

Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsudvalget

Københavns ÆldreRåd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20491868

Email  
aeldreraadet@suf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreraadet.kk.dk

Den 2. februar 2018

Københavns ÆldreRåd har den 19. januar 2018 modtaget Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser for 2017 i høring. Udgangspunktet for ÆldreRådets høringssvar er herefter det politisk vedtagne mål om, at den samlede tilfredshed skal ligge på mindst 4, 2 på en skala fra 1-5. I lyset af dette tal, og idet rådet har særskilt fokus på områderne ”Hjemmepleje” og ”Plejecentre”, skal rådet bemærke følgende:

#### ***Hjemmepleje (tilfredshed 4.0)***

Allerede fordi den samlede tilfredshed vedrørende hjemmeplejen ligger under det politisk vedtagne mål bør dette umiddelbart give anledning til refleksion og fremadrettet fokus på, hvordan der konkret kan arbejdes med, at borgerne oplever sig set og inddraget i de forhold der vedrører deres eget liv samt at borgerne får den praktiske hjælp, der er brug for.

#### ***Plejecentre (tilfredshed 4,4)***

ÆldreRådet finder det positivt, at den samlede tilfredshed vedrørende plejecentre ligger over det politisk vedtagne mål. Det er et godt udgangspunkt for det arbejde der til stadighed bør foregå på plejecentrene sådan, at borgerne oplever at blive medinddraget og at have indflydelse på eget liv, samt at få den hjælp og pleje som borgerne har behov for.

Den ”beståede karakter” må ikke være en sovepude. Som en række af BDO’s tilsynsrapporter viser, så er der forhold på nogle af plejecentrene, der udtrykker manglende respekt og anerkendelse af det enkelte menneske, og hvor der tegner sig et billede af forhold med manglende medinddragelse og indflydelse på eget liv, ”talen hen over hovedet” på borgerne og omtalen af borgere i 3. person m.v.

I forhold til plejecentrene undrer det ÆldreRådet, at der ikke foretages en brugerundersøgelse, hvor der alene er demenspladser. Vi har i rådet forståelse for, at der kan være udfordringer forbundet med en sådan brugerundersøgelse, men i rådet skal vi foreslå, at undersøgelsen fremadrettet overvejes tilrettelagt sådant, at de pårørende inddrages i undersøgelsen her. En udeladelse på dette område kan betragtes som udtryk for en ligegyldighed overfor dementes forhold.

I ÆldreRådet har vi nedenfor tematiseret de generelle opmærksomhedspunkter og tendenser, som vi mener, at der fra politisk side skal tages initiativ til at arbejde videre med af hensyn til dem det handler om - borgerne.

### ***Generelle opmærksomhedspunkter i brugerundersøgelserne 2017***

#### **➤ Manglende selvbestemmelse**

Det undrer ÆldreRådet, at man generelt ikke spørger mere ind til selvbestemmelse i undersøgelserne. Hvorfor spørges der ikke ind til, hvordan borgeren konkret synes, at han eller hun har indflydelse på sit eget liv?

Det manglende selvbestemmes aspekt går f.eks. igen i undersøgelserne for hjemmeplejen, hvor borgeren i høj grad ikke oplever sig selv værende med til at træffe beslutninger i forhold til, ”Er du med til at bestemme

tidspunkterne for, hvornår du får hjælp?” Her svarer kun 33 % ja fra IBØ. På spørgsmålet om ”Bliver du inddraget i de beslutninger, der skal træffes, om din hjælp?”, svarer eksempelvis alene 39 % fra BIN ja hertil.

Borgerne i hjemmeplejen er glade for sygeplejen, hvilket er positivt, men igen inddrages borgerne ikke i beslutningerne der træffes. Således svarer alene 35 % i BIN ja til at de bliver inddraget.

Det store antal af ældre der ikke kender klippekortordningen – 16 % i hjemmeplejen og for plejecentre kender f.eks. alene 62 % i BIN ordningen - viser for rådet at se, at selvbestemmelse har svære kår. Det er et alvorligt problem, for klippekortet kan netop være med til at understøtte borgernes selvbestemmelse.

Ældrerådet skal opfordre til, at selvbestemmelse fremadrettet gøres til et selvstændigt politisk fokusområde.

