



Sundheds- og Omsorgsforvaltningens opfølgning på brugerundersøgelserne for 2023 og Ældrerådets høringssvar

04. marts 2024
Edoc-sagsnummer
2024-0080029

F2 sagsnummer
2024 - 4788

Sagsbehandler
Amanda Louise Jacobsen
Minkinen

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

Forvaltningens opfølgning på de områder, som Ældrerådets høringssvar har fokus på

Ældrerådet har haft resultaterne af forvaltningens brugerundersøgelser (BRUS) til høring fra d. 8. februar til d. 1. marts 2024, hvorefter Ældrerådet gav et høringssvar (Bilag 1). I det følgende beskrives forvaltningens bemærkninger til Ældrerådets høringssvar:

Hjemmeplejen

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for hjemmeplejen

Forvaltningen deler Ældrerådets ærgrelse over resultaterne vedr. information om levering af hjemmepleje og antal medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Forvaltningen følger op på resultaterne af BRUS med hjemmeplejelederne og aftaler yderligere fokus i hjemmeplejen på indsatser, der styrker information og borgers oplevelse af kontinuitet.

Forvaltningen arbejder derudover med indsatsen "Tværfaglige teams med nærvistation" i hjemmeplejen i Vanløse-Brønshøj-Husum og Områdevistation Nord. Indsatsen vil 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. Forvaltningen forbereder samtidig udbredelse af indsatsen til resten af byen.

Plejhjem og pårørende til plejhjemsbeboere

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for plejhjem og pårørende til plejhjemsbeboere

Forvaltningen er opmærksom på, at der er plejhjem, der har en lavere samlet brugertilfredshed end øvrige plejhjem. I forhold til disse plejhjem vil forvaltningen drøfte resultaterne af BRUS med det enkelte plejhjem og aftale inden for hvilke områder, brugertilfredsheden skal løftes, og hvordan plejhjemmene kan understøttes i forhold til dette.

Der er sket et mindre fald i andelen af beboere, der ved, at de har klippekortet, fra 49 % i 2022 til 47 % i 2023. Forvaltningen har været i kontakt med flere af de plejhjem, hvor borgernes kendskab til

klippekortet er lavere i år end sidste år. Tilbage meldingen fra plejehjemmene er, at en del beboere har svært ved at huske, at de har klippekortet, og at medarbejderne ikke nødvendigvis bruger begrebet "klippekort" i dialogen med beboerne i hverdagen, men i stedet taler om de aktiviteter, som klippekortet benyttes til. Plejehjemmene vil i den kommende tid sætte mere fokus på beboernes selvbestemmelse, herunder klippekortet og drøfte klippekortet på deres beboermøder med henblik på, at styrke beboernes kendskab til ordningen.

Forvaltningen er igen i år opmærksom på, at det er vigtigt, at alle pårørende får tilbud om en indflytningssamtale. Forvaltningen har med den nye ældrepolitik 2023-2026 et øget fokus på at samarbejde mere systematisk med pårørende, fx gennem en løbende dialog om forventninger, hvilket også handler om, at alle pårørende tilbydes information om beboerdemokrati på plejehjem.

Som det også fremgår af den nye ældrepolitik, har forvaltningen fokus på at styrke det nære samarbejde i hverdagen i endnu højere grad mellem borgere, pårørende, netværk og medarbejdere. Det sker bl.a. gennem systematisk tilbud om en samtale ved indflytning med fokus på tydelige aftaler og hvilke muligheder og begrænsninger, der er på det pågældende plejehjem. Forvaltningen har også - med den nye ældrepolitik i hånden - fokus på, at pårørende og netværk nemmere kan bidrage til hverdagens aktiviteter i fællesskab med borgeren på byens plejehjem.

Genoptræning

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for genoptræning

Om det er genoptræningsforløb eller forløb i de bydækkende enheder, er fastholdelse af træningsrutiner væsentlige for bedst mulige effekt af indsatsen. På både genoptræningsområdet og i de bydækkende enheder, er der igangsat flere initiativer for at sikre et systematisk fokus på at bygge bro til borgernes træning efter afslutningen af de kommunale forløb. Dette sker blandt andet i regi af sundhedsklynge-by-samarbejdet, men også i et generelt fokus på brobygning til civilsamfundet og fastholdelse af borger i træningsrutiner. Her kan blandt andet nævnes, at der er etableret samarbejde med Center for Holdspil og Sundhed. Der arbejdes på at etablere samarbejde med private fitnesskæder, patientforeninger samt frivilligcentre.

Som følge af investeringscasen *Fremtidens Genoptræning*, som løber i budgetårene 2022-2025, tilpasses genoptræningsforløb i højere grad den enkelte borgers behov, hvilket i praksis ofte betyder, at forløb bliver kortere end hidtil. Med det øgede fokus på brobygning forventes det, at færre borgere vil opleve deres genoptræningsforløb som værende for kort, da de i højere grad vil få rådgivning og vejledning i fortsat træning efter afslutning på Center for Genoptræning.

