

## **Høringssvar vedrørende Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser 2024**

Københavns Ældreråd takker for høringmaterialet af 3. februar 2025 vedrørende resultaterne af forvaltningens brugerundersøgelser for 2024.

Overordnet er vi i Ældrerådet meget positive over, at borgeres tilfredshed med medarbejderne på tværs af forvaltningens enheder igen i år scorer så højt. Det er afgørende for det gode samarbejde, at borgerne oplever et positivt møde med medarbejderne.

I Ældrerådets optik handler brugerundersøgelserne om at skabe udvikling, og at resultaterne skærper det konkrete fokus på, at ældre borgere oplever at få en god og ordentlig pleje og omsorg. Resultaterne kan på den måde være en pejling i forhold til, hvor der bør sættes ekstra ind.

Generelt er resultaterne meget sammenlignelige med tidligere år og vores høringssvar bærer derfor også præg af flere gentagelser. Det gælder bl.a. i forhold til hele rehabiliteringsdagsordenen, hvor vi bemærker, at der på tværs af områder og enheder er mange borgere, som ikke oplever at blive bedre til at klare sig efter indsatserne.

I forhold til de bydækkende centre og genoptræningsområdet er vi positive over, at der generelt er meget stor tilfredshed med forvaltningens forløb. Vi bemærker dog, at der i flere af rapporter er for mange, der ikke har talt med en medarbejder eller ved, hvad der skulle ske *efter* deres forløb. 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 f.eks. kan fortsætte deres træning eller andre tiltag.

I rådet har vi følgende konkrete bemærkninger til årets resultater under de respektive områder:

### **Hjemmepleje**

Ligesom sidste år vil vi i Ældrerådet igen udtrykke bekymring om, at resultatet for hjemmeplejen viser fortsatte udfordringer i forhold til at informere borgere, hvis der kommer andre end de faste medarbejdere, hvis hjælpen er forsinket eller flyttet til en anden dag. Resultatet er faldet yderligere (til 1,7), hvilket vi anser som meget problematisk og det skal der gøres noget ved.

Derudover ser vi et lille fald (77 pct. til 74 pct.) i spørgsmålet om, hvorvidt medarbejder ved, hvad de skal gøre, når de hjælper dig, uanset hvem det er.

Ligeledes oplever færre ældre, at det ofte er de samme medarbejdere der kommer hos dem.

I vores sidste høringssvar nævnte vi, hvorledes den manglende informering og inddragelse af borger vækkede bekymring. Vi mener i Rådet ikke i Hjemmeplejens resultater at kunne se en forbedring som følge af de faste teams. Ligeledes synes de systematiske opringninger heller ikke at have hjulpet når det kommer til at informere borgerne.

Det undrer os, at der er så stor forskel på tværs af distrikterne/enhederne i hjemmeplejen, f.eks. når det gælder kendskab til klippekortet, og det er de samme forskelle på de samme enheder vi ser år for år.

Endelig er vi forbavsede over, at alene 102 personer har besvaret spørgsmålet om tilfredshed ifm. skærmbesøg. Det er færre besvarelser end de foregående tre år, hvor spørgsmålet har været med. Kan det passe, at så få får skærmbesøg og i så fald, hvorfor er det tal ikke øget? Tilfredsheden med støtte ved skærmbesøg er jo ifølge resultaterne høj.

### **Visitation**

Der er fortsat brug for forbedring og fokus på mundtlig og skriftlig dialog med borgerne i forhold til Information. Vi finder det bekymrende, at kun 51 pct. modtager et afgørelsesbrev og ligeledes har kun 53 pct. svaret, at de ved, hvad de skal gøre, hvis de vil klage over visitationens beslutning om, hvilken støtte de kan få. Vi finder det heller ikke tilstrækkeligt, at 67 pct. ved, hvem de skal kontakte med spørgsmål til den støtte de er bevilliget.

Forvaltningen skrev i opfølgningen på brugerundersøgelserne 2023 og Ældrerådets tilhørende høringssvar, at man var opmærksom på, at udviklingen dengang var gået tilbage og at skriftlige afgørelser fortsat var et vigtigt fokusområde i visitationen. Resultaterne for 2024 viser dog ingen fremgang på dette område. Rådet bemærker desuden en forskel mellem områderne Nord og Syd 'Støtte og Koordinering', på henholdsvis 53 pct. og 65 pct. i forhold til, hvorvidt bruger er informeret om begrundelse for afgørelse, hvilket (særligt for Nord) synes lavt.

Endeligt finder vi beslutningen om, at visitationen udgår af brugerundersøgelsen, grundet besparelse og tekniske udfordringer, meget bekymrende.

I lyset af reorganisering og kommunal frisættelse, som følge af Ældreloven, mener Ældrerådet absolut ikke, at der er mindre brug for brugerens stemme.

