



Bilag 15

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens opfølgning på brugerundersøgelserne for 2022 og Ældrerådets høringssvar

10. marts 2023

Sagsnummer
2023-0053892

Dokumentnummer
2023-0053892-14

I det følgende beskrives forvaltningens indledende overvejelser og initiativer i forhold til de områder, Ældrerådet retter fokus på i deres høringssvar.

Forvaltningens opfølgning på de områder, som Ældrerådets høringssvar har fokus på

Ældrerådet har haft resultaterne af forvaltningens brugerundersøgelser (BRUS) til høring fra 27. januar til 24. februar 2023 (bilag 14). I det følgende beskrives forvaltningens bemærkninger til Ældrerådets høringssvar:

Rehabiliteringscentre (MTO & APE)

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for rehabiliteringscentre

Ældrerådet bemærker, at der i resultaterne for rehabiliteringscentre for 2022 ses en forbedring i de besvarelser, der omhandler overgange for borgerne - både internt i forvaltningens regi samt mellem kommune og region. Ældrerådet udtrykker dog stadig en bekymring. Forvaltningen arbejder bl.a. med følgende initiativer, som skal sikre borgerens overgange og plan:

- Borgere der udskrives fra hospitalerne til et ophold på rehabiliteringscentret sikres koordination i et tæt samspil mellem hospitalet, Områdevisitationen og Center for Rehabilitering og Akutpleje i forbindelse med udskrivningen.
- Alle borgere som tildeles et på ophold på Center for Rehabilitering og Akutpleje er tilknyttet Visitationen. Her får de en tovholder, som understøtter at overgangene sikres.
- Center for Rehabilitering og Akutpleje og Visitationen har faste møder for at sikre koordination af de komplekse borgerforløb
- Borgere på rehabiliteringsophold har fået en bedre overgang fra hospital til midlertidigt ophold via aftalen om hospitalernes

Center for Økonomi og Kvalitet
Afdeling for Evaluering
Borups Allé 41
2200 København N

EAN-nummer
5798009290663

behandlingsansvar 72 timer efter udskrivelse. Via denne aftale kan personalet kontakte hospitalet, hvis der er behov herfor. På Afdeling for Lindring og Akutplejeenheden er der desuden i 2022 indgået aftale med Frederiksberg-Bispebjerg om lægedækning, så hospitalet har ansvar for den lægefaglige behandling under opholdet på disse to afdelinger.

De seneste tilsynsrapporter for Center for Rehabilitering og Akutpleje indikerer samlet set, at kvaliteten i indsatsen er tilfredsstillende. Der er som følge heraf igangsat et arbejde med at løfte kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation, hvilket er centralt i forhold til borgernes overgange, i forbindelse med udskrivelse og overgang til hjemmepleje eller plejehjem.

Hjemmepleje

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for hjemmepleje

Forvaltningen deler Ældrerådets ærgrelse over resultaterne vedr. information om levering af hjemmepleje og antal medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Forvaltningen følger op på resultaterne af BRUS med hjemmeplejelederne indenfor disse temaer og aftaler yderligere fokus i hjemmeplejen på de indsatser, der styrker brugertilfredsheden ift. information og borgers oplevelse af kontinuitet.

Forvaltningen er regelmæssigt i dialog med vores private leverandører af hjemmepleje (herunder Attendo), hvor BRUS-resultaterne bl.a. bliver drøftet.

I forhold til indkøbsordningerne bærer tilfredsheden præg af, at mange borgere måtte skifte leverandør som følge af kommunens opsigelse af samarbejdet med Intervarer, hvor det har vist sig, at de to resterende leverandører på markedet har problemer med leveringsikkerheden. Derudover har de generelle forbrugerprisstigninger og leveringsproblemer kun forstærket den negative brugeroplevelse.

Forvaltningen vil følge op på resultaterne af BRUS med Attendo og leverandørerne af indkøbsordningen og drøfte, hvad de kan gøre for at styrke brugertilfredsheden.

Plejehjem og pårørende til plejehjemsbeboere

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for plejehjem og pårørende til plejehjemsbeboere

Forvaltningen er opmærksom på, at der er plejehjem, som har haft en lavere samlet brugertilfredshed end øvrige plejehjem. I forhold til disse plejehjem vil forvaltningen drøfte resultaterne af BRUS med det enkelte plejehjem og herunder aftale indenfor hvilke områder, kvaliteten skal

forbedres, og hvordan plejehjemmene kan understøttes i forhold til dette.

