskrevet i sagsfremstillingen.

Eventuelle bemærkninger fra Ældrerådet og Forvaltningsudvalget vil være tilgængelige på udvalgets møde den 22. september 2020.

Udvalget drøfter normeringer og medarbejdernes forhold i en anden sag, der også behandles af udvalget den 22. september 2020.

INDSTILLING

Ældre- og Handicapforvaltningen indstiller, at udvalget drøfter forslag til, hvordan bekymringer fra beboere, pårørende og personale kan håndteres på en sådan måde, at der ikke sættes spørgsmålstejn ved ambitionen om en tryk og værdig alderdom i Odense.

Beslutning

Ældre- og Handicapudvalget drøftede sagen.

Sagsfremstilling

I denne sag skal Ældre- og Handicapudvalget drøfte forslag til, hvordan bekymringer fra beboere, pårørende og personale kan håndteres på en sådan måde, at der ikke sættes spørgsmålstejn ved ambitionen om en tryk og værdig alderdom i Odense. Sagen er en opfølgning på byrådets beslutning den 19. august 2020 i en initiativretssag fra byrådsgruppe Ø vedrørende forslag om oprettelse af hotline for anonyme underretninger på ældreområdet samt fokus på medarbejdernes arbejdsforhold. Fokus på medarbejdernes forhold drøftes i en anden sag, der også behandles af udvalget den 22. september 2020. Sagen følger samtidig op på byrådets beslutning fra 2. september 2020, i en initiativretssag fra byrådsgruppe V, der bl.a. vedrørte forslag om undersøgelse af den personlige pleje og hjælp i Odense. I sagen besluttede

byrådet at pålægge Ældre- og Handicapforvaltningen at undersøge, om der er behov for at opnå et større vidensgrundlag, herunder eksempelvis fra spørgeskemaundersøgelser eller interviews med borgere, pårørende eller medarbejdere.

Eksisterende tiltag

Det fremgår af byrådets beslutning af 19. august 2020, at udvalget skal drøfte forslag til, hvordan bekymringer fra beboere, pårørende og personale kan håndteres på en sådan måde, at der ikke sættes spørgsmålstejn ved ambitionen om en tryk og værdig alderdom i Odense. Forslaget skal være et supplement til de i forvejen gennemførte tilsyn og kontaktudvalgsmøder og skal herudover indarbejde de erfaringer, der er gjort i forbindelse med de planlagte dialogmøder med beboere og pårørende.

Tilsyn

Der udføres tre typer af tilsyn på plejehjem. I skemaet er de tre typer af tilsyn beskrevet.

Type af tilsyn	Formål	Hvor ofte	Hvilke områder er omfattet af tilsynet	Tilsynsmyndighed
Uanmeldte kommunale tilsyn	At sikre, at alle får den hjælp, som de har krav på. Derudover at medvirke til en løbende udvikling af kvaliteten i indsatserne.	Gennemføres mindst 1 gang årligt på døgntilbud. Hvert 2. år på dagtilbud.	Alle kommunale og private leverandører og selvejende institutioner. Herunder plejeboliger, leverandører af praktisk bistand og/eller personlig pleje, dagtilbud.	Ekstern tilsynsleverandør.
Risikobaserede tilsyn	At vurdere patientsikkerheden på arbejdsstedet. Endvidere at sikre læring hos sundhedspersonalet.	Stikprøver på udvalgte steder. I gennemsnit udvælges 10 procent af forvaltningens tilbud årligt ud fra en løbende vurdering af, hvor der kan være størst risiko for patienternes sikkerhed.	Alle kommunale og private arbejdssteder, hvor der arbejder autoriserede sundhedspersoner eller personer, der varetager opgaver på disses delegering.	Styrelsen for Patientsikkerhed.
Ældretilsyn	At bidrage til læring til gavn for kvaliteten i den social -og plejefaglige indsats til ældre	Der vil årligt blive foretaget tilsyn på 10 procent af alle relevante enheder indenfor ældreområdet.	Hjemmepleje, midlertidige pladser, plejecentrehjem. Tilsynet tager – modsat det uanmeldte kommunale tilsyn – ikke stilling til de afgørelser kommunen har truffet om tildeling af hjælp til borgerne eller kommunens kvalitetsstandarder.	Styrelsen for Patientsikkerhed.