Center for Kræft og Sundhed

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for Center for Kræft og Sundhed

I Center for Kræft og Sundhed (CKSK) er der et kontinuerligt fokus på og dialog med kræftafdelingerne på hospitalerne i København om at

henvise relevante borgere til kommunal kræftrehabilitering. I 2023 har centret i samarbejde med Rigshospitalet og tre andre kommuner afholdt workshops, som skal understøtte sundhedsprofessionelle fra hospitalerne i kommunikation om kommunale rehabiliteringstilbud til patienter. Derudover har centerchef Dorte Hofland i sit Nationale Leder Program fokus på at optimere sektorovergang mellem region og kommune for borgere med kræft. I CKSK tilrettelægges forløb med relevante indsatser på baggrund af en grundig behovsafdækning og dialog med borgeren. Det vil derfor være de færreste borgere, der har det fulde overblik over alle centrets indsatser. Ifølge BRUS resultaterne, føler borgerne sig i høj grad informeret om, hvad der skal ske undervejs i forløbet og de føler sig i høj grad inddraget i de beslutninger, der bliver truffet om forløbet.

Borgerne tildeles indsatser i CKSK på baggrund af en grundig behovsafdækning. I CKSK er der en kontinuerlig opmærksomhed på at sikre det tværfaglige fokus i helhedsvurderingen af den enkelte borger, så både fysiske, psykiske, sociale og eksistentielle udfordringer og kompetencer afdækkes. Det er en opgave, der i CKSK arbejdes med løbende og, som samtidig er et fokusområde i 2024. Socialrådgiverne i centret har mulighed for at vejlede borgerne omkring sociale udfordringer som fx jobsituation og økonomi i forbindelse med sygdom og behandling. Følgerne af et behandlingsforløb kan i nogle tilfælde have så stor indflydelse på borgerens livssituation, at hverdagslivet ikke bliver som før sygdommen. Det kan have stor betydning for de efterfølgende jobmuligheder og borgerens økonomiske situation, og stemmer ikke altid overens med borgerens forventninger og ønsker for fremtiden. I centret er der fokus på, at borgerne bliver støttet i at mestre deres nye livsvilkår og opnå så god en livskvalitet som muligt efter behandlingen.

Rehabiliteringscentre (MTO & APE)

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for rehabiliteringscentre

På rehabiliteringscentrene er der et stort fokus på borgernes oplevelse af opholdet. Der arbejdes kontinuerligt med indsatser, der skal fastholde og forbedre både den faglige indsats og borgerens oplevelse. Det er et opmærksomhedspunkt, at overgangen fra et midlertidigt ophold til borgerens hjem er velkoordineret og at borgeren er velinformeret ift. de indsatser, der sættes i gang eller genoptages efter et ophold.

Rehabiliteringscentrene vil fremadrettet arbejde på at være tydeligere i kommunikationen overfor borgerne og sikre, at borgerne er informeret om både, hvad der skal ske efter afslutningen af et døgnophold, og at det er herefter, er borgerens visitator, der er tovholder i borgerens forløb. Derfor er det altid her borgerne skal henvende sig ved spørgsmål til fx hjemmepleje, genoptræning, aktivitetstilbud eller andet. Der vil blive arbejdet på materiale, der kan understøtte dette. Derudover har rehabiliteringscentrene og områdevisitationerne netop igangsat en indsats, hvor der arbejdes på et forbedret og velkoordineret samarbejde om hele borgerens forløb. Rehabiliteringscentrene vil fortsat være opmærksomme på at inddrage de pårørende i den grad, som borgeren ønsker.

Visitation

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for visitation

Borgerne er generelt tilfredse med kontakten til medarbejderne fra visitationen samt tilfredse med vurderingen af støttebehov. Ældrerådet finder det bekymrende, at kun 53 pct. af de adspurgte borgere har modtaget et afgørelsesbrev, og at kun 57 pct. ved, hvad de skal gøre, hvis de ønsker at klage over visitationens beslutning om, hvilken støtte de kan få.

Fra 2021 til 2022 skete der et løft i forhold til andelen af borgere, der oplever at have modtaget et afgørelsesbrev (Fra 47 pct. i 2021 til 57 pct. i 2022). Udviklingen er dog gået tilbage i 2023. Forvaltningen er opmærksom på dette, og skriftlige afgørelser er derfor fortsat et vigtigt fokusområde i visitationen. Det skal bemærkes, at det ikke er i alle tilfælde, at der skal sendes afgørelsesbrev, fx sendes der ikke afgørelser ved mindre justeringer i støtten.

Forvaltningen er ligeledes opmærksom på, at ikke alle borgere ved, hvad de skal gøre, hvis de vil klage over den støtte, som visitator har bevilget. Når borgeren modtager en afgørelse fra forvaltningen, medfølger der i afgørelsen en klagevejledning til borgeren. Klagemuligheder fremgår også af 'Ældre i København' samt kommunens hjemmeside. Forvaltningen vil fortsat have fokus på – både i den mundtlige og skriftlige dialog med borgerne – at informere om klagemuligheder.

Forvaltningen arbejder med at styrke den rehabiliterende tilgang på alle områder og i alle enheder i SUF. Bl.a. igangsætter visitationen korte og intensive udrednings- og rehabiliteringsforløb for de borgere, der vurderes at kunne blive helt eller delvist selvhjulpne ift. dagligdags gøremål. Forvaltningen tager resultaterne af BRUS til efterretning og vil arbejde målrettet på, at flere borgere oplever at få et stort udbytte af udrednings- og rehabiliteringsforløbene.

Mad og Måltider

Forvaltningens tilbagemelding vedr. resultater for mad og måltider

Ældrerådet ønsker, at borgerne fremadrettet også særskilt spørges ind til kvaliteten af den varme mad. Forvaltningen tilslutter sig ønsket og vil arbejde videre med at afdække muligheder for dette.