Der er sket et mindre fald i andelen af beboere, der ved, at de har klippekortet fra 50 % i 2021 til 49 % i 2022. Erfaringen med klippekortet er, at en del beboere har svært ved at huske, at de har klippekortet, og at medarbejderne ikke nødvendigvis bruger begrebet "klippekort" i dialogen med beboerne i hverdagen, men i stedet taler om de aktiviteter, som klippekortet benyttes til. Forvaltningen er opmærksom på behov for et vedvarende fokus på at understøtte, at beboere på plejehjemmene ved, at de har klippekort. Forvaltningen har derfor i juni 2021 fået genoptrykt pjecer om klippekortsordningen målrettet beboere og pårørende, og materialet er formidlet til plejehjemmene. Forvaltningen vil undersøge muligheden for at indsætte et spørgsmål, der omhandler klippekortsordningen i brugerundersøgelsen til pårørende

Forvaltningen er opmærksom på, at der på nogle enheder ikke er en tydelig og systematisk praksis for samarbejdet med pårørende og oplyse om beboerdemokrati på det pågældende sted. Forvaltningen har fokus på mere systematik i pårørendesamarbejdet på SUFs enheder, herunder bl.a. tidlig og løbende dialog om aftaler og forventninger, da det har stor betydning for at forebygge svære samarbejder og skaber bedre trivsel for både pårørende og medarbejdere. Forvaltningen har fem pårørendevejledere, som ud over at vejlede pårørende, også har til opgave at understøtte forvaltningens driftsenheder i at styrke og udvikle deres samarbejde med pårørende.

Visitationen

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for visitation

Borgerne er generelt tilfredse med kontakten til medarbejderne fra visitationen samt tilfredse med vurderingen af støttebehov. Som det også påpeges af Ældrerådet, er der sket et løft i forhold til, at en øget andel af borgere, som oplever at have modtaget et afgørelsesbrev. Der har i de seneste år været fokus i visitationen på bl.a. afgørelsesbreve, og forvaltningen ser positivt på udviklingen. Det skal bemærkes, at det ikke er i alle tilfælde, at der skal sendes afgørelsesbrev, fx sendes der ikke afgørelser ved mindre justeringer i støtten.

Forvaltningen er opmærksom på, at ikke alle borgere ved, hvad de skal gøre, hvis de vil klage over den støtte, som visitator har bevilget. Når borgeren modtager en afgørelse fra forvaltningen, medfølger der i afgørelsen en klagevejledning til borgeren. Klagemuligheder fremgår også af kataloget; 'Ældre i København' samt kommunens hjemmeside. Forvaltningen vil fortsat have stort fokus på – både i den mundtlige og skriftlige dialog med borgerne – at informere om klagemuligheder.

Genoptræning

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for genoptræning

På genoptræningsområdet pågår der et stort udviklingsarbejde, der følger med investeringscasen: Fremtidens genoptræning, som løber i

budgetårene 2022-2025. Fremtidens genoptræning har blandt andet fokus på at skabe individuelt tilrettelagte forløb i samarbejde med borgerne, herunder på den gode overgang til egen træning efter genoptræningsforløbets afslutning. Fastholdelse af træningsrutiner efter endt forløb – både efter genoptræning og efter forløb i de bydækkende enheder – er væsentligt for at få den bedst mulige effekt af indsatsen.

Som følge af BRUS 2022 vil der nu blive igangsat en intensivering i forhold til at terapeuterne får bedre kompetencer til at rådgive og vejlede borgerne i fortsat træning efter afslutning på Center for Genoptræning, herunder information om kommunens egne tilbud.

Aktivitetstilbud

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater af aktivitetstilbud

Netop aktivitetscentermedlemmernes muligheder for at opnå selvhjulpethed er et af forvaltningens fokusområder. Mulighederne for at opøve selvhjulpethed forbedres aktuelt gennem det nævnte forsøg med udlån af iPads (Budget 2023), og ved implementering af investeringscase "BC53 Styrkelse af den forebyggende effekt af aktivitetstilbud for ældre", som finansieres af Overførselssagen 2021-2022. Investeringscasen giver midler til at styrke træningsindsatsen på tværs af de 16 almene aktivitetscentre, gennem oprettelse af to teams af bydækkende terapeuter. De bydækkende terapeuter skal tilbyde aktivitetscentrene inspiration og vejledning til at udvikle deres eksisterende træningstilbud – og i visse tilfælde forestå træningen af aktivitetscentermedlemmer.