Kontaktudvalgsmøder

Formålet med kontaktudvalgsmøderne er en gensidig dialog mellem ledelse, personale, beboere, pårørende og politikere, hvor man deler viden og inspirerer hinanden med henblik på udvikling på de enkelte steder.

Der afholdes kontaktudvalgsmøde på hvert plejecenter, botilbud og dagtilbud 3 gange i hver valgperiode for Ældre- og Handicapudvalget. Såfremt et kontaktudvalgsmøde har påkaldt sig en særlig interesse, kan Ældre- og Handicapudvalget beslutte endnu et besøg. Det kan være som opfølgning på et interessant projekt, metode etc. eller opfølgning på et kritisk møde.

I forbindelse med kontaktudvalgsmøderne lægges der vægt på:

- Møderne afholdes på hvert enkelt plejecenter, botilbud og dagtilbud med henblik på at tilgodese de individuelle forhold.
- Borgerne inddrages i planlægning og gennemførelse af møderne.
- Møderne foregår på borgernes præmisser og forudsætninger og med fokus på en anerkendende og inkluderende dialog.
- Møderne omhandler konkrete emner fra dagligdagen.

Pårørenderådgivere

I 2019 fik Odense Kommune en pårørendepolitik. I forlængelse af Pårørendepolitikens godkendelse har kommunen også fået ansat 2 pårørenderådgivere, der skal guide, støtte, hjælpe og rådgive pårørende på tværs af kommune. Pårørenderådgiverne vil løbende komme i kontakt med pårørende, der oplever bekymringer omkring deres kæres møde med forvaltningen. Pårørenderådgiverne

Erfaringer fra dialogmøder

Rådmanden gennemfører i øjeblikket en række dialogmøder på kommunens plejehjem. På møderne deltager foruden rådmanden også en repræsentant fra forvaltningen, et medlem af udvalget, den lokale leder, tillidsrepræsentant/medarbejderrepræsentant og de borgere og pårørende, der måtte ønske det. Aktuelt er de planlagte dialogmøder udskudt pga. situationen med COVID-19.

En overvejelse, som dialogmøderne allerede på nuværende tidspunkt giver anledning til, er om konceptet for kontaktudvalgsmøderne skal gentænkes. Med et nyt koncept kunne der i højere grad lægges op til involvering af pårørende.

Forslag til tiltag for beboere og pårørende

Forvaltningen har beskrevet en række forslag til tiltag, der kan igangsættes i forhold til beboere og pårørende. Tiltagene omfatter som udgangspunkt plejehjem, bortset fra borgerrådgiveren, der vil omfatte hele kommunen. De øvrige tiltag vil kunne udvides til også at omfatte hjemmepleje. Den nærmere beskrivelse af tiltagene, herunder de foreløbigt estimerede udgifter, fremgår af bilag til sagen. Det drejer sig om følgende tiltag:

Oprettelse af en borgerrådgiverfunktion

Formålet med en borgerrådgiver kunne være at styrke den enkelte borgers retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling, at støtte og vejlede borgeren i afgørelser og informere om klagemuligheder, ligesom borgerrådgiveren konstruktivt kunne bruge klager til at indgå i en dialog om forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens forvaltninger og udvalg. Det skal understreges, at Ældre- og Handicapudvalget ikke kan træffe beslutning om oprettelse af en borgerrådgiverfunktion. Det vil kræve byråds beslutning.

Gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelse

En brugertilfredshedsundersøgelse vil udvalget få mulighed for at få et yderligere indblik i, hvordan beboerne (og eventuelt pårørende) oplever kvaliteten og effekten af den rehabilitering, pleje og støtte som beboerne modtager.

Etablering af borger-/pårørenderåd

Udvalget har den 10. december 2019 og 3. marts 2020 drøftet muligheden for at etablere borger-/pårørenderåd på kommunens plejehjem. Ældre- og Handicapudvalget har mulighed for at nedsætte bruger- og pårørenderåd på

forvaltningens plejehjem. Et bruger- pårørenderåd kan ikke have ansvar og bestemmende indflydelse, men rådet kan fungere som et rådgivende organ.

Udvidelse af uanmeldt kommunalt tilsyn

Som et supplement til det tilsyn, som allerede foretages på kommunens plejehjem, kunne udvalget besluttet at tilkøbe yderligere undersøgelser af beboernes og eventuelt de pårørendes oplevelser med den hjælp som beboerne modtager.

