



12. juni 2007

Sagsnr.: 2007-23956  
Dok.nr.: 2007-182701

### **Resume af hørings svar med Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentarer**

Der er indkommet hørings svar fra Ældresagen i København, Ældrerådets formandsgruppe og S-NAPS.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har følgende kommentarer til Ældresagen i Københavns hørings svar:

1. Ældre Sagen i København må desværre konstatere, at niveauet for fejl og mangler i sundhedsadministrative forhold ligger så højt som 25 %. Dette på trods af øget opmærksomhed på områdets vitale karakter i såvel forvaltnings- som politisk regi.

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er opmærksom på problemstillingerne og vil i det fremadrettede arbejde sikre, at opmærksomheden på dette område også fører til konkrete resultater på området.

2. Brugerindflydelsen er stadig meget langt fra optimal, den er nærmest ikke tilstede i alt for mange daglige rutiner.

**Kommentar:** Det enkelte plejehjem tilstræber, at dagligdagen tilrettelægges, således at brugernes behov tilgodeses. Herunder at de daglige rutiner tilrettelægges, således at medarbejdernes ressourcer anvendes så optimalt som muligt i mødet med brugerne. Dette sker inden for de givne økonomiske rammer. Bruger-pårørende rådet på det enkelte plejehjem medvirker til at sikre brugerindflydelse. Rådet har mulighed for at arbejde med såvel generelle som konkrete problemstillinger, der vedrører forholdene på plejehjemmet.

3. Ældre Sagen har gang på gang tilrådet, at måltidet skulle være et lyspunkt / dagens højdepunkt - men alt for få plejehjem/plejeboligkomplekser har eget køkken. Maden kommer fra storkøkkenerne. Det personale, der ikke ser, hvad borgerne spiser, og hvad de levner, har ikke store muligheder for at forbedre måltiderne. Der skal være "nærkontakt" alle de steder, hvor der er behov derfor.

**Kommentar:** I 2007 har de fleste plejehjem arbejdet med at skabe kvalitet i måltidet, og dermed gøre det til dagens lys-

**Center for Faglig Udvikling**

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
35 30 35 30

Telefax  
35 30 39 50

Direkte telefon  
35 30 32 20

E-mail  
aukje.olsen@suf.kk.dk

www.kk.dk

punkt. Der er bl.a. blevet sat fokus på stemning og dialog under måltidet. Beboerne peger på, at det er en væsentlig del af et godt måltid. 19 plejehjem er ved at omlægge til økologi. Det betyder, at der nu bages mange steder og arbejdes med årstidsbestemte råvarer, som skaber dufte og nærhed i forbindelse med måltiderne på en helt ny måde. Der har også været en kok rundt på udvalgte plejehjem, som har inspireret bl.a. aftenvagten til, hvordan man kan skabe dufte og nærhed i måltidet. Meget kan gøres endnu, og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen hilser derfor den kompetence, inspiration og rådgivning velkommen, som forvaltningerne kan hente fra Københavns Madhus. Huset skal medvirke til at højne kvaliteten i de offentlige måltider i kommunen.

4. Ældre Sagen i København må desværre konkludere, at borgerne og plejepersonalet betaler prisen, når BUDGETTET styrer kvalitet og omsorg. Kan de politisk ansvarlige blive ved med at være dette bekendt?

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen søger at sikre brugerne den bedst mulige hjælp under hensyntagen til ressourcer og budget. En bedre basisnormering i ældreplejen er blandt de højest prioriterede budgetønsker på udvalgets "ønskeliste" for budget 2008.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har følgende kommentarer til Ældrerådenes formandsgruppes høringssvar:

5. Instrukser (medicinhåndtering og sygeplejefaglige optegnelser, plejeboligheder)  
Det fremgår, at der i 14 plejeboligheder (25 %) er konstateret fejl og mangler i de sundhedsadministrative forhold. Uanset dette, ifølge Sundheds- og Omsorgsforvaltningens redegørelse af 14. maj 2007, er over landsgennemsnittet forekommer det alligevel problematisk, at der er problemer i hver 4. boligheder. Man har noteret sig, at arbejdet med at optimere området fortsætter i 2007.

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er enige i, at der stadig er et behov for at arbejde med at forbedre området.

