



## Notat

### Bilag - Overblik over klager på ældreområdet i perioden maj - oktober 2022

Det tidligere Sundheds- og Omsorgsudvalg besluttede den 18. marts 2021, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen halvårligt forelægger en oversigt over borgerklager på ældreområdet. Udvalget modtager på den baggrund seneste afrapportering af klager på ældreområdet, dets fordeling og nærmere tematisering af indholdet i klagerne. Dette er tredje forelæggelse og dækker klager modtaget i perioden maj 2022 til oktober 2022.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen leverer ældreservice til ca. 18.000 københavnere (årligt, opgjort i 2021). Ældreservice forstås som plejehjem, hjemme- og sygepleje, udrednings- og rehabiliteringsforløb, aktivitetstilbud, midlertidige ophold, herunder midlertidige plejeophold, akut- og rehabiliteringsforløb, målrettet borgere over 65 år.

Notatet viser antallet af behandlede klagesager på ældreområdet, som Sundheds- og Omsorgsborgmesteren, centralforvaltningen og de to områdekontorer i Nord og Syd har modtaget i perioden 1. maj 2022 til 31. oktober 2022. Der er i perioden modtaget 67 borgerklager over konkrete forhold vedrørende forvaltningens ældreservice.

I nedenstående følger et overblik over, hvilke områder og temaer der klages over i henvendelserne. Klagerne varierer tyngde- og indholdsmæssigt bredt. En klagesag kan indeholde flere klagetemaer, fx kan der klages over både kommunikation og medicin håndtering i den samme klage - ligesom en klage kan vedrøre flere forvaltningsområder. Derfor kan én klagesag godt være nævnt flere steder i nedenstående oversigt.

Temaerne følger indholdet i klagerne, hvorfor der fra halvår til halvår kan ske ændringer i temaerne afhængigt af de klager, forvaltningen modtager. Oplysningerne i skemaerne tager udgangspunkt i omdrejningspunktet for klagen og således i borgerens oplevelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens service. Notatet belyser ikke den konkrete opfølgning i de enkelte sager, men alle klager bliver undersøgt og besvaret, og afhængigt af sagens indhold og de konkrete forhold bliver der også fulgt op via yderligere og fx direkte dialog med borgere og/eller pårørende.

14. november 2022

Sagsnummer  
2022-0335057

Dokumentnummer  
2022-0335057-2

Derudover bliver der på baggrund af klagerne fulgt op i forhold til at igangsætte eventuelle relevante nye tiltag eller ændringer i den eksisterende praksis.

### Plejehjem

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 19 henvendelser fra henholdsvis pårørende og borgere, som bor på plejehjem, og hvor der klages over forskellige forhold. Forvaltningen har fulgt op i alle sager. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold og med udgangspunkt i borgernes oplevelser.

<b>Plejehjem</b>		
<b>Tema</b>	<b>Eksempler</b>	<b>Antal henvendelser</b>
Plejekvalitet	- Manglende opmærksomhed på borger, herunder fald, ernæring og viden om demens - Manglende sygepleje, herunder ordinerings af medicin	11
Plejeboligforhold	- Koordinering vedr. flytning - Bortkomne eller ødelagte genstande - Mangelfuld rengøring	8
Kommunikation	- Kommunikation, herunder medarbejders eller leders tone - Nedlæggelse af beboer- og centerråd - Oplysninger i CURA	7
Kost	- Utilfredshed med kost, herunder manglende variation og fleksibilitet - Afslag på refusion af kost i terminal fase	5

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

### Hjemme- og hjemmesygepleje

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 6 henvendelser fra henholdsvis pårørende og borgere, som modtager hjemme- og/eller hjemmesygepleje, og hvor der klages over forskellige forhold. Forvaltningen har fulgt op i alle sager.

I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold og med udgangspunkt i borgernes oplevelser.

<b>Hjemme- og hjemmesygepleje</b>		
<b>Tema</b>	<b>Eksempler</b>	<b>Antal henvendelser</b>
Plejekvalitet	- Manglende kontinuitet og opmærksomhed på udvikling af borgers tilstand og behov for pleje, herunder hjælp til spising og medicinindtag	2
Kommunikation	- Medarbejders tone - Kontakt til ledelse under ferie - Koordinering vedr. besøg eller opstart af hjemmetræning - Fremvisning af medarbejder-ID - Parkering	5
Serviceniveau	- Mange forskellige hjælpere - Rengøring - Varetagelse af sygeplejeopgaver	3

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

### **Visitation**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 30 henvendelser fra henholdsvis borgere og pårørende, som har været i kontakt med visitationen, og hvor der klages over forskellige forhold. Forvaltningen har fulgt op i alle sager. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold og med udgangspunkt i borgernes oplevelser.

<b>Visitation</b>		
<b>Tema</b>	<b>Eksempler</b>	<b>Antal henvendelser</b>
Myndighedsafgørelser	- Visitering til el-scooter, hjælpemiddel, hygiejneartikler, plejebolig og særlige foranstaltninger i egen bolig	10
Myndighedsafgørelse vedr. ældreboliger	- Visitering til ældrebolig	15
Sagsbehandling	- Bevilling af hjælpemiddel - Koordinering ved udskrivelse fra sygehus og videre forløb - Ventetid på visitering til ældrebolig	5

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

### **Rehabilitering og neurorehabilitering**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 3 henvendelser fra henholdsvis pårørende og borgere, som har været på en af de midlertidige døgnophold eller Neurorehabilitering - Kbh, og hvor der klages over forskellige forhold. Forvaltningen har fulgt op i alle sager. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold og med udgangspunkt i borgernes oplevelser.

<b>Rehabilitering og neurorehabilitering</b>		
<b>Tema</b>	<b>Eksempler</b>	<b>Antal henvendelser</b>
Plejekvalitet	- Manglende rehabiliterende behandling og viden om demens	3
Kommunikation	- Koordinering af forløb - Medarbejders tone - Problemer med kaldeanlæg	3

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

## Andet

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har yderligere modtaget følgende 12 henvendelser vedrørende ældreområdet. Forvaltningen har fulgt op i alle sager. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold og med udgangspunkt i borgernes oplevelser.

Andet		
Tema	Eksempler	Antal henvendelser
Digitalisering af Ældre i København og Aktiv i København	- Ønske om fysisk publikation af Ældre i København og Aktiv i København	1
Ekstern leverandør	- Problemer med indkøbsordning, herunder varesortiment, holdbarhed, fejl i leveringer og fleksibilitet - Manglende fleksibilitet i forbindelse med vaskeordning	7
Afløsning i hjemmet	- Ufleksible rammer for afløsning af pårørende	1
Ældrebolig- og plejebolig	- Utilfredshed med ommærkning af ældreboliger til ungdomsboliger og visitationskriterier - Afslag på betalingstilsagn ifm. flytning af plejebolig	2
Ledsageordning	- Hjælp til ledsagelse til læge	1

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.