Tiltag for medarbejdere

Dialog er en væsentlig del af det at være leder og medarbejder i Odense Kommune. Medarbejderne i Odense Kommune forventes at gå i aktivt med- og modspil med både kollegaer, borgere og ledelse. Det er en del af kernen i Odense Kommunes Medarbejdergrundlag. På samme måde er det en væsentlig del af ledelsesgerningen og kommunens ledelsesgrundlag at gå dialogens vej med både medarbejdere og borgere. Dialog er ikke kun ord, der står på papir. Dialog indgår i hele kommunens organisation. Dialogen foregår i ledelsesstrengen, i MED-organisation og som en del af Odense Kommunes årlige trivselsundersøgelse. Der skal på alle niveauer være et tæt samspil mellem ledelsen og medarbejderne, så udvikling og erfaring fra daglig praksis kan lægges til grund for de ledelsesmæssige beslutninger, der træffes.

Ledelsesstrengen

Medarbejdere opfordres til at gå i dialog med deres nærmeste leder, hvis de oplever forhold, der giver anledning til bekymring eller opmærksomhed. Ledelsesstrengen er en central nerve i dialogen på tværs af hele kommunens organisation.

MED-organisationen

Odense Kommune har en finmasket MED-organisation. MED er medindflydelse og medbestemmelse. MED-organisationen består af Hovedudvalg, Forvaltningsudvalg og lokaludvalg/personalemøder med MED-status på alle arbejdspladser. Via MED-udvalgene bliver medarbejdernes repræsentanter informeret om og drøfter ledelsens beslutninger i forhold til arbejds-, personale-, samarbejds- og arbejdsmiljøforhold. Medarbejdere kan altid henvende sig til deres medarbejderrepræsentant med bekymringer, oplevelser eller opmærksomheder. På samme vis står tillidsrepræsentanter og fellestillidsrepræsentanter til rådighed for kommunens medarbejdere.

Trivselsundersøgelsen

I Odense Kommune gennemføres der årligt en trivselsundersøgelse blandt alle kommunens medarbejdere. Undersøgelsen giver et billede af, hvordan det står til med trivslen på arbejdspladserne. Trivselsmålingerne er anonyme. Trivselsmålingen er et element i den løbende dialog om trivsel, som det forventes at arbejdspladserne har i hverdagen.

Bekymringshenvendelse til Styrelsen for Patientsikkerhed

Styrelsen for Patientsikkerhed tager imod henvendelser om bekymring for patientsikkerheden på behandlingssteder eller plejeenheder. Styrelsen tager også imod henvendelser omkring bekymring for, at en sundhedsperson udgør en risiko for patienter/borgere pga. misbrug, sygdom eller faglighed. Henvendelse til Styrelsen kan ske anonymt. På andre fagområder findes lignende muligheder.

Anonyme henvendelser

Den 27. september 2017 behandlede byrådet et forslag for byrådsgruppe Ø om, at Hovedudvalget skulle drøfte en mulig whistleblowerordning. Den efterfølgende drøftelse i Hovedudvalget viste, at medarbejdersiden i Hovedudvalget ikke på daværende tidspunkt havde et ønske om, at kommunen skulle etablere en whistleblowerordning.

Som det også fremgik af sagen til byrådet den 19. august 2020, så har Rådet for Den Europæiske Union vedtaget et whistleblowerdirektiv, der blandt andet forpligter kommuner til at etablere en whistleblowerordning, der skal sikre beskyttelse af ansatte, der indberetter kommunens overtrædelse af EU-retlige regler. Der foreligger endnu ikke et dansk lovforslag, så det er endnu uvist, hvordan ordningen etableres i dansk ret, herunder om man i Danmark ønsker at udvide området for andet og mere end overtrædelse af EU-retten. Direktivet skal være implementeret i dansk ret i oktober 2021.

Direktørgruppens vurdering i forhold til tiltag for medarbejdere

Det er direktørgruppens vurdering, at der ikke på nuværende tidspunkt er behov for at etablere yderligere tiltag til håndtering af medarbejderes bekymringer mv. Direktørgruppens vurdering baserer sig på de muligheder, der allerede eksisterer, både internt i kommunen i form af dialog med ledelsesstrengen og MED-organisationen og den årlige trivselsundersøgelse - men også eksternt i form af muligheden for at henvende sig til Styrelsen for Patientsikkerhed. Direktørgruppen lægger samtidig væk på, at medarbejdersiden i Hovedudvalget tidligere har givet udtryk for, at man på medarbejderside ikke er interesseret i oprettelse af en whistleblowerordning.

