



Bilag 3

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens opfølgning på brugerundersøgelserne for 2024 og Ældrerådets høringssvar

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

Hjemmeplejen

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for hjemmeplejen

Forvaltningen er enig i behovet for at fastholde fokus på borgernes oplevelse af kontinuitet, god kommunikation og inddragelse i hjemmeplejen.

Forvaltningen har på baggrund af BRUS 2023 igangsat en række initiativer, der skal styrke kommunikationen mellem hjemmeplejen og borgerne samt øge borgernes oplevelse af kontinuitet. Disse initiativer er igangsat i 2024, og forvaltningen har på møde d. 23. januar 2024 aftalt med Sundheds- og Omsorgsudvalget at følge udviklingen igennem BRUS resultaterne, hvor forvaltningen forventer at se effekt i BRUS 2025.

Som Ældrerådet nævner, etablerer forvaltningen aktuelt Tværfaglige teams med nærvisitation i hjemmeplejen. Dette arbejde forventes at styrke borgernes oplevelse af kontinuitet og indflydelse på hjælpen, fordi de møder medarbejdere i de faste, tværfaglige teams, der kender dem og yder hjælp og støtte i tæt dialog med borgerne. Samtidig forventes den nye organisering i teams med ansvar for egne borgere at øge borgernes oplevelse af god kommunikation med hjemmeplejen. Fra maj 2025 vil alle hjemmeplejeenheder på tværs af byen arbejde med tværfaglige teams, og det er forvaltningens forventning, at denne omstrukturering på sigt vil slå igennem på borgernes tilfredshed herunder oplevelse af kontinuitet.

I forbindelse med BRUS 2024 er der 102 besvarelser fra borgere, der modtager hjemmepleje via skærm. I løbet af 2024 modtog i alt 920 borgere skærmbesøg, hvilket svarede til ca. 8 % af hjemme- og sygeplejens borgere. Forvaltningen arbejder kontinuerligt med fokus på, at flere borgere modtager indsats via skærm. I 2024 har antallet af borgere på skærmbesøg ligget under målet, hvilke bl.a. skal ses i lyset af udskiftning af devices, ligesom forvaltningen har haft it-udfordringer med softwaren, der understøtter skærmbesøg. Disse udfordringer er nu løst og forvaltningen ser for nuværende, at det igen går fremad, og flere borgere kommer på skærm. Forvaltningens mål er, at ca. 11 % af borgerne i hjemmeplejen skal modtage støtte via skærm, samme måltal som er nationalt

10. marts 2025

Edoc-sagsnummer
2025-0072261

F2 sagsnummer
2025 - 4544

Sagsbehandler
Amanda Louise Jacobsen
Minkinen

formuleret i forbindelse med regeringens, KL og regionernes aftale om mere hjemmebehandling.

Visitation

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for visitation

Ældrerådets udtrykker bekymring over, at 51 % af de adspurgte borgere oplyser at have modtaget et afgørelsesbrev, og at 53 % har svaret, at de ved, hvad de skal gøre, hvis de vil klage over visitationens beslutning om, hvilken støtte de kan få. Ældrerådet fremhæver, at forvaltningen som opfølgning på BRUS 2023 havde afgørelsesbreve som fortsat fokusområde.

Det skal indledningsvist bemærkes, at der ved mindre ændringer i støtten til en borger ikke sendes et afgørelsesbrev, ligesom der ikke sendes afgørelsesbreve, når ændringer er til gunst for borgerne. Der sendes desuden ikke afgørelsesbreve ved bevilling af hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning. Ved alle andre afgørelser, sender visitationen altid et afgørelsesbrev til borgeren.

Forvaltningen er opmærksom på, at ikke alle borgere ved, hvad de skal gøre, hvis de vil klage over visitationens bevilling af støtte. Af forvaltningens afgørelsesbreve fremgår altid en klagevejledning til borgeren. Ligeledes er klagevejledningen at finde i 'Ældre i København' på kommunens hjemmeside. Ældrerådet finder det desuden utilstrækkeligt, at 67% af borgerne ved, hvem de skal kontakte ift. spørgsmål til den støtte, de er blevet tildelt. Forvaltningen kan oplyse, at det altid fremgår af den skriftlige afgørelse, hvem borgeren kan kontakte, hvis borgeren har spørgsmål til den støtte, der er bevilget. I praksis er det ofte medarbejderne i hjemmeplejen, som borgeren henvender sig til ved spørgsmål om støtten. Som nævnt er det et mål og en forventning, at borgers oplevelse af kommunikation med både visitationen og hjemmeplejen forbedres med de tværfaglige teams med nærvisitation.

Ældrerådet bemærker derudover, at der er en forskel mellem Nord og Syd ift., hvorvidt borgeren føler sig informeret om begrundelsen for afgørelsen. Forvaltningen tager oplysningerne til efterretning og områdevisitationen Nord og Syd vil i den kommende tid have fokus på, at være endnu mere tydelig om begrundelsen for deres bevilling af støtte.

Fra og med 2025 gennemføres BRUS ikke længere for visitationen. Denne beslutning blev truffet i 2024 som led i de administrative besparelser. I forhold til Ældrerådets bekymring herfor skal forvaltningen gøre opmærksom på, at man løbende arbejder med kvalitetssikring på området.

