

Høringssvar vedrørende Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser 2023

Københavns Ældreråd takker for høring af 29. januar 2024 vedrørende resultaterne af forvaltningens brugerundersøgelser for 2023.

I Ældrerådet er vi meget positive over, at borgernes tilfredshed med medarbejderne på tværs af forvaltningens enheder scorer så højt. Det er rigtig godt at vide - og afgørende for det gode samarbejde - at borgerne oplever et positivt møde med medarbejderne. Vi sætter derudover også pris på, at der overordnet er sket en mindre fremgang på mange af forvaltningens områder.

For os 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, og I rådet har vi følgende bemærkninger til årets resultater:

Samspil mellem borgere og hjemmeplejen - Hvad gør vi for at vende udviklingen

Det bekymrer os, at resultaterne for hjemmeplejen viser, at der stadig er udfordringer i forhold til at informere borgere, hvis der kommer andre end de faste medarbejdere eller hvis hjælpen er forsinket eller flyttet til en anden dag. Derudover svarer gennemsnittet også, at de kun i nogen grad bliver inddraget i de beslutninger, der træffes om deres hjælp. Det er en ærgerlig tendens, som kan indikere, at borgeren - som bør være i centrum for den pleje, der gives - ofte bliver glemt i koordineringen.

Vi ved, at der er udfordringer med rekruttering, og at der er mange medarbejdere og vikarer, som besøger borgeren, men netop derfor skal borgeren også indtænkes og blive informeret om ændringer mv. Og i forhold til ældrereformens gode intentioner om selvstyrende teams i hjemmeplejen, hvor plejen skal tage udgangspunkt i borgerens ønsker og ressourcer, kan det vække bekymring, at kun halvdelen af de adspurgte borgere oplever at blive informeret om ændringer i deres pleje, og at alt for få oplever at blive inddraget i de beslutninger, der træffes om deres hjælp. Vi skal opfordre til, at der arbejdes ambitiøst på at vende denne udvikling.

Klippekortet - Udfordringer med kendskab til ordningen

Det er glædeligt, at klippekortordningen fungerer godt i hjemmeplejen. Men det bekymrer os imidlertid, at kun 47 % af borgere på plejehjem og kun 45 % af de pårørende svarer ja til, at de kender klippekortordningen. Det tal er i vores optik alt for lavt. Vi ved, at ordningen blandt andet fremmer borgernes selvbestemmelse, og styrker arbejdsglæden hos medarbejdere.

Nu hvor det fysiske papklippekort er afskaffet, skal vi opfordre til, at der er en

Københavns Ældreråd

Rådhuspladsen 1
1550 København V

aeldreraadet@suf.kk.dk

+ 45 20 49 18 68

www.aeldreraadet.kk.dk

opmærksomhed på, hvordan der kommunikeres om beboernes ret til brug af klippekortet.

Pårørende - Potentiale for forbedring

I forhold til rapporten vedrørende pårørende til beboere på plejehjem bemærker vi, at der kun er 56 %, der svarer ja på spørgsmål om, hvorvidt der har været en forventningsafstemning mellem dem og medarbejdere på plejehjemmet omkring deres ønsker til at yde hjælp samt blive inddraget i deres nærtståendes forløb. Derudover er der alene 42 % som svarer ja til, at de er blevet præsenteret for, hvordan der arbejdes med beboerdemokrati. Forventningsafstemningen og oplysning om beboerdemokrati mv. er et vigtigt redskab i forhold til udvikling af det gode samarbejde mellem beboerne, eventuelle pårørende og plejehjemmet. I den sammenhæng kan det også fremhæves, at 30% af de pårørende oplyser, at de gerne vil bidrage mere end de gør i dag, hvilket forhåbentlig også kan komme bedre i spil, hvis der forventningsafstemmes.

Kommunikation - Øget fokus på afslutningssamtaler på tværs af enheder

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 rapporterne er for mange, der ikke har talt med en medarbejder om, hvad der skulle ske efter deres forløb. Undersøgelser viser, at brobygning er med til at understøtte fastholdelse af borgernes træningsrutiner i hverdagslivet. Vi mener derfor, at det er vigtigt, at borgere får ordentlig vejledning om, hvor og hvordan de fx kan fortsætte deres træning.

Vi skal derfor fortsat opfordre til, at flere borgere efter endt forløb bliver informeret om de muligheder, der er for at fortsætte med at motionere i f.eks. en ældreklub eller forening.

Vi er derudover positive over, at 68 % af borgere, der har været igennem et genoptræningsforløb oplever, at længden på deres forløb var passende, men vi mener, at der er brug for at se på, hvordan man bedre imødekommer borgernes individuelle behov, idet 30 % oplevede, at deres genoptræningsforløb var for kort.

Derudover skal vi i forhold til Center for Kræft og Sundhed opfordre til, at der er en opmærksom på at understøtte, at borgere i målgruppen bliver gjort opmærksomme på kommunens tilbud og henvist til centret. Og at borgere ligeledes ved, hvad de kan forvente af tilbuddet. I den sammenhæng kan det blandt andet nævnes, at 29 % af borgerne ikke vidste, at de kunne få vejledning i forhold til sociale udfordringer, hvis de havde behov for det.

På rehabiliteringscentre - Fokus på afslutningssamtaler

Vi er positive over, at udviklingen på rehabiliteringscentre går den rigtige vej. Det ser vi naturligvis gerne fortsætter. Vi ser ligeledes gerne, at der arbejdes på at give borgere en bedre afslutning på deres forløb, idet knap halvdelen af borgerne oplever ikke at have talt med en medarbejder om, hvad der skulle ske efter deres forløb og ikke vidste, hvem de kunne kontakte med eventuelle spørgsmål.

Vi er derudover glade for at se, at hele 94 % svarer, at deres pårørende blev inddraget på den måde, som borgerne ønskede. Da borgere på rehabiliteringscentre ofte befinder sig i en afgørende livssituation, har Ældrerådet også en særlig opmærksomhed på, at den lille procentdel, som gerne ville have haft at deres pårørende var inddraget i deres forløb, men som ikke blev det, fremadrettet gribes.

Visitation - Bedre oplysning om klageadgange, afgørelsesbreve og udbytte af rehabiliteringsforløb

I forhold til rapporten vedrørende visitationen finder vi det bekymrende, at kun 53 % modtager et afgørelsesbrev, og at kun 57 % ved, hvad de skal gøre, hvis de ønsker at klage over visitationens beslutning om, hvilken støtte de kan få.

I forhold til hele rehabiliteringsdagsordenen bekymrer det os derudover, at der på tværs af forvaltningsområderne er mange borgere, som oplever ikke at blive bedre til at klare flere dagligdagsgøremål selv. Vi håber selvfølgelig at denne udvikling vender.

Mad og måltider - Spørgsmål til den varme mad

I forhold til spørgsmålene om mad og måltider ser vi gerne, at borgere fremadrettet også særskilt, bliver spurgt ind til kvaliteten af den varme mad.

Plejehjem og hjemmepleje - Ledelsesfokus på enheder, der scorer lavt

Vi skal afslutningsvis rette opmærksomheden på, at der bør være et ledelsesfokus på de enheder, der scorer lavt, og at man f.eks. har en særskilt opmærksomhed på de plejehjem, der i flere år har ligget lavt i brugertilfredshedsundersøgelserne.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand, Ældrerådet

Hanne Simonsen
Formand for Ældrerådets Sundheds- og Omsorgsudvalg

Margit Schrøder
Formand for Ældrerådets Sundheds- og Omsorgsudvalg