Høring

Ældrerådet og Forvaltningsudvalget har mulighed for at give bemærkninger til sagen. De eventuelle bemærkninger fra Ældrerådet og Forvaltningsudvalget vil være tilgængelige på Ældre- og Handicapudvalgets møde den 22. september 2020, når sagen drøftes.

Økonomi

De foreløbige estimerede udgifter til de konkrete tiltag fremgår af bilag til sagen. En nærmere konkretisering af udgifter vil kræve nærmere beregning, indhentelse af tilbud fra eksterne parter mv.

Bilag

Mulige tiltag

Ældrerådets høringssvar

Punkt 2: Opfølgning på byrådets beslutning vedr. initiativretssag om medarbejdernormering og medarbejderforhold på ældreområdet

00.00.00-A00-310-20

Resume

Med denne sag følger Ældre- og Handicapudvalget op på byrådets beslutning fra den 19. august 2020, i en initiativretssag fra byrådsgruppe Ø vedrørende forslag om oprettelse af hotline for anonyme underretninger på ældreområdet samt fokus på medarbejdernes arbejdsforhold.

Med denne sag følger udvalget konkret op på, at byrådet besluttede, at udvalget skal drøfte normeringer og medarbejderforhold, herunder hvordan medarbejderressourcer fordeles på ældreområdet i Odense Kommune, så det i størst muligt omfang fører til, at de ældre møder faste medarbejdere. Udvalget har senest behandlet normeringer på plejeboligområdet den 26. marts 2019 og den 9. juni 2020.

Drøftelsen vil på mødet blive indledt med en præsentation fra forvaltningen. Præsentationen vil blandt andet indeholde borgercases, der illustrerer vilkårene for, i hvilket omfang borgerne møder faste medarbejdere.

Forslag til, hvordan bekymringer fra beboere, pårørende og personale kan håndteres på en sådan måde, at der ikke sættes spørgsmålstegn ved ambitionen om en tryk og værdig alderdom i Odense drøfter udvalget i en anden sag, der også behandles af udvalget den 22. september 2020.

INDSTILLING

Ældre- og Handicapforvaltningen indstiller, at udvalget drøfter normeringer og medarbejderforhold, herunder hvordan medarbejderressourcer fordeles på ældreområdet i Odense Kommune, så det i størst muligt omfang fører til, at de ældre møder faste medarbejdere.

Beslutning

Ældre- og Handicapudvalget drøftede sagen.

Sagsfremstilling

Der henvises til sagsresuméet.

Økonomi

Denne sag har ikke økonomiske konsekvenser for Odense Kommune.

Punkt 3: Orientering om reaktivt tilsyn udført af Styrelsen for patientsikkerhed

29.00.00-K09-2-20

Resume

Denne sag handler om et reaktivt tilsyn og et påbud i Rugårdsgruppen.

Styrelsen for Patientsikkerhed gav den 28. februar 2020 et påbud til Rugårdsgruppen, som udvalget blev orienteret om på møde den 24. marts.

Efterfølgende gennemførte styrelsen den 18. juni et reaktivt, opfølgende tilsyn med henblik på at vurdere, om påbuddet var blevet efterlevet. Styrelsen vurderede herefter, at behandlingsstedet falder i kategorien: Større problemer af betydning for patientsikkerheden.

Det blev samtidig konstateret, at instruksen for medicinhåndtering fortsat ikke var tilstrækkelig, idet der i forhold til risikosituationslægemidler manglede konkrete handlingsanvisninger for, hvordan de forskellige lægemidler skal håndteres.

Rugårdsgruppen indsendte den 3. juli en nyligt udarbejdet instruks for håndtering af medicin. Det var imidlertid styrelsens vurdering, at den indsendte instruks fortsat ikke var fyldestgørende, og Rugårdsgruppen blev derfor hørt over et udkast til et påbud om at sikre udarbejdelse af en tilstrækkelig instruks for håndtering af medicin og implementering heraf.