6. Medicinhandling, plejeboligheder

Dette område har været i fokus gennem de senere år, og det forekommer derfor at være problematisk, at ikke mindre end 16 plejeboligheder ”har større fejl og mangler” ved medicinhandlingen. Der er i redegørelsen af 14. maj 2007 redegjort for en række initiativer på området, som rådene håber, kan mindske problemerne på området betydeligt.

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er enig i, at større fejl og mangler ved medicinhandlingen er problematisk. Forvaltningen vil derfor med en indsats på medicinområdet søge at forbedre resultaterne på området.

7. Medicinhandling og medicinadministration i hjemmeplejen

Medicinhandling: Ingen bemærkninger er faldet fra 52 % i 2005 til 47 % i 2006. Medicinadministration: Ingen bemærkninger er faldet fra 58 % i 2005 til 20 % i 2006. Rådene håber, at den indsats på området, der er beskrevet ovenfor, også vil forbedre forholdene på området i hjemmeplejen betydeligt

**Kommentar:** Indsatsen på medicinområdet tænkes gennemført på både plejehjem og i hjemmeplejen.

8. Adgang til sundhedsfaglige ydelser.

Der er efter embedslægens rapport stadig problemer i samarbejdet mellem de praktiserende læger og plejebolighederne, hvilket også ældrerådene ved flere tidligere lejligheder har gjort opmærksom på. Rådene har noteret sig, at der i ”sommeren 2007” kommer et forslag til et mere smidigt samarbejde mellem plejehjem og praktiserende læger ...”.

**Kommentar:** Forslaget er under udarbejdelse i samarbejde med de praktiserende læger.

9. Sygefravær og dokumentation

Rådene har ligeledes noteret sig beskrivelsen i redegørelsen af 14. maj 2007 for de mange initiativer, der er taget for at mindske det stadig alt for høje sygefravær. Dette fravær hænger efter rådenes opfattelse sammen med, at kravene til dokumentation i de senere år har været meget stærkt stigende med krav om nye systemer, efteruddannelse m.v., uden at der har været afsat tilstrækkeligt med resurser til at løse denne meget store opgave. Det fremgår i øvrigt af tilsynsrapporten fra Tilsynsenheden, side 8, at ”en del medarbejdere med social- og sund-

hedshjælperuddannelsen finder, at det er vanskeligt at leve op til dokumentationskravene”.

**Kommentar:** De øgede krav til dokumentation sammenholdt med, at dette kræver øgede ressourcer, spiller helt sikkert en rolle i forbindelse med oplevelse af travlhed i dagligdagen. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil overveje, hvilke initiativer, der kan igangsættes til belysning af dette forhold.

#### 10. Kvalitetsstandarder

Det fremgår af redegørelsen af 14. maj 2007, at disse standarder vil ”blive gennemgående revideret” i 2007, og det er bl.a. anført, at kvalitetsstandarderne ”beskriver serviceniveauet for ældreplejen”. Rådene har ved flere tidligere lejligheder gjort opmærksom på, at disse standarder efter rådernes opfattelse alene er en opgavebeskrivelse og ikke en angivelse af den kvalitet, der skal være for den enkelte ydelse. Rådene vil spændt afvente forslaget til de nye standarder, herunder om de også, som noget nyt, vil indeholde noget om kvaliteten.

**Kommentar:** Arbejdet med revision af kvalitetsstandarderne er i gang, og at der er særligt fokus på at sikre en brugervenlig udgave. Ældrerådene vil blive hørt. Dokumentationsstaben, som er ansvarlig for arbejdet med revision, vil sikre, at ældrerådene orienteres om arbejdet.

#### 11. Måltidet

I den kommunale tilsynsrapport er om dette emne bl.a. anført følgende: ”Tilsynet har observeret, at de plejehjem som har eget produktionskøkken, har større tilfredshed blandt beboerne. Tilsynet har oplevet en del kritik vedrørende storkøkkener. ”Måltidet” er kommenteret på side 9-10 i redegørelsen af 14. maj 2007. Forvaltningen forholder sig ikke til bemærkningen fra tilsynet.

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har gennem kostpolitikken søgt at tage højde for de faktorer, der har betydning for måltidets og spisesituationens kvalitet. Tilberedning af maden i større produktionskøkkener giver udfordringer til medarbejderne mht. behandling af maden. Der henvises desuden til kommentaren under tidligere punkt 3.

