

## **Hørings svar vedr. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser 2021**

Københavns Ældreråd takker for høring af 2. februar 2022 vedrørende resultaterne af forvaltningens brugerundersøgelser for 2021.

I Ældrerådet er vi meget positive over, at man i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen prioriterer at gennemføre de årlige brugerundersøgelser sådan, at der kontinuerligt er opmærksomhed på læring, udvikling og forbedring til gavn for alle ældre borgere, der har behov for kommunens hjælp og omsorg. Vi vil også rose forvaltningen for, at samtlige undersøgelser er gennemført i år, og at der er udarbejdet en pårørendeundersøgelse.

Med brugerundersøgelserne for 2021 har vi i rådet noteret os, at borgeres oplevelse af tilfredshed desværre er dalende. Det ser vi med stor alvor på, men vi er også opmærksomme på, at det har været et år fortsat præget af Covid, en sygeplejerskestrejke og stigende rekrutteringsudfordringer. Omstændigheder som formentlig har spillet ind.

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 ift., hvor der bør sættes ekstra ind, og i rådet har vi følgende bemærkninger til årets resultater:

### **Tilfredshed blandt beboere på plejehjem**

Det er positivt, at der er en generel tilfredshed med at bo på plejehjem, og at medarbejderne opleves imødekommende og hjælpsomme, og at størstedelen af borgerne i høj grad oplever, at der er lydhørhed, og nogen de kan være fortrolige med.

Resultaterne viser imidlertid også, at der i forhold til selvbestemmelse og medbestemmelse er mulighed for forbedring. Kendskabet til klippekortsordningen er fortsat alt for lavt, idet blot halvdelen af beboerne på et plejehjem mindes at have kendskab til ordningen. Det er ikke acceptabelt, og vi ser gerne, at der i pårørendeundersøgelsen spørges ind til klippekortsordningen, da det formentlig også kan understøtte kendskab til ordningen.

I rådet bemærker vi derudover, at der er lav tilfredshed med maden, stemningen og samværet omkring måltidet, hvilket vi mener, at der bør rettes op på. Vi kan af undersøgelsen ikke se, hvorvidt der er fokus på ernæring, som også er yderst vigtig ift. beboeres sundhed og trivsel.

### **Københavns Ældreråd**

Sjællandsgade 40  
2200 København N

aeldreraadet@suf.kk.dk

+ 45 20 49 18 68

www.aeldreraadet.kk.dk

Vi bemærker derudover, at der er stor forskel på oplevelsen af tilfredshed af de forskellige plejehjem, og vi skal derfor opfordre til, at der særligt støttes op om de plejehjem, der har den laveste tilfredshed. Her kan man med fordel drage læring af plejehjem med høj tilfredshed.

### **Tilfredshed blandt pårørende til beboere på plejehjem**

Vi har bemærket, at de fleste pårørende føler sig velkomne, når de kommer på plejehjemmene. Vi finder det imidlertid bekymrende, at der er stor forskel på, hvordan resultatet for det enkelte plejehjem falder ud, og at der blandt de pårørende er et ringe kendskab til beboerdemokrati m.v.

I forhold til inddragelse og medbestemmelse bemærker vi også, at det gennemsnitligt kun er 55 % af de pårørende, der oplever, at der har været en forventningsafstemning mellem plejehjemmet, beboerne og de pårørende. Ligeledes bemærker vi, at der er 42% af de pårørende, som oplyser, at de gerne vil bidrage mere end de gør i dag. Vi ser et stort potentiale for at skabe et mere givende samarbejde mellem plejehjemmene, pårørende og beboere. Vi mener bl.a., at der bør arbejdes for at skabe bedre beboer- og pårørendeinddragelse og -indflydelse på alle plejehjem.

### **Tilfredshed med hjemmepleje**

Tryghed i hjemmeplejen er meget vigtig. Det er derfor også positivt, at medarbejdere opleves som venlige og imødekommende, at der er tilfredshed med skærmbesøg og at størstedelen af de adspurgte oplever klippekortsordningen som betydningsfuld. Når det er sagt, er vi ærgerlige over, at hjemmeplejen generelt er gået tilbage ift. brugertilfredsheden.

