



## Bilag 15

### **Sundheds- og Omsorgsforvaltningens opfølgning på brugerundersøgelserne og Ældrerådets høringssvar**

4. marts 2022

Sagsnummer  
2022-0037930

Dokumentnummer  
2022-0037930-16

#### **Opfølgning og læring fra BRUS 2021**

Forvaltningen arbejder ud fra et princip om, at opfølgningen på resultaterne af BRUS som udgangspunkt skal ske lokalt, som led i det øvrige udviklings- og kvalitetsarbejde der foregår på de enkelte enheder. Alle lokale ledere modtager derfor egne rapporter for deres specifikke driftsenhed, samt bilag med anonymiserede kommentarer fra de relevante borgere, der kan danne grundlag for enhedens lokale udviklingsarbejde. Kommentarerne rummer brugbar viden om borgernes vurdering og ønsker til den indsats eller hjælp de modtager. Der er med BRUS fokus på læring og udvikling, hvor de forskellige enheder skal lære af ikke blot deres egne, men også andres resultater, og der sikres derfor videndeling på tværs.

Udover det lokale kvalitetsarbejde anvendes BRUS-resultater også til læring på tværs af organisationen, og som afsæt for centrale initiativer og indgår dermed i forvaltningens løbende arbejde med at udvikle og forbedre den borgeroplevede kvalitet. Ældrerådets høringssvar indgår som en del af dette kvalitetsudviklingsarbejde.

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

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

Ældrerådet har haft resultaterne af forvaltningens brugerundersøgelser (BRUS) til høring (se bilag 15). I det følgende afsnit beskrives forvaltningens bemærkninger til Ældrerådets høringssvar:

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

##### **Vedr. tilfredshed blandt beboere på plejehjem**

Ældrerådet bemærker, at det er positivt, at der er en generel tilfredshed med at bo på plejehjem, men at der samtidig er stor forskel på oplevelsen af tilfredshed på de forskellige plejehjem. Ældrerådet

Center for Innovation og  
Evaluering  
Afdeling for Evaluering  
Henrik Pontoppidans Vej 4  
2200 København N

EAN-nummer  
5798009290724

opfordrer derfor til, at der særligt støttes op om de plejehjem, der har den laveste tilfredshed.

**Forvaltningens bemærkning:**

Historisk set er der en stor spredning på BRUS-resultaterne plejehjemmene imellem, hvilket også ses af resultaterne fra 2021. Flere forskellige forhold kan spille ind og medvirke til, at plejehjem periodevis har en lavere tilfredshed, men plejehjem, hvor borgerne over længere tid giver udtryk for en lavere tilfredshed, bør have en særlig opmærksomhed. Forvaltningen har i år identificeret syv plejehjem, som både i 2019 og 2021 placerer sig blandt de 10 plejehjem, der har den laveste brugertilfredshed. Resultaterne fra undersøgelsen blandt pårørende til beboere på plejehjem for 2021, suppleret med organisatoriske og faglige kvalitetsdata om sygefravær, medarbejderomsætning og tilsyn underbygger, at der er behov for et særligt fokus her.

Forvaltningen vil derfor sikre en proces, der understøtter, at de syv plejehjem får gennemført et kvalitetsudviklingsarbejde, hvor fokus rettes mod den brugeroplevede kvalitet. Resultaterne af BRUS 2021 vil blive drøftet i en dialog mellem områdechefen og plejehjemmenes forstandere. I den forbindelse laves der aftaler med det enkelt plejehjem om, indenfor hvilke områder, den brugeroplevede kvalitet skal forbedres, hvordan borgere og pårørende inddrages i dette arbejde, hvilke data der kan bruges til at følge udviklingen, og hvordan plejehjemmet understøttes i processen af forvaltningen. Forvaltningen vil gøre intern status på arbejdet i tredje kvartal 2022.

**Vedr. selvbestemmelse og medbestemmelse**

Ældrerådet er af den opfattelse, at resultaterne af BRUS viser, at der i forhold til selvbestemmelse og medbestemmelse er mulighed for forbedring.