Rugårdsgruppen har i høringsperioden indsendt en opdateret instruks for håndtering af risikosituationslægemidler og beskrivelser af de tiltag, der er iværksat for at sikre implementering af instruksen.

Styrelsen anerkender det arbejde, Rugårdsgruppen har udført i høringsperioden, og konstaterer på den baggrund, at risikoen for patientsikkerheden er nedbragt. Det er dog styrelsens vurdering, at tiltagene og det indsendte materiale ikke alene på baggrund af de fremsendte beskrivelser kan anses for tilstrækkeligt implementeret.

Det er styrelsens vurdering, at manglende implementering af instrukser rummer en betydelig risiko for patientsikkerheden, idet instrukserne har til formål at sikre en ensartet og sikker patientbehandling, herunder at sikre, at der er den fornødne fokus på at imødegå de særlige risici, som er forbundet med håndtering af risikosituationslægemidler, samt at forebygge tvivlssituationer hos personalet i forhold til behandling, hvor undladelse eller forkert udførelse umiddelbart kan medføre alvorlig risiko for patienten.

Styrelsen har på baggrund af tilsynsbesøget og de senere indsendte oplysninger fundet grundlag for at ophæve påbuddet i forhold til at indstille varetagelsen af blodsukkermålinger uden delegation, medicinhåndtering, sygeplejefaglige vurderinger, journalføring og udarbejdelse af instrukser og erstatte det med et påbud om at sikre implementering af instruks for håndtering af risikosituationslægemidler.

Styrelsen har den 26. august vurderet, at de fleste dele af påbuddet fra den 28. februar er rettet, men at medicinhåndteringen fortsat var utilstrækkelig. Derfor har styrelsen givet et revideret påbud til Rugårdsgruppen.

Tilsynsrapport og påbud er vedlagt som bilag.

På udvalgmødet den 26. marts 2019 gav forvaltningen under punkt 7 et overblik over de forskellige typer af tilsyn på ældre- og handicapområdet.

Bilag

Resumé til offentliggørelse

Tilsynsrapport - Rugårdsgruppen

Punkt 4: Orientering om opsamlingsrapporter for uanmeldte tilsyn

27.00.00-K09-8-20

Resume

Denne sag handler om opsamlingsrapporterne for uanmeldte tilsyn hos de specialiserede dagtilbud, leverandører af hjemmepleje og praktisk hjælp samt borgere i ordninger, som omfatter:

- Udpegning af en person til personlig hjælp og pleje (§ 94).
- Tilskud til personlig hjælp og pleje (§ 95).
- Borgerstyret personlig assistance til personlig hjælp (§ 96).

I henhold til lovgivningen bliver der løbende udført uanmeldte tilsyn. Formålet er at sikre, at alle får den hjælp, som de har krav på i henhold til Servicelov og kvalitetsstandard. Og derudover at medvirke til en løbende udvikling af kvaliteten i indsatserne. I Odense Kommune bliver tilsynene udført af en ekstern leverandør (BDO).

Rapporternes resultater er opgjort i tabellerne nedenfor, og rapportererne er vedlagt som bilag.

Tabel 1 - Tilsyn på specialiserede dagtilbud

	Særdeles tilfredsstillende	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Mindre tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende
2018	0	6	0	0	0
2020	2	3	0	0	0

Note: Dagtilbuddene får tilsyn hvert andet år.

Tabel 2 - Tilsyn med private og kommunale leverandører af hjemmepleje

	Særdeles tilfredsstillende	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Mindre tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende
2017	3	7	15	2	0
2018	1	11	14	0	0
2019	0	14	9	0	0
2020	2	16	3	0	0

Tabel 3 - Tilsyn med § 94, § 95 og § 96

	Særdeles tilfredsstillende	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Mindre tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende
2017	5	4	3	1	1
2018	0	8	5	0	0
2019	0	6	3	0	3
2020	0	12	1	0	0

På udvalgsmødet den 26. marts 2019 gav forvaltningen under punkt 7 et overblik over de forskellige typer af tilsyn på ældre- og handicapområdet.

Bilag

Årsopsamling Odense Hjemmepleje 2020

Opsamlingsrapport for Aktivitetstilbud

Punkt 5: Aktuelle sager

00.00.00-A00-1061-19

Resume

- Sygefraværstatistik, august 2020
- Orientering om Munke Mose.

Bilag

Sygefraværstatistik august 2020