



## Notat

### Overblik over klager på ældreområdet i perioden maj-oktober 2021

Sundheds- og Omsorgsudvalget besluttede 18. marts 2021, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen halvårligt forelægger en oversigt over borgerklager på ældreområdet. Udvalget modtager på den baggrund seneste afrapportering af klager på ældreområdet, dets fordeling og nærmere tematisering af indholdet i klagerne. Dette er anden forelæggelse og dækker klager modtaget i perioden maj-oktober 2021.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen leverer ældreservice til ca. 18.000 københavnere (årligt, opgjort i 2020). Ældreservice forstås som hjemme- og hjemmesygepleje, udrednings- og rehabiliteringsforløb, plejehjem, aktivitetstilbud, midlertidige ophold, herunder midlertidige plejeophold, akut- og rehabiliteringsforløb, målrettet borgere over 65 år. Notatet viser antallet af behandlede klagesager på ældreområdet, som Sundheds- og Omsorgsborgmesteren, centralforvaltningen og Område Nord og Syd har modtaget i perioden 1. maj til 31. oktober 2021. Der er i perioden modtaget 52 borgerklager over konkrete forhold vedrørende forvaltningens ældreservice.

I nedenstående følger et overblik over, hvilke områder og temaer der klages over i henvendelserne. En klagesag kan indeholde flere klage-temaer - fx kan der klages over både kommunikation og medicin håndtering i den samme klage, og derudover kan en klage også vedrøre flere forvaltningsområder. Derfor kan én klagesag godt være nævnt flere steder i nedenstående oversigt.

Temaerne følger indholdet i klagerne, hvorfor der fra halvår til halvår kan ske ændringer afhængigt af de klager, forvaltningen modtager. Oplysningerne i skemaerne er et udtryk for borgerens oplevelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens service og omdrejningspunktet for klagen. Notatet belyser ikke den konkrete opfølgning i de enkelte sager, men alle klager bliver undersøgt og besvaret, og afhængigt af sagens indhold og de konkrete forhold bliver der også fulgt op via yderligere og fx direkte dialog med borgere og/eller pårørende. Derudover bliver der på baggrund af klagerne fulgt op i forhold til at igangsætte eventuelle relevante nye tiltag eller ændringer i den eksisterende praksis. Såfremt der er sager eller mønstre i klagerne, som

3. december 2021

Sagsnummer  
2021-0032849

Dokumentnummer  
2021-0032849-7

forvaltningen ønsker at kommentere på, vil dette fremgå af en bemærkning under skemaet.

### Plejehjem

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 16 henvendelser fra henholdsvis pårørende og borgere, som bor på plejehjem, og hvor der klages over forskellige forhold. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold.

<b>Plejehjem</b>		
<b>Tema</b>	<b>Eksempler</b>	<b>Antal henvendelser</b>
Klage over samarbejde	- Udfordret samarbejde mellem plejehjem og pårørende	5 henvendelser
Klage over kvalitet i plejen	- Manglende opsyn og pleje, herunder personlig hygiejne og fald - Manglende sygepleje, herunder klage over væggtab - Klage over natteuro	7 henvendelser
Klage over serviceniveau	- Pris og sammensætning af kommunens madordning - Tilrettelæggelse af sygepleje indsats	5 henvendelser

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

### Hjemme- og hjemmesygepleje

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 6 henvendelser fra henholdsvis pårørende og borgere, som modtager hjemme- og/eller hjemmesygepleje, og hvor der klages over forskellige forhold. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold.

<b>Hjemme- og hjemmesygepleje</b>		
<b>Tema</b>	<b>Eksempler</b>	<b>Antal henvendelser</b>
Kvalitet af plejen	- Klage over pleje af borger med demenssygdom - Ventetid på dosering af medicin - Forsøg på genoplivning	3 henvendelser

Rengøring	- Mangelfuld rengøring	1 henvendelse
Klage over serviceniveau	- Mangel på hjælp til indkøb og opsætning af tv - Mange forskellige hjælpere	2 henvendelser

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

### Visitation

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 24 henvendelser fra henholdsvis pårørende og borgere, som har været i kontakt med visitationen, og hvor der klages over forskellige forhold. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold.

Visitation		
Tema	Eksempler	Antal henvendelser
Utilfredshed med myndighedsafgørelse / Klage over serviceniveau	- Afslag på ansøgning om ældrebolig, automatiske døre og el-scooter - Afgørelse om selvudpeget hjælper - Afslag på kørsel ifm. vaccination - Bevilling af hjælp til borger med funktionsnedsættelse - Klage over antal af ture med Flex-trafik - Handicapkørsel	17 henvendelser
Kommunikation	- Klage over medarbejders tone - Manglende vejledning	7 henvendelser

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

### Rehabilitering og neurorehabilitering

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 3 henvendelser fra henholdsvis pårørende og borgere, som har været på en af de midlertidige døgnophold eller Neurorehabilitering - Kbh, og hvor der klages over forskellige forhold. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold.

<b>Rehabilitering og neurorehabilitering</b>		
<b>Tema</b>	<b>Eksempler</b>	<b>Antal henvendelser</b>
Kvalitet i plejen	- Manglende rehabiliterende behandling - Manglende opsyn og problemer med kald	2 henvendelser
Kommunikation	- Klage over medarbejders tone - Manglende koordinering ved udskrivelse	2 henvendelser

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

### **Andet**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har yderligere modtaget følgende 6 henvendelser vedrørende ældreområdet.

<b>Andet</b>		
<b>Tema</b>	<b>Eksempler</b>	<b>Antal henvendelser</b>
Reparation af hjælpemiddel	- Ventetid på reparation	1 henvendelse
Tilmelding til betalingservice	- Problemer med tilmelding	1 henvendelse
Klage over eksterne leverandører	- Levering af vask - Hjemmepleje	3 henvendelser
Støj ved besøg	- Støjgener ifm. at nabo får flere daglige besøg af hjemmeplejen	1 henvendelse

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.