

## **Københavns Ældreråds høringssvar vedr. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser for 2022**

Københavns Ældreråd takker for høring af 2. februar 2022 vedr. resultaterne af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser for 2022.

Indledningsvist vil vi gøre opmærksom på, at vi sætter pris på, at resultaterne på tværs af områderne overordnet er fine, og at der er mange indikationer på, at borgere får en god og ordentlig service – dette på trods af stigende udfordringer med rekruttering. Vi bemærker særligt, at mange giver udtryk for at være glade for kontakten med forvaltningens medarbejdere, og at de generelt føler sig trygge.

Derudover er der også nogle områder, hvor resultaterne viser, at der er potentiale for at udvikle og forbedre servicen eller på anden vis sætte ind, og i rådet har vi følgende bemærkninger til årets resultater:

### **Resultater vedr. rehabiliteringscentre**

Vi sætter pris på, at der ved borgeres rehabiliteringsforløb i Bystævneparken og på Vigerslevvej er sket en positiv udvikling i forhold til, at borgere oplever, at de er i stand til at træne på egen hånd gennem den vejledning, de har fået på centret, at flere vidste, hvem de skulle kontakte under deres ophold, hvis de havde spørgsmål til deres forløb samt at der var mulighed for at snakke og være sammen med andre.

Når det er sagt, mener vi imidlertid, at resultaterne af årets undersøgelse desværre fortsat peger på, at der er brug for at løfte kvaliteten af forløbene på centrene. Borgere på rehabiliteringscentre er ofte svækkede og befinder sig i et forløb præget af overgange både mellem sektorer og internt i forvaltningen, hvilket desværre er med til at øge risikoen for fejl. Vi skal derfor fortsat opfordre til, at der arbejdes med overgangene fra henholdsvis hospital til center og fra center til eget hjem, at borgere er orienteret om, hvilken hjælp og støtte de kan få på centrene, og at der sammen med borgerne og eventuelle pårørende laves en plan for deres forløb. I forhold til generelt at styrke kvaliteten på området, ser vi desuden gerne, at der med den kommende Sundhedsaftale er fokus på samarbejdet mellem hospital og rehabiliteringscentre, og at udskrivningsproceduren fra hospital til rehabiliteringsophold (MTO) eller eget hjem med sygepleje indskrives tydeligt.

I lyset af årets resultater bekymrer det os derudover særligt, at det som led i godkendelsen af tilsynskonceptet og -politikken for 2023 er besluttet at fjerne det kommunale sundhedslovstilsyn på rehabiliteringscentrene (MTO), og at det kommunale tilsyn på rehabiliteringscentrene fremadrettet varsles seks uger før, fremfor at være uanmeldt. Vi hører meget gerne forvaltningen, hvordan der arbejdes med at sikre den fornødne kvalitet på centrene.

### **Københavns Ældreråd**

aeldreraadet@kk.dk

+ 45 20 49 18 68

www.aeldreraadet.kk.dk

### **Resultater vedr. hjemmepleje**

Vi finder, at resultaterne for hjemmeplejen overordnet er fine, men vi er ærgerlige over, at resultaterne igen i år viser, at borgere kun i ringe eller nogen grad bliver informerede, hvis der kommer andre end de faste medarbejdere, eller hvis hjælpen er forsinket eller flyttes til en anden dag. Derudover er det under halvdelen af borgerne, som oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer i deres hjem. Vi ved, at der er udfordringer med rekruttering, og at der som følge heraf også gøres brug af mange vikarer, men netop derfor bør man også blive bedre til at have nogle bedre retningslinjer for kommunikationen til og med borgerne om deres besøg. Det er en problematik, som kommer frem hvert år, og det undrer os, at det ikke prioriteres højere at finde løsninger på.

Derudover bemærker vi, at der igen i år generelt er en lavere tilfredshed blandt borgere, der modtager støtte fra den private hjemmeplejeleverandør Attendo, og at tilfredsheden med indkøbsordningen desværre også er faldet.

### **Resultater vedr. plejehjem og pårørende**

Det er positivt, at der er en generel tilfredshed med at bo på plejehjem, og at medarbejderne opleves imødekommende og hjælpsomme. Der er imidlertid stor forskel på oplevelsen af tilfredshed for de forskellige plejehjem, og vi skal derfor opfordre til, at der både lokalt og centralt i forvaltningen særligt støttes op om de plejehjem, der gennem flere år har haft en lav brugertilfredshed.

