



Notat

Overblik over klager på ældreområdet i perioden november 2021 - april 2022

Det tidligere Sundheds- og Omsorgsudvalg besluttede den 18. marts 2021, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen halvårligt forelægger en oversigt over borgerklager på ældreområdet. Udvalget modtager på den baggrund seneste afrapportering af klager på ældreområdet, dets fordeling og nærmere tematisering af indholdet i klagerne. Dette er tredje forelæggelse og dækker klager modtaget i perioden november 2021 til april 2022.

10. juni 2022

Sagsnummer
2022-0125633

Dokumentnummer
2022-0125633-2

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen leverer ældreservice til ca. 18.000 københavnere (årligt, opgjort i 2021). Ældreservice forstås som plejehjem, hjemme- og sygepleje, udrednings- og rehabiliteringsforløb, aktivitetstilbud, midlertidige ophold, herunder midlertidige plejeophold, akut- og rehabiliteringsforløb, målrettet borgere over 65 år.

Notatet viser antallet af behandlede klagesager på ældreområdet, som Sundheds- og Omsorgsborgmesteren, centralforvaltningen og de to områdekontorer i Nord og Syd har modtaget i perioden 1. november 2021 til 30. april 2022. Der er i perioden modtaget 49 borgerklager over konkrete forhold vedrørende forvaltningens ældreservice.

I nedenstående følger et overblik over, hvilke områder og temaer der klages over i henvendelserne. Klagerne varierer tyngde- og indholdsmæssigt bredt. En klagesag kan indeholde flere klagetemaer - fx kan der klages over både kommunikation og medicinhåndtering i den samme klage - ligesom en klage også kan vedrøre flere forvaltningsområder. Derfor kan én klagesag godt være nævnt flere steder i nedenstående oversigt.

Temaerne følger indholdet i klagerne, hvorfor der fra halvår til halvår kan ske ændringer afhængigt af de klager, forvaltningen modtager. Oplysningerne i skemaerne er et udtryk for borgerens oplevelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens service og omdrejningspunktet for klagen. Notatet belyser ikke den konkrete opfølgning i de enkelte sager, men alle klager bliver undersøgt og besvaret, og afhængigt af sagens indhold og de konkrete forhold bliver der også fulgt op via yderligere og fx direkte dialog med borgere og/eller pårørende. Derudover bliver der på baggrund af klagerne fulgt op i forhold til at igangsætte eventuelle relevante nye tiltag eller ændringer i den eksisterende praksis. Såfremt der er sager eller mønstre i klagerne, som

forvaltningen ønsker at kommentere på, vil dette fremgå af en bemærkning under skemaet.

Plejehjem

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 14 henvendelser fra henholdsvis pårørende og borgere, som bor på plejehjem, og hvor der klages over forskellige forhold. Forvaltningen har fulgt op i alle sager. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold og med udgangspunkt i borgernes oplevelser.

Plejehjem		
Tema	Eksempler	Antal henvendelser
Samarbejde	- Samarbejde mellem plejehjem og pårørende - Manglende inddragelse af pårørende ved sygdom	7
Plejekvalitet	- Kvalitet i plejen, herunder ernæring og hygiejne - Kvalitet i sundhedsfaglig behandling - Manglende udredning	3
Klage over serviceniveau	- Normering og organisering af personale - Ventetid på hjælpemidler - Utilfredshed med kontaktpersonsordning - Tilrettelæggelse af plejeindsats	3
Overgreb fra besøgende	- Opfølgning på kritisk episode	1

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

Hjemme- og sygepleje

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 7 henvendelser fra henholdsvis pårørende og borgere, som modtager hjemme- og/eller hjemmesygepleje, og hvor der klages over forskellige forhold. Forvaltningen har fulgt op i alle sager. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold og med udgangspunkt i borgernes oplevelser.

Hjemme- og sygepleje		
Tema	Eksempler	Antal henvendelser
Plejekvalitet	- Manglende opmærksomhed på borgers tilstand	1
Kommunikation	- Misforståelse mellem hjemmeplejen og pårørende - Misforståelse omkring ordning for medicindosering	3
Koordinering	- Fejl ved opstart af hjemmeplejeindsats - Fejl vedrørende indkøbsbesøg	3

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

Visitation

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 15 henvendelser fra henholdsvis borgere og pårørende, som har været i kontakt med visitationen, og hvor der klages over forskellige forhold. Forvaltningen har fulgt op i alle sager. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold og med udgangspunkt i borgernes oplevelser.

Visitation		
Tema	Eksempler	Antal henvendelser
Myndighedsafgørelse	- Afslag på ansøgning om ældrebolig	5
Kommunikation	- Klage over medarbejders tone - Mangelfuld vejledning - Koordinering ved udskrivelse fra hospital	4

Sagsbehandlingstid	- Ventetid på visitering til ældre- og plejeboliger - Lang sagsbehandlingstid - Sagsbehandlingstid ved flytning til plejehjem i anden kommune	8
--------------------	---	---

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

Rehabilitering og neurorehabilitering

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i perioden modtaget 2 henvendelser fra henholdsvis pårørende og borgere, som har været på en af de midlertidige døgnophold eller Neurorehabilitering - Kbh, og hvor der klages over forskellige forhold. Forvaltningen har fulgt op i alle sager. I nedenstående skema er henvendelserne tematiseret efter indhold og med udgangspunkt i borgernes oplevelser.

Rehabilitering og neurorehabilitering		
Tema	Eksempler	Antal henvendelser
Covid-19	- Smitte med covid-19 og mangelfuld inddragelse af pårørende	1
Kvalitet i plejen	- Medicinhåndtering og mangelfuld omsorg	1

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.

Andet

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har yderligere modtaget følgende 11 henvendelser vedrørende ældreområdet. Forvaltningen har fulgt op i alle sager.

Andet		
Tema	Eksempler	Antal henvendelser
Ventetid	- Ventetid hos Hjælpemiddelcentret - Ventetid hos Omsorgstandplejen	2

Betaling for ophold	- Problemer med teknik ifm. betaling for ophold	1
Eksterne leverandører	- Problemer med indkøbsordning - Manglende brug af mundbind hos hjemmeplejeleverandør og indkøbsleverandør	3
Adgang til aktivitetstilbud	- Efterspørgsel på aktivitetstilbud til plejehjemsbeboer	1
Almene ældreboliger	- Klage over boligforhold/boligens tilstand - Efterspørgsel på flere aktiviteter og adgang til plejehjem	2
Bekymringshenvendelse	- Bekymring om nabo får tilstrækkelig hjælp	1
Bisidder	- Ønske om at være bisidder og at få indsigt i beboers økonomi (uoverensstemmelse pårørende imellem)	1

Note: En klage kan indeholde flere klage-temaer samt vedrøre flere forvaltningsområder, hvorfor den kan være nævnt flere steder.