

## Afdækning af bruger- og pårørendeinddragelse på plejehjem i SUF

### Til Sundheds- og Omsorgsudvalget og Ældrerådet

1. november 2023

Sundheds- og Omsorgsudvalgsmødet (SOU) har efter dialog med ældrerådet den 21. september 2023 ønsket en afdækning af bruger- og pårørendeinddragelsen på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen herunder en opsummering af KL's udmeldinger på området.

Med denne afdækning besvarer Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) udvalgets anmodning.

#### Organisatorisk og individuel borgerinddragelse

Borgerinddragelse kan være både organisatorisk borgerinddragelse og individuel borgerinddragelse. Videns- og Kompetencecenter for Brugerinddragelse i Sundhedsvæsenet (VIBIS) definerer organisatorisk og individuel inddragelse som følger:

#### Organisatorisk inddragelse er:

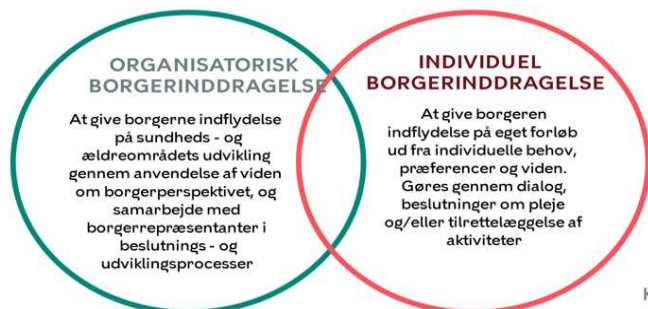
At give brugere indflydelse på udviklingen af sundhedsvæsenet gennem anvendelse af viden om brugerperspektivet og samarbejde med brugerrepræsentanter i beslutnings- og udviklingsprocesser.

#### Individuel inddragelse er:

At give brugeren indflydelse på sit eget forløb ud fra individuelle behov, præferencer og viden. Det gøres gennem dialog, beslutninger om behandling og pleje og/eller tilrettelæggelse af aktiviteter.

Som det fremgår af nedstående figur og dette notat, vil nogle indsatser indimellem overlappe mellem den individuelle og organisatoriske borgerinddragelse.

### Organisatorisk & individuel borgerinddragelse



Kilde: ViBIS

Center for Ældrelev og Innovation  
Afdeling for Omsorg  
Borups Allé 41  
2200 København N

EAN-nummer  
5798009290403

### **Organisatorisk borgerinddragelse i SUF**

I dette afsnit beskrives kort, hvordan plejehjem i SUF arbejder med organisatorisk borgerinddragelse.

#### ***Beboerdemokrati på plejehjem i SUF***

Det er et krav i Servicelovens § 16, at kommunalbestyrelsen skal sørge for, at brugerne af