**Forvaltningens bemærkning:**

*Der er stor forskel på oplevelsen af selvbestemmelse og medbestemmelse på de forskellige plejehjem. Det er aftalt med områdecheferne, at de går i dialog med de plejehjem, der scorer lavt på spørgsmålene om selvbestemmelse og medbestemmelse i BRUS, og det aftales, hvilke initiativer der skal sættes i gang, og hvordan plejehjemmet kan få støtte til dette.*

**Vedr. klippekort**

Ældrerådet bemærker, at kendskabet til klippekortsordningen fortsat er lavt.

**Forvaltningens bemærkning:**

*Der er sket et fald i andelen af beboere, der ved, at de har klippekortet fra 68% i 2019 til 50% i 2021. Erfaringen med klippekortet 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. Derfor er det en vedvarende opgave at sikre, at flest mulige beboere på plejehjemmene kender til klippekortet. Forvaltningen har fået genoptrykt materialer om klippekort i form af trykte klippekort og pjecer om ordningen, målrettet beboere og pårørende, og materialet er formidlet til plejehjemmene.*

### **Vedr. tilfredshed med maden og stemningen ved måltiderne**

Ældrerådet bemærker, at der er lav tilfredshed med maden, stemningen og samværet omkring måltidet, hvilket der bør rettes op på. Ældrerådet kan i undersøgelsen ikke se, hvorvidt der er fokus på ernæring, som også er yderst vigtig ift. beboeres sundhed og trivsel. Ældrerådet bemærker derudover, at der er stor forskel på oplevelsen af tilfredshed blandt de forskellige plejehjem, og de opfordrer derfor til, at der særligt støttes op om de plejehjem, der har den laveste tilfredshed. Rådet finder, at man med fordel kan drage læring af plejehjem med høj tilfredshed.

#### **Forvaltningens bemærkning:**

*Københavns Kommunes Mad og Måltidsstrategi bygger på fem temaer, heriblandt at der skal ske 25 % reduktion af klimaaftrykket på fødevarerindkøb, madspild skal minimeres, og maden skal give den rette ernæring og styrke sundheden. Forvaltningen arbejder løbende på at sikre, at alle understøttende indsatser og aktiviteter planlægges ud fra, at et klimahensyn ikke må gå ud over madens ernæringsmæssige værdi.*

*Alle plejehjem og midlertidige døgnophold (MTO) modtager i årene 2021-2024 som led i Københavns Kommunes Mad- og Måltidsstrategi et rådgivnings- og udviklingsforløb af et års varighed. På nuværende tidspunkt er de 12 første enheder i gang med et forløb. Fokus i forløbene er blandt andet at sikre den rette ernæring, at skabe gode rammer om måltidet samt øge madens kvalitet, så den opleves velsmagende. Forvaltningen vurderer, at forløbene understøtter en positiv udvikling ift. madkvalitet og måltiderne på de deltagende enheder.*

*Alle enheder har i efteråret 2021 modtaget en materialepakke med bl.a. inspirerende opskrifter, der understøtter enhedernes arbejde med mad og måltider. Herover tilbydes kurser målrettet forstandere, køkkenpersonale samt plejepersonale. I 2022 udbydes blandt andet kurser med fokus på den rette ernæring samt rammer og værtskab for det gode måltid.*

*Forvaltningen inviterer to gange årligt forstandere og køkkenfagligt personale til temamøder vedr. mad, måltider og ernæring. Temamøderne indeholder faglige oplæg, og der er tid til*

*erfaringsudvekslinger på tværs af plejehjem og medarbejdergrupper mhp. at understøtte muligheder for at lade sig inspirere af andres tilgange og indsatser. Mhp. at understøtte enheder, der i BRUS ligger særligt lavt, vil forvaltningen tilbyde muligheden for at igangsætte rådgivnings- og udviklingsforløb ved Meyers Madhus med opstart eventuelt i foråret 2022 eller senest i efteråret 2022.*

## **Pårørende til plejehjemsbeboere**

### **Vedr. tilfredshed blandt pårørende til beboere på plejehjem**

Ældrerådet bemærker, at de fleste pårørende føler sig velkomne, når de kommer på plejehjemmene. Men finder det samtidig 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 mv. I forhold til inddragelse og medbestemmelse bemærker Ældrerådet 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 Ældrerådet, at der er 42 % af de pårørende, som oplyser, at de gerne vil bidrage mere, end de gør i dag.