Københavns Ældreråd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20491868

Email  
aeldreraadet@suf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreraadet.kk.dk

Den 2. februar 2018

### ➤ **Livskvalitet**

Der er mange faktorer, der spiller ind og påvirker oplevelsen af livskvalitet, men ikke desto mindre er det vigtigt at der arbejdes med den. F.eks. er det vigtigt, at der ydes respekt for borgere, der i forskellige grader har brug for hjælp ved, at omsorgspersonalet møder den enkelte borger som et ligeværdigt menneske.

Også brug af klippekortet, kan f.eks. spille ind her sammen med omfanget af selvbestemmelse og medinddragelse. Det er Ældrerådets opfattelse, at det er muligt at opnå bedre livskvalitet, hvis borgerne understøttes i mestring af deres eget liv, og gives selvbestemmelse.

I rådet er vi opmærksomme på, at det ikke er ukompliceret at arbejde med området, men det er vores opfattelse, at der fra politisk side bør være særligt fokus på at højne borgernes oplevelse af livskvalitet.

### ➤ **Ulighed fra bydel til bydel**

Undersøgelserne viser generelt, at der er bydele, som forholdsvis konsekvent ligger lavere i forhold til tilfredshed. Her tænkes særligt på området BIN, og rådet skal opfordre til, at denne ulighed undersøges i forhold til, om der er nogle tendenser, der gør sig gældende her, og om der eventuelt skal ske et særligt løft.

### ➤ **Hjælperne – hvem kommer mon i dag?**

Ældrerådet har bemærket det mange gange tidligere, og bliver ved indtil forholdene ændres. Det er ikke i orden, at borgerne i hjemmeplejen ikke ved, hvem der kommer, og om de kommer på de aftalte tidspunkter. Kun 40 % svarer, at det er de samme hjælpere der kommer.

Det er heller ikke acceptabelt, at kommunen ikke formår at give borgerne besked om, at der kommer en anden hjælper. Hvad er det for nogle forhold der gør, at netop dette område, der er så væsentligt for borgerne, skal være så vanskeligt at håndtere? Og ændringer i struktur, herunder CURA, kan, ifølge rådet, ikke være årsag til problemerne.

Ældrerådet skal igen foreslå, at man arbejder med et team af hjælpere, som på skift kommer til borgerne.

### ➤ **For få borgere kender klippekortet**

Ældrerådet har noteret sig, at kendskabet til klippekortordningen på plejecentrene generelt er steget, men at den fortsat lave procentdel af borgerne, der kender klippekortet indikerer, at det endnu ikke er implementeret så godt på plejecentrene. Rådet håber således at det arbejde, som det tidligere Sundheds- og Omsorgsudvalg

satte i gang vedrørende klippekortet, også vil have det nye udvalgs fokus, sådan at ordningen kan komme borgerne til gavn.

I forhold til hjemmeplejen, er det ikke acceptabelt, at 16 % af borgerne ikke kender klippekortordningen. Ældrerådet skal i denne sammenhæng bemærke, at rådet ikke antager, at de 16 % omfatter de borgere, der ud fra en konkret og personlig vurdering modtager klippekort, hvori ensomhed indgår som et element.

Klippekortordningen i hjemmeplejen skal netop give borgerne mulighed for, at gøre ting, der er betydningsfulde for den enkelte.  
Når klippekortordningen ikke er implementeret, er det heller ikke en del af medarbejdernes arbejde og naturlige tilgang til borgeren.

Ældrerådet skal opfordre til, at der fortsat er fokus på implementeringen af klippekortet.

Københavns ÆldreRåd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20491868

Email  
aeldreraadet@suf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreraadet.kk.dk

Den 2. februar 2018

### ➤ **Velfærdsteknologi**

Det er Ældrerådets opfattelse, at der skal være mere fokus på at give borgerne bedre informationer om, hvad velfærdsteknologi kan gøre for borgeren og sådan, at der bliver mere fokus på udvikling. Undersøgelserne viser, at de borgere der bruger teknologien er glade og oplever at det gavner, så derfor skal der mere information ud, så flere også kan få glæde af det.

