

Københavns Kommune  
Sundheds- og Omsorgsudvalget

Københavns ÆldreRåd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20491868

Email  
aeldreraadet@suf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreraadet.kk.dk

23. februar 2017

## Høring vedrørende BRUS 2016

ÆldreRådet har modtaget Brugerundersøgelse 2016 i høring.

ÆldreRådet har noteret sig, at Sundheds- og Omsorgsudvalget har vedtaget et politisk mål om, at den samlede tilfredshed skal ligge på mindst 4,2 på en skala fra 1-5. Herudover anvendes procentmålingssystemet. Det er på dette grundlag, at ÆldreRådet har læst materialet og fundet, at målet er nået i 2016 på Plejecentre og på Visitationen, hvilket ÆldreRådet finder er meget positivt.

Det er endvidere et fint tiltag, at der i 2016 er foretaget brugerundersøgelser på to nye områder, henholdsvis Rehabiliteringscenter og Pårørende på Plejecentre. Det kan dog konstateres, at tilfredsheden ligger under 4,2 på begge områder.

### Udrednings- og rehabiliteringsforløb

*Der indgår 269 borgere i undersøgelsen.*

- *For 90 pct. af borgerne har det stor betydning at kunne klare sig selv i hverdagen.*
- *Men for 54 pct. er det eksempelvis ikke lykkedes at klare sin hverdag bedre nu end for to-tre måneder siden.*

ÆldreRådet håber, at der arbejdes på, at forløbet af rehabiliteringen kommer til at give flere af vore borgere - end lidt over halvdelen - en bedre hverdag efter endt rehabilitering.

### Rehabiliteringscentre og akutplejeenhed

*Undersøgelsen er gennemført blandt borgere, som har gennemført og afsluttet et forløb på seks almene rehabiliteringscentre eller akutplejeenheder og som er udskrevet til eget hjem efter endt ophold.*

- *74 pct. er samlet set tilfredse med deres midlertidige ophold.*
- *Eksempelvis alene 39 pct. mener at opholdet har bidraget til at forbedre deres livskvalitet.*

ÆldreRådet konstaterer, at der forestår et vigtigt udviklingsarbejde på begge områder og håber på, at tilfredsheden løfter sig i år.

### Hjemmepleje

*Den samlede tilfredshed er på 4,1 – lidt under målsætningen, men er forbedret i forhold til 2013, 2014 og 2015 som lå på 4,0. Den personlige pleje ligger fint på 4,3 her i 2016 (privat leverandør helt oppe på 4,5 (+)).*

ÆldreRådet har noteret sig, at det ligger fint med den personlige pleje.



## Madordning

Rådet noterer sig, at madordningen ligger på 3,9.

Ældrerådet opfordrer til, at der sættes fokus på madordningen i 2017, og der ses på madens kvalitet, og at maden ser appetitvækkende ud ved åbningen. Det bør undersøges, hvilke specifikke kommentarer vore borgere har til madordningen, og hvad der kan gøres i relation til at forbedre tilfredsheden med ordningen. Rådet anmoder om at få tilsendt en specificeret oversigt over tilfredsheden med de enkelte plejecentre.

## Faste hjælpere

For så vidt angår området hjælpen og hjælpere har Ældrerådet noteret sig, at tilfredshedsgraden med den hjemmepleje, som borgeren har brug for til at kunne klare hverdagen, er på 75 pct.

Til gengæld halter det med, om det er de samme hjælpere, der kommer hos borgeren.

Det er Ældrerådets erfaring, at det er et stort ønske hos vore hjemmehjælpsafhængige borgere, at det er de samme og for borgeren kendte hjælpere der kommer. Der er 38 pct. af de adspurgte, der siger ja til, at de modtager kendte hjælpere i deres hjem. Der er således et stort flertal, der åbenbart ser alt for mange forskellige og ukendte hjælpere. Det kan give utryghed hos borgeren. Et fokus på problemet vil i høj grad øge kvaliteten/tilfredsheden af hjemmehjælp hos borgeren.

Lige som sidste år vil rådet også i år pege på vigtigheden af, at en borger i eget hjem får hjælp af den samme hjælper eller en hjælper fra sit faste team.

## Pårørende til beboere på plejecentre

Det kan være hårdt for pårørende at have en syg nærtstående, hvis tilstand er afhængig af megen hjælp. Især inden for demensområdet kan det være meget belastende at være pårørende. Det er derfor meget positivt, at kommunen hjælper de primære pårørende til at klare vanskelige situationer. Det kan også være vanskeligt for medarbejderne på plejecentret at hjælpe en pårørende, hvor mange vil være følelsesmæssigt meget fokuseret på de professionelle foranstaltninger i relation til deres pårørende. Derfor kan hjælp til både pårørende og medarbejderne være positivt og i sidste ende give bedre livskvalitet til beboeren på plejecentret.

Det er første gang, der er gennemført en undersøgelse blandt pårørende til nærtstående familie på plejecentrene. Der er interviewet 1.182 pårørende. Den samlede gruppe af pårørende til 39 plejecentre er ca. 3.500 personer.

Ældrerådet finder, da det er et helt nyt område, at det kræver fokus på udvikling, og rådet finder det meget vigtigt, at der opnås et godt samarbejde mellem de pårørende, de frivillige og medarbejderne.

## Klippekort

Der er 21 pct. af borgerne i undersøgelsen, som ikke har kendskab til klippekortene (side 21). Ældrerådet ser meget gerne, at der bliver iværksat en evaluering af klippekortene og en undersøgelse af grundene til, at der stadig er et stort antal borgere, som ikke anvender klippekortene. Ældrerådet anmodede også om dette i forbindelse med høring af BRUS 2015.

Afslutningsvist bemærker Ældrerådet, at Kræftcentret toppe i tilfredshedsundersøgelsen – dette skyldes formentlig, at centret tager udgangspunkt i borgerens samlede behov.

Rådet anmoder om at få tilsendt specificeret statistik over tilfredsheden på de enkelte plejecentre.

Københavns ÆldreRåd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20491868

Email  
aeldreraadet@suf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreraadet.kk.dk

23. februar 2017



Med venlig hilsen

Kirsten Nissen

Formand for Ældrerådet

Lise Helweg

Formand for Omsorgsudvalget

Københavns Ældreråd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20491868

Email  
aeldreraadet@suf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreraadet.kk.dk

23. februar 2017