Derudover er vi ærgerlige over, at alene 49 % af beboerne giver udtryk for, at de har kendskab til klippekortordningen. Det er for få. Vi ser derfor fortsat gerne, at der i pårørendeundersøgelsen spørges ind til klippekortordningen, da det formentlig kan understøtte kendskab til samt brug af ordningen.

I forhold til rapporten vedr. pårørende til beboere på plejehjem bemærker vi, at der er 60 %, der svarer ja på spørgsmål om, hvorvidt der har været en forventningsafstemning mellem dem og medarbejdere på plejehjemmet omkring deres ønsker til at yde hjælp samt blive inddraget i deres nærtståendes forløb. Derudover er der alene 39 % som svarer ja til, at de er blevet præsenteret for, hvordan der arbejdes med beboerdemokrati på det plejehjem, hvor deres nærtstående bor. Forventningsafstemningen og oplysning om beboerdemokrati mv. er et vigtigt redskab i forhold til udvikling af det gode samarbejde mellem pårørende og plejehjemmet, og vi ser derfor også gerne, at alle pårørende (og beboere) formelt forventningsafstemmer med plejehjemmet før eller snarest muligt efter borgers indflytning. Dette gælder i forhold til samtlige tilbud, som borgere benytter.

### **Resultater vedr. visitationen**

I forhold til visitationen sætter vi pris på, at der er høj tilfredshed med kontakten til medarbejdere, og at der er sket et løft i forhold til, at flere borgere har modtaget et afgørelsesbrev. Det er et område, som vi i rådet har haft en særlig opmærksomhed på de sidste par år, da det er vigtigt for os, at alle borgere får en konkret og begrundet afgørelse, og at det er tydeligt, hvor de kan henvende sig, hvis de har spørgsmål eller ønsker at anke afgørelsen. Vi ser derfor gerne, at der ved afgørelser, kontakt til visitationen og klageadgang fortsat sker et løft i forhold til brugertilfredsheden.

### **Resultater vedr. genoptræning**

I forhold til genoptræning er vi positive over, at der generelt er meget stor tilfredshed med forvaltningens forløb. Vi bemærker dog, at der igen i år kun er 72% af borgerne, som svarer ja til at have talt med en medarbejder om, hvad der skulle ske efter deres forløb. Vi skal derfor fortsat opfordre til, at flere borgere efter endt forløb bliver informeret om de muligheder, der er for at fortsætte med at motionere i f.eks. en ældreklub eller forening.

Undersøgelser viser, at brobygning er med til at understøtte fastholdelse af borgeres træningsrutiner i hverdagslivet. Vi mener derfor, at det er vigtigt, at borgere får ordentlig vejledning om, hvor og hvordan de fx kan fortsætte deres træning.

Dette bør man ligeledes se på i forhold til afrunding af forløb hos Center for Kræft og Sundhed og Center for Diabetes og Hjertesygdomme, hvor der ellers er meget stor tilfredshed. I forhold til centrene skal vi desuden opfordre til, at der er en opmærksom på at understøtte, at borgere i målgruppen bliver gjort opmærksomme på kommunens tilbud og henvist til centrene.

#### **Resultater vedr. aktivitetstilbud**

Det glæder os, at der er høj tilfredshed med aktivitetstilbuddene. Vi kan dog se, at borgere kun i nogen grad oplever, at de er blevet bedre til at klare flere daglige ting selv, som følge af at komme i centret. Vi er i rådet naturligvis meget spændte på at se, om forsøget med udlån af iPads og tilhørende mulighed for undervisning i brugen af dem kan øge borgeres digitale selvhjulpenhed. Derudover bør der eventuelt være en opmærksomhed på træningen i centrene i forhold til om man kan støtte borgere bedre.

Afslutningsvis vil vi gerne fremhæve, at vi i rådet er meget positive over, at man i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen prioriterer at gennemføre de årlige brugerundersøgelser sådan, at der kontinuerligt er opmærksomhed på læring, udvikling og forbedring til gavn for alle ældre borgere, der har behov for kommunens hjælp og omsorg.

Vi står naturligvis til rådighed for yderligere drøftelse af høringssvaret.

Venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand, Ældrerådet

Hanne Simonsen og Margit Schrøder  
Formænd, Ældrerådets Sundheds- og Omsorgsudvalg