### ➤ **Madordning**

I Ældrerådet mener vi, at der fortsat skal arbejdes med madordningen, herunder at der i hjemmeplejen skal arbejdes med den hjælp der gives i forbindelse med måltiderne. Det er afgørende, at der er fokus på ernæring, og det er her vigtigt at småspisende får den rette hjælp, og at der er den fornødne tid til at hjælpe.

På plejecentrene giver en ¼ af borgerne udtryk for, at de ikke er tilfredse med maden. Københavns Kommune har ry for at have et højt madniveau, så her er det vigtigt at der gøres en særlig indsats.

### ➤ **Ensomhed**

I hjemmeplejen giver alene 55 % af borgere i IBØ udtryk for, at de kommer ud i det omfang, som de gerne vil. Ældrerådet finder det relevant, at der arbejdes videre med, hvad det konkret handler om, og hvad årsagen er til at borgerne ikke kommer ud i det omfang de gerne vil.

Det er Ældrerådets opfattelse, at brugen af klippekortet kan være med til at mindske ensomhed, og man bør derfor generelt se mere på om brugen af klippekort kan tænkes ind for at imødegå ensomhed.

### **Pårørende på plejecentre (tilfredshed 4,0)**

Ældrerådet har noteret sig, at måltallet er under det politisk vedtagne, hvorfor rådet forventer, at der er særligt fokus på området.

I rådet hæfter vi os ved, at det alene er 66 % der er trygge ved at plejecentret giver den hjælp og omsorg, som den nærtstående har brug for. Videre hæfter rådet sig ved, at det alene er 67 % der er tilfredse med medarbejderne på plejecentrene. Det er Ældrerådets opfattelse, at disse tal, i forhold til samarbejde med de pårørende, burde være markant højere, og rådet finder det derfor hensigtsmæssigt, at der i kommunen skal udarbejdes en egentlig pårørendepolitik.

### **Aktivitetstilbud (tilfredshed 4,6)**

Ældrerådet skal bemærke, at kommunen bør have fokus på, hvordan man informerer om aktivitetstilbuddene sådan, at der er en mere målrettet kommunikation fra kommunens side. I forhold til kendskab til

aktivitetscentrene har alene 5 % fået kendskab hertil fra aktivitetskataloget og 0 % fra kommunens hjemmeside.

Ældrerådet skal videre foreslå, at man på aktivitetscentrene arbejder med, hvordan man kan motivere borgerne til at have lyst til at komme med forslag til aktiviteter.

Endvidere skal rådet bemærke, at der er mange kvinder i forhold til mænd, hvorfor centrene bør arbejde med, hvordan der kan tiltrækkes flere mænd til aktivitetscentrene.

#### **Rehabiliteringscentrene og APE (tilfredshed 3,9)**

Ældrerådet har noteret sig, at det går i den rigtige retning, efter nogle begyndervanskeligheder.

#### **Forebyggelsesforløb i Sundhedshuse (tilfredshed 4,5)**

Ældrerådet skal alene bemærke, at det er positivt med det gode arbejde der gøres, til gavn for borgere med alvorlige sygdomme. Rådet skal opfordre til, at man er opmærksom på eventuelle signifikante forskelle på bydelene, der er udtryk for ulighed i sundhed, og herefter se på, om der er særlige indsatser, der bør sættes iværk i nogle områder.

#### **Center for kræft og sundhed (tilfredshed 4,7)**

Ældrerådet ser meget positivt på de initiativer, der foregår på dette område.

#### **Genoptræningsforløb i Sundhedshuse og træningscentre (tilfredshed 4,4)**

Ældrerådet har bemærket, at der ikke spørges til ventetid på genoptræning, hvorfor rådet skal opfordre til, at dette spørgsmål fremadrettet indgår i undersøgelsen.

Videre skal rådet bemærke, at det er vigtigt, at der er fokus på genoptræning ved apopleksi.

Ældrerådet står naturligvis til rådighed for yderligere drøftelse af høringsvaret.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand for Ældrerådet

Lise Helweg  
Formand for Ældrerådets Omsorgsudvalg

Københavns ÆldreRåd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20491868

Email  
aeldreraadet@suf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreraadet.kk.dk

Den 2. februar 2018