### **Pårørende til beboere på plejehjem**

Undersøgelsen vedrørende pårørende til beboere på plejehjem viser heller ikke betydelige ændringer fra 2023. Det kan naturligvis opfattes positivt, men reelt er der kun mindre procentvis fremgang på fire områder og der er derfor mulighed for generelle forbedringer.

Når det kommer til ankomsten til plejehjemmet, oplevede 72 pct., at medarbejderne var forberedte (mod 91 pct. i 2023 og 100 pct. i 2022). Det er en ærgerlig nedgang, når vi ved hvor vigtig den første tid er.

Kun 44 pct. har kendskab til deres rettighed om en halv time ugentligt til egen tid (klippekortet) og ligeledes har kun 38 pct. fået oplysninger om

beboerdemokrati. Sidstnævnte resultat mener vi i Ældrerådet, viser, at den frivillighed, kommunen har lagt ud til de enkelte ledere på plejehjemmene om beboerdemokrati, ikke fungerer i praksis. Den nye ældreløvs intentioner om vigtigheden af pårørendeinddragelse fordrer en større og mere forpligtende indsats på plejehjemmene.

I forlængelse deraf vil Ældrerådet gerne bemærke, at der igen i år er en betydelig nedgang i antallet af respondenter blandt de pårørende. Der bør arbejdes med at sikre, at brugerundersøgelsen når ud til langt flere pårørende fremadrettet og opnår en bedre repræsentation generelt. Sidstnævnte gælder også i henhold til de enheder, der end ikke indgår grundet færre end ti besvarelser. De pårørende må og skal også høres på disse plejehjem.

### **Plejebolig**

Resultaterne for plejebolig er enten de samme som ved sidste undersøgelse eller faldet. I Rådet synes vi det er tankevækkende, at tilfredsheden er nedadgående på så mange parametre. Dertil kommer, at det er de samme plejehjem, som vi ser, klarer sig dårligt gang på gang – på trods af de handleplaner der igangsættes på enhederne. Vi håber, at de midler, der tilføjes i forbindelse med ældreløven, kan sikre kompetencer som kan realisere tiltagene i handleplanerne så vi får løftet de pågældende enheder.

Videre undrer vi os over, at resultaterne i brugerundersøgelsen afviger så betydeligt fra tilsynsrapporterne på samme tilbud. Her tænker vi særligt på mad og måltidsområdet.

### Kvalificering af mad- og måltidsområdet

Rådet vil videre gerne bemærke, at forvaltningen sidste år tilsluttede sig Ældrerådets ønske om, at borgerne fremadrettet *særskilt* skulle spørges ind til kvaliteten af den varme mad. Vi kan dog konstatere, at det ikke er sket i nærværende undersøgelse, hvilket undrer Rådet meget da det kunne bidrage til at kvalificere det videre udviklingsarbejde med mad- og måltidsområdet.

Kendskabet til klippekortsordningen, den halve time man selv kan bestemme over, er endnu et sted, hvor det er gået tilbage. Kun 45 pct. kender tilbuddet. Det tal er i vores optik alt for lavt. Vi ved, at ordningen blandt andet fremmer borgeres selvbestemmelse, og styrker arbejdsglæden hos medarbejdere. I Ældrerådets sidste høringsvar gjorde vi opmærksom på, at i om. det fysiske papklippekort blev afskaffet, var der behov for en opmærksomhed på, hvordan der kommunikeres om beboernes ret til brug af klippekortet. Vi er derfor ærgerlige over igen i år at se en tilbagegang i kendskabet og opfordrer derfor på ny til, at information om tilbuddet højnes på plejehjem, om det er i enhedens egne 'aviser', velkomstbrevet eller lignende, bør der ske noget.

### **Metode og repræsentativitet**

Ældrerådet vil afslutningsvist gerne knytte an til det - i vores øjne - utilstrækkelige i Brugerundersøgelsens kvantitative format. Der mangler et kvalitativt element, hvad end i form af interviews, observationer eller lignende. Tidligere kunne de årlige tilsyn være et supplement til det samlede brugerbillede, men i om. at tilsyn fremadrettet bliver hver femte år, vil der heller ikke her være empiri at hente. Vi ser det derudover som dybt problematisk, at den store andel af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens borgere, som ikke kan afgive kvantitative besvarelser,

*ikke* er en del af Brugerundersøgelsen. Vi vil i Ældrerådet kraftigt opfordre til, at demensplejehjem og andre enheder, der 'frasorteres' fremover medtænkes i Brugerundersøgelsen i en eller anden form – og i endnu højere grad sikrer pårørende på disse tilbud repræsenteres. En brugertilfredshedsundersøgelse, hvor mange af de allermest sårbare borgere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud ikke indgår, giver ikke et fyldestgørende billede.

Vi står i Ældrerådet naturligvis til rådighed for drøftelse af høringssvaret og ser frem til at følge forvaltningens opfølgning på resultaterne.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand, Ældrerådet

Margit Schrøder  
Formand for Ældrerådets Sundheds- og Omsorgsudvalg