12. Medinddragelse af brugerne

Rådene lægger betydelig vægt på brugerinddragelse, og er derfor bekymret over, at antallet af henstillinger fra tilsynet på dette område er steget betydeligt fra 2005 til 2006. På området "Information af beboere og pårørende" er det steget fra 22 til 34 og på området "Medinddragelse af brugere" fra 13 til 22. Ældrerådene forventer, at der sættes yderligere ind på dette område.

**Kommentar:** Der henvises til svaret vedrørende pkt. 2.

13. Dagcentre

Problemstillingerne omkring dagcentrene har i de senere år med mellemrum været drøftet i ældrerådskredsen. I redegørelsen af 14. maj 2007 er bl.a. anført, at "Strategiarbejdet vil blive videreført i 2007". Rådene forventer at blive inddraget i dette arbejde.

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samarbejder meget gerne med Ældrerådene.

14. Tilsyn med hjemmeplejen

Ældrerådskredsen drøfter med mellemrum en række problemstillinger på hjemmepleje-området, og er helt enig i det, der er anført i indstillingen om, at "Der er generelt behov for en tværgående indsats i hjemmeplejen". Rådene medvirker gerne på dette område.

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samarbejder meget gerne med Ældrerådene.

15. Fremtiden

Ældrerådene er bekendt med, at den kommunale tilsynsenhed er nedlagt fra den 1. marts 2007, og har forståelse for, at den virksomhed, der har overtaget opgaverne på området, må have tid til at forberede opgaven. Rådene er imidlertid bekymret over udviklingen, da man efter den 1. marts 2007 endnu ikke har fået sendt tilsynsrapporter til høring. Man forventer også en orientering om, hvordan det nye tilsyn forventes at ville fungere, naturligvis særligt i det samarbejde, som man forventer skal etableres med ældrerådene.

Rådene vil i øvrigt tage initiativ til en drøftelse i ældreråds kredsen af, hvordan besvarelsen af de mange rapporter kan tilrettelægges bedre fra rådernes side, end det hidtil er sket.

**Kommentar:** Det er positivt, at Ældrerådene vil kigge nærmere på udformningen af høringssvarene og efterspørger høring af tilsynsrapporter. I forbindelse med Kommunernes Revisions overtagelse af tilsynsopgaven har der været et større arbejde med at operationalisere tilsynsmetoderne og rapportskabelonerne. Der foreligger nu godkendte skabeloner, hvorfor rapporterne fra tilsynsbesøgene vil blive udsendt i høring. Det kan endvidere bemærkes, at den nye skabelon for tilsynsrapporter tydeliggør høringssvarene, idet kommentarerne vil indgå i de endelige tilsynsrapporter. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil snarest kontakte Ældrerådene med henblik på drøftelse af samarbejdet omkring tilsynene.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har følgende kommentarer til S-NAPS's høringssvar:

16. ....Det kunne bl.a. handle om mere tillid og mindre kontrol!?

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er opmærksomme på problemstillingen. Ved tilsynene tilstræbes en balance mellem kontrol- og udviklingsaspektet.

17. Og så undrer det os såre at kommunens Bruger- og Pårørende råd ikke figurerer som høringsspartnere på linje med ældrerådene! For ALLE parters skyld ville det være givende at tage Bruger- og Pårørenderådene mere alvorligt!!

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er meget interesseret i Bruger-pårørende rådene og deres arbejde. Bruger-pårørende rådene medvirker til at varetage brugernes interesser og høres derfor bl.a. i forbindelse med tilsynsrapporten for det enkelte plejehjem.

18. Det er ganske tankevækkende samme dag som jeg skriver ovenstående, i Kristeligt Dagblad (9/6) at se næsten hele side to optaget af ældres ensomhed og afmagt, af behovet for/ønsket om TID fra hjælperne..

**Kommentar:** I forbindelse med tilsynene i 2007 spørger tilsynene også til forhold omkring trivsel og miljø, således at dette område kan blive belyst.

19. Brugerens suk efter bedre og mere rengøring er meget genkendelige – og forståelige!

**Kommentar:** Plejehjemmene, der har fået anbefalinger til at forbedre rengøringen, har gjort dette.

20. Embedslægeinstitutionen undrer sig over at dens anbefaling af systematisk registrering af samarbejdsproblemer ikke er blevet fulgt. – Hvorfor drikker Jeppe? Er kvoten for registrering ikke for længst opbrugt, så noget må ud – foruden den almindeligt tiltrængte uddynding i kontrol/registreringsjunglen - for at nyt kan komme til? Er det indlysende at en sådan evt. registrering ikke har en almen funktion, og derfor ikke skulle administreres lokalt, men fra en instans med overblik så man kunne lære ikke kun af egne ”fejl”, men også af andres erfaringer/løsninger? Her kunne for pleje-hjemmenes vedkommende et fællesforum for Bruger- og Pårørenderåd virkelig gøre nytte på en måde så alle blev klogere og ingen tabte ansigt..