Plejehjem og pårørende til plejehjemsbeboere

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for plejehjem

Forvaltningen er opmærksom på, at der er plejehjem i SUF, der har en lavere samlet brugertilfredshed end øvrige plejehjem. På de plejehjem,

hvor BRUS-resultatet ligger lavest, arbejdes der med handleplaner, hvor forvaltningen følger op på det enkelte plejehjems BRUS-resultat. Herudover arbejdes der på alle enheder med opfølgning på eget BRUS-resultat og indsats, der skal højne den borgeroplevede kvalitet. Flere plejehjem arbejder med selvbestemmelse og øget tryghed, og har fokus på borgerens oplevelse af at blive hørt, set og imødekommet, og dermed den oplevede kvalitet.

Forvaltningen har, som Ældrerådet konstaterer, oplevet et fald i andelen af beboere, der ved, at de har klippekort, fra 47 % i 2023 til 45 % i 2024, og overvejer, om der i det lys er behov for en fornyet kommunikationsindsats om klippekort på plejehjemmene. Forvaltningen vil ligeledes sikre, at et spørgsmål om kvaliteten af den varme mad integreres i næste års brugerundersøgelse på plejehjemmene.

Forvaltningen er enig i Ældrerådets ønske om fortsatte muligheder for generelle forbedringer i forhold til at styrke samarbejdet med pårørende, og at Ældrelovens intentioner om mere pårørendeinddragelse kræver en større og mere forpligtende indsats på plejehjemmene. Forvaltningen er enig i, at der er tegn på et behov for fornyet fokus på at gøre selve indflytningen god og tryk. En af årsagerne til, at forvaltningen i 2024 har igangsat et samarbejde med Eilersminde Plejehjem, hvor nye metoder og systematikker til pårørendesamarbejdet afprøves, så indflytningsforløbet medfører at pårørende oplever sig mødt, hørt og anerkendt. Afprøvningen følges af et pårørendepanel, som skal sikre pårørendes stemme i udviklingsarbejdet. Samarbejdet har også fokus på nye metoder til kompetenceudvikling til medarbejdere med fokus på at styrke den gode velkomst på plejehjemmet og fagligheden i den daglige kontakt til pårørende. Erfaringerne fra denne og øvrige afprøvnings vil blive spredt til andre plejehjem i slutningen af 2025.

Forvaltningen er opmærksom på den faldende svarprocent i pårørendeundersøgelsen. Dette problem skyldes en ændring i, hvordan kontaktpersoner registreres, og hvorvidt en primær kontaktperson er angivet i journaliseringssystemet Cura. Når borgernes pårørende kontaktes i forbindelse med BRUS, anvendes informationer om, hvem der er registreret som den primære kontaktperson. Tidligere blev alle pårørende registreret direkte i Cura, hvor det var muligt at angive den primære kontaktperson. For et par år siden overgik forvaltningen til det nationale Fælles Stamkort (FSK), hvor data registreres centralt og derefter overføres til Cura. I FSK er det ikke muligt at angive en primær kontaktperson. For at gennemføre pårørendeundersøgelsen er det derfor fortsat nødvendigt at indhente pårørendes kontaktinformation via Cura. Forvaltningen vil derfor fortsat sende påmindelser til plejehjemsforstandere om at registrere, hvem der er primære kontaktpersoner.

Metode og repræsentativitet

Forvaltningens tilbagemelding vedr. metode og repræsentativitet

Forvaltningen anerkender betydningen af kvalitative elementer, såsom interviews og observationer, da disse kan give dybere indsigt i borgernes oplevelser.

BRUS er primært et kvantitativt værktøj, der muliggør systematiske og sammenlignelige dataindsamlinger på tværs af områderne og over tid. Dette format sikrer, at resultaterne er repræsentative og pålidelige, og gør det muligt at identificere trends og mønstre i en større skala. Formålet med BRUS og den kvantitative tilgang er at få et større og mere omfattende billede af borgernes erfaringer og vurderinger, hvilket ikke er muligt med individuelle interviews og observationsstudier. De kvantitative undersøgelser skal pege forvaltningen hen til områder, der er relevante at interessere sig nærmere for.

Som opfølgning kan kvalitative undersøgelser være vigtige. På mange enheder følges BRUS-resultaterne op med forskellige kvalitative redskaber som fx borgerpanel, dialogmøder mv. for at afdække, hvad der ligger bag resultaterne og dermed blive klogere på, hvordan tilfredsheden kan løftes.

Forvaltningen vil gerne adressere Ældrerådets bekymring om den store andel af borgere, herunder på demensplejehjem, som ikke indgår i BRUS. Forvaltningen forstår vigtigheden af at inkludere disse grupper for at få et mere fyldestgørende billede af brugertilfredsheden på disse tilbud. Netop dette er en af de væsentlige årsager til, at der også gennemføres en BRUS-undersøgelse blandt pårørende til plejehjemsbeboere, da pårørende er en særlig vigtig kilde i de tilfælde, hvor beboerne ikke selv kan besvare et spørgeskema.

For at sætte mere fokus på gruppen af demente borgere vil forvaltningen fremadrettet udarbejde en rapport, hvor resultaterne for pårørende til beboere på demensplejehjem fremgår særskilt. I dag fremgår resultaterne for de pårørende samlet for alle plejehjem og således ikke særskilt for demensplejehjem.