Derudover undrer det os, at det ikke er muligt at sikre, at borgere bliver informeret, hvis tidspunktet for besøg af hjemmeplejen rykkes, eller hvis der kommer en anden medarbejder end en af de faste. Det er en problematik, som kommer frem hvert år, og som forvaltningen løbende har arbejdet for at afhjælpe. Vi ser gerne, at det bliver taget alvorligt, og at der sker forbedringer på området.

Det er derudover ærgerligt, at tilfredsheden med madordningerne generelt er faldet. Vi skal opfordre til, at der er en skærpet opmærksomhed på dette, da det er vigtigt, at borgere, som er visiteret til madordning, får den rette kost og ernæring.

### **Tilfredshed med rehabiliteringscentre**

I vores høringssvar sidste år gjorde vi opmærksom på, at alt for få borgere, som har haft et rehabiliteringsforløb i Bystævneparken eller på Vigerslevvej, har oplevet det udbytte, som de ville. Ligeledes svarede alt for få, at medarbejderne lavede en plan for, hvad de gerne ville have ud af deres forløb sammen med dem. Vi foreslog i den sammenhæng, at der arbejdes med et mere individuelt sigte, og at der laves handleplaner ift. at sikre borgere et øget udbytte.

Det undrer os derfor også, at der frem til nu ikke opleves væsentlige forbedringer på området. Vi skal på det kraftigste opfordre til, at der bl.a. arbejdes på, at borgere er orienteret om, hvilken hjælp og støtte de kan få på rehabiliteringscentrene, at der sammen med borgerne laves en plan, og at borgerne ved, hvor de kan henvende sig, hvis de har spørgsmål om deres forløb.

Det er vigtigt, at både borgere og pårørende føler sig trygge og informeret om forløbet samt hvad der efterfølgende skal ske, da borgere typisk befinder sig i en svær overgang og fx oplever at være ekstra sårbare.

### **Tilfredshed med visitationen**

I forhold til visitationen er vi ærgerlige over, at tilfredsheden i forhold til sidste år er faldet. Vi mener derudover, at det er et stort problem, at kun 47% af de adspurgte borgere føler sig informeret om begrundelsen for en afgørelse, og at kun 55% ved, hvad de skal gøre, hvis de ønsker at klage over visitatorens beslutning om, hvilken støtte de kan få.

Det skal der strammes op på. Alle borgere bør skriftligt få en konkret og begrundet afgørelse, og det skal være tydeligt, hvor de kan henvende sig, hvis de har spørgsmål eller ønsker at anke afgørelsen.

### **Tilfredshed med aktivitetscentre**

Vi er positive over, at der fortsat er stor tilfredshed med forvaltningens aktivitetscentre. I forhold til at understøtte, at ældre kan klare flere dagligdags ting selv, er det vores indtryk, at det kan hjælpe mange, hvis de på centrene kan få støtte/undervisning til fx at handle og benytte andre selvbetjeningsløsninger på nettet m.v.

### **Tilfredshed med genoptræning**

I forhold til genoptræning er vi positive over, at der også her er stor tilfredshed med forvaltningens forløb.

Vi kan dog se, at der er 72% af borgerne, som svarer ja til at have talt med en medarbejder om, hvad der skulle ske efter forløbet. Vi skal opfordre til, at flere borgere efter endt forløb bliver informeret om de muligheder, der er for at fortsætte med at motionere i fx en ældreklub eller forening. Undersøgelser viser, at brobygning er med til at understøtte fastholdelse af borgeres 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.

Dette bør man ligeledes se på ift. afrunding af forløb hos Center for Kræft og Sundhed og Center for Diabetes, som der ellers også er stor tilfredshed med.

Vi står naturligvis til rådighed for yderligere drøftelse af høringsvaret.

Venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand, Ældrerådet

Hanne Simonsen  
Formand, Ældrerådets Sundheds- og Omsorgsudvalg