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen søger at følge embedslægens anbefalinger, således at kvaliteten i den hjælp, borgeren modtager, bliver så god som mulig.

21. Det ligner et fremskridt at tilsynene overtages af en instans uden for forvaltningen; MEN navnet på den valgte afløser virker SKRÆMMENDE! Det handler om mennesker, om arbejdspladser hvis indhold er PLEJE og OMSORG – ikke om tal, uanset kuløren m. m. Kommunen/Forvaltningen har et alvorligt forklaringsproblem der!

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har udarbejdet et udbudsmateriale, der beskriver kravene til leverandøren. Som resultat af udbuddet blev Kommunernes Revision valgt til opgaven med at føre tilsyn. Tilsynene på plejehjemmene har fokus på kerneydelsen pleje og omsorg og på fire politisk besluttede kvalitetsområder. Det er forvaltningens forventning, at tilsynene bliver udført i henhold til de krav, der er opstillet i udbudsmaterialet.

22. Flere tilsyn i weekender og aftentimer ønskes (i håb om at de ville virke øjeåbnende på rette vedkommende..) – det ville også give pårørende i arbejde bedre mulighed for at deltage/lade

sig interviewe, og det ville gøre det sværere at skyde fravær af pårørende ind under manglende vilje

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen tager S-NAPS's kommentar til efterretning.

23. Man har vist i Helsingør udmærkede erfaringer mht. Arbejds-kraft "från hinsidan"; men man kunne jo også rette blikket mod hvor attraktive arbejdsvilkårene egentlig er? Tager man sosu-uddannelsen for at krydse skemaer af? Er ALT forsøgt for at minimere vikarbureauernes "markedsandel" (for flere år siden hørte jeg Anders fra "Huset William" fortælle om sit alternativ; fungerer det stadig?)

**Kommentar:** Den enkelte arbejdsplads bliver også tilset af arbejdstilsynet. Dokumentationskravet kontra den direkte kontakt med borgeren er et væsentligt område. Lige som det er væsentligt at sikre gode veluddannede medarbejdere, der er fast tilknyttet plejehjemmet. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har nyligt ansat arbejdskraft fra Sverige. Seneste nummer af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens personaleblad introducerer de nye kollegaer.

24. Desværre har jeg ikke indtryk af at frustrationen over ikke at blive hørt og taget alvorligt under og efterfølgende i rapporten fra det anmeldte tilsyn, er enestående for det Bruger- og Pårørenderåd som jeg er formand for.. men den situation er måske en saga blot? Jeg håber det.

**Kommentar:** Høringssvarene indarbejdes fremover i tilsynsrapporten. Da rapporterne med høringssvar offentliggøres på boligkataloget, sikrer dette, at bruger-pårørende rådernes svar er meget synligt.

25. Mht. medarbejdernes frustrationer over ikke at kunne nå de ønskede aktiviteter, tvivler jeg ikke på at viljen er der, men mulighederne mangler – at skabe disse muligheder må være forvaltningens/politikernes opgave, et af tiltagene for at gøre arbejdsområdet mere attraktivt!

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ser de udfordringer, der ligger på dette område.



26. Træningscentrenes kontakt med (vilkårene for samme?) plejehjemmene virker udefra set dybt frustrerende!

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har bedt om en uddybning af denne kommentar.

27. Tilsynsenheden konstaterer at intet Bruger- og Pårørenderåd i 2006 benyttede sig af muligheden for en mundtlig gennemgang af tilsynsrapporterne. Man kunne jo tage det som et signal om enten den rene idyl eller om afmagt? Jvfr. Påstanden/erfaringen tre punkter før dette!

**Kommentar:** Sundheds- og Omsorgsforvaltningen håber, at Bruger-pårørende rådene vil tage imod tilbuddet om en mundtlig gennemgang. Ved gennemgangen er det samtidig muligt at diskutere tilsynets resultater og handlingsmulighederne.