#### **Forvaltningens bemærkning:**

*Forvaltningen er opmærksom på, at der er plejehjem, hvor der er brug for at styrke samarbejdet med og inddragelsen af de pårørende. Det er aftalt med områdecheferne, at der igangsættes en proces, hvor udvalgte plejehjem understøttes i at arbejde med at styrke samarbejdet med og inddragelsen af de pårørende. Forvaltningen har fem pårørendevejledere, som ud over at vejlede pårørende også har til opgave at understøtte forvaltningens driftsenheder i at styrke og udvikle deres lokale samarbejde med pårørende. Pårørende vejlederne vil derfor også blive inddraget i arbejdet med opfølgning på resultaterne af BRUS 2021 med henblik på at sikre, at pårørendeinddragelsen sker både systematisk og tidligt ifm. borgerens indflytning og liv på plejehjemmet.*

## **Hjemmeplejen**

Ældrerådet bemærker, at det er positivt, at medarbejdere opleves som venlige og imødekommende, at der er tilfredshed med skærmbesøg, og at størstedelen af de adspurgte oplever klippekortsordningen som betydningsfuld. Samtidig er Ældrerådet ærgerlige over, at hjemmeplejen generelt er gået tilbage i forhold til brugertilfredsheden. Derudover ser Ældrerådet gerne, at der sker forbedringer i forhold til 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.

#### **Forvaltningens bemærkning:**

*Forvaltningen er meget opmærksom på, at der ses en nedgang i en markant andel af resultaterne for hjemmeplejen. Den negative udvikling i resultaterne viser sig særligt inden for temaerne: Information om levering af hjemmepleje, inddragelse og medindflydelse samt tilfredshed med bl.a. den praktiske hjælp og personlige pleje, de modtager og ses både hos den kommunale og de private leverandører. Det er forvaltningens vurdering, at den særlige situation med en del fravær grundet Corona, kan have påvirket oplevelsen af især inddragelse og medindflydelse. Forvaltningen ved områdecheferne vil følge op på resultaterne af BRUS med de enkelte hjemmeplejeledere og aftale, hvilke indsatser, der skal sættes i gang for at styrke borgernes tilfredshed med hjemmeplejen.*

### **Vedr. madordningen**

Ældrerådet bemærker, at det er ærgerligt, at tilfredsheden med madordningerne generelt er faldet. Ældrerådet opfordrer 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.

#### **Forvaltningens bemærkning:**

*Når formelle krav til madkvalitet ændrer sig i Københavns Kommune, justerer forvaltningen kravsspecifikationen på området, hvilket således understøtter, at både kommunal og privat leverandør skal leve op til de samme fx ernæringsmæssige krav. Derudover fører forvaltningen løbende tilsyn med både den private leverandør (Det Danske Madhus) samt den kommunale leverandør (Københavns Madservice), hvilket også vurderes at understøtte et løbende fokus på madkvalitet. Forvaltningen og Københavns Madservice har stort fokus på at levere mad af høj kulinarisk kvalitet med fokus på velsmag og den rette ernæring til alle borgere. KMS gennemfører i 2022 et rådgivnings- og udviklingsforløb af et års varighed, understøttet af konsulenter fra Meyers Madhus. I rådgivningsforløbet har KMS blandt andet fokus på udvikling af klimavenlige retter af høj kulinarisk kvalitet samt et generelt fokus på løbende kvalitetsudvikling.*

### **Rehabiliteringscentre**

I vores (Ældrerådets) 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.

**Forvaltningens bemærkning:**

*Faglige, organisatoriske og brugeroplevede kvalitetsdata bidrager samlet set væsentligt ind i, hvor forvaltningen fokuserer den løbende udviklingsaktivitet på rehabiliteringscentrene. Rehabiliteringscentrene har gennem de seneste år arbejdet målrettet med en række kvalitetsparametre og har blandt andet haft et stærkt fokus på at sikre arbejdsgange for medicin håndtering. Baseret på de årlige tilsyn, ser tilgangen ud til at have skabt kvalitative forbedringer i medicin håndteringen. Imidlertid viser resultaterne af BRUS, at forvaltningen fortsat har behov for at løfte den brugeroplevede kvalitet på rehabiliteringscentrene. I et samarbejde mellem rehabiliteringscentrene og forvaltningen vil der derfor nu blive igangsat et arbejde, hvor tilgangen fra arbejdet med medicin håndtering vil blive søgt anvendt til at løfte den brugeroplevede kvalitet. For at kunne følge om arbejdet bærer frugt, og om der er behov for yderligere indsatser, vil arbejdet understøttes med et styrket månedligt datagrundlag fra brugerundersøgelsen, så det bliver lettere på månedsbasis at følge borgernes vurdering af deres rehabiliteringsophold i 2022. Forvaltningen vil gøre intern status på arbejdet i tredje kvartal 2022.*

## Visitationen

I forhold til visitationen er Ældrerådet ærgerlige over, at tilfredsheden i forhold til sidste år er faldet. Ældrerådet mener derudover, at det er et stort problem, at kun 47% af de adspurgte borgere føler sig informerede 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. Rådet mener, at alle borgere bør få en konkret og begrundet skriftlig afgørelse, og det skal være tydeligt, hvor de kan henvende sig, hvis de har spørgsmål eller ønsker at anke afgørelsen.

**Forvaltningens bemærkning:**

*Borgerne er generelt tilfredse med kontakten til medarbejderne fra visitationen samt tilfredse med vurderingen af støttebehov. Der er i 2021 et fald på 0,1 procentpoint, sammenlignet med 2020, på de to spørgsmål, der vedrører hhv. tilfredsheden med medarbejderkontakten og vurdering af støttebehov. Selvom dette ikke er signifikant, vil forvaltningen følge udviklingen.*

Forvaltningen er opmærksom på, at ikke alle borgere føler sig informerede om begrundelsen for afgørelsen, og at der på dette område er sket en negativ udvikling. I 2021 følte 69% af borgerne sig informeret om begrundelsen, hvor det i 2020 var 74%. Forvaltningen vil, i dialog med visitationslederne, gå videre med at afdække mulige årsager hertil, samt mulighederne for at skærpe budskabet i den skriftlige og den mundtlige dialog med borgerne. Ligeledes er forvaltningen opmærksom på, at ikke alle borgere ved, hvad de skal gøre, hvis de vil klage over den støtte, som visitator har bevilget. I 2020 svarede 58% af borgerne i BRUS, at de vidste, hvad de skulle gøre ift. at klage – i 2021 gælder det 55%.

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. En mulig forklaring på, at mange borgere ikke kender til deres klageadgang, kan være, at borgere, der er tilfredse med visitationens afgørelse, ikke er opmærksomme på klagevejledningen og på muligheden for at klage, da det ikke er aktuelt for deres situation. Forvaltningen vil fortsat have stort fokus på – både i den mundtlige og skriftlige dialog med borgerne – at informere om klagemuligheder.

## **Aktivitetscentre**

Ældrerådet er positive over for, at der fortsat ses stor tilfredshed med forvaltningens aktivitetscentre. Ældrerådet bemærker samtidig, at i forhold til at understøtte, at ældre kan klare flere dagligdags ting selv, er det rådets indtryk, at det kan hjælpe mange, hvis de på centrene kan få støtte/undervisning til fx at handle og benytte selvbetjeningsløsninger på nettet mv.

### **Forvaltningens bemærkning:**

På aktivitetscentrene i Københavns Kommune er der løbende fokus på at understøtte medlemmerne i at anvende digitale værktøjer og selvbetjeningsløsninger. Flere aktivitetscentre tilbyder IT-undervisning tilpasset målgruppen, og på alle centre er det muligt for borgerne at få rådgivning og støtte ift. deres individuelle behov for brug af IT. Aktuelt samarbejder forvaltningen eksempelvis med Københavns Borgerservice om at understøtte medlemmerne af aktivitetscentrene i at skifte fra NemID til MitID.

En vigtig målsætning i den nye strategi for aktivitetscentrene er desuden, at centrene også fremadrettet skal udvikle nye måder at bringe digitale værktøjer ind i aktivitetstilbuddet. Dels med henblik på at understøtte medlemmernes digitale kompetencer ift. at forblive mere selvhjulpne i det daglige, men også i forhold til at styrke brugen

*af digitale værktøjer som eksempelvis digital træning på aktivitetscentre.*

## **Centre for 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.

### **Forvaltningens bemærkning**

På spørgsmålet "talte du med en medarbejder om, hvad der skulle ske efter forløbet" svarede 72% af borgerne bekræftende i BRUS 2021. Det er en lille stigning sammenlignet med svaret fra 2020 hvor det var 70%, der angav, at de havde talt med medarbejderne, om hvad der skulle ske efter forløbet. Fastholdelse af træningsindsatsen og den gode overgang er et væsentligt indsatsområde, der arbejdes aktivt med på genoptræningsområdet. Forvaltningen har bl.a. integreret det i et større udviklingsarbejde på genoptræningsområdet, som bl.a. følger med investeringscasen Fremtidens genoptræning der løber i budgetårene 2022-2025. Fremtidens genoptræning har blandt andet fokus på at skabe individuelt tilrettelagte forløb i samarbejde med borgerne, herunder på den gode overgang til egen træning efter genoptræningsforløbets afslutning.

Sundheds- og omsorgsforvaltningen er meget opmærksomme på den sundhedsfremmende effekt af fysisk aktivitet. Derfor er der i forvaltningens bydækkende centre også fokus på brobygningen til de tilbud, som findes i civilsamfundet.

For at styrke arbejdet omkring brobygning har de bydækkende centre i starten af 2022 nedsat en tværgående arbejdsgruppe, som specifikt skal arbejde med dette område. Derudover har flere bydækkende centre igangsat konkrete projekter.

Center for Kræft og Sundhed har fx fast samarbejde med idrætsforeningen for kræfttramte, PACT. Centret har også et holdtilbud,



der afvikles som et samarbejde mellem centret og klubben SPARTA og med deltagelse af terapeut fra centret samt en instruktør fra SPARTA. Det fungerer dermed som et hold, der bygger bro mellem træningen i Center for Kræft og Sundhed og i SPARTA.

I Center for Diabetes angiver 77% af borgerne, at de har talt med deres kontaktperson om, hvad der skulle ske efter forløbet (70% på diabetes og 87% på hjerte). Centret har stort strategisk fokus på fastholdelse af alle i forløb – også de socialt sårbare. Et vigtigt redskab til fastholdelse af gode vaner efter endt forløb er tætte og forpligtende samarbejder på tværs af forvaltninger, lokal- og civilsamfund. Centret har særligt fokus på at opbygge et tættere samarbejde med Diabetesforeningen og Hjerteforeningen om at styrke brobygning og bæredygtige løsninger. Særligt ser centret et potentiale i Diabetesforeningens nye gå-gruppe koncept, der er opstået under Covid-19. Her arrangerer lokalforeningen gå-grupper, hvor lokale frivillige gå-værter klædes på til at arrangere gåture for personer med diabetes i lokalområdet. Der er desuden etableret forskellige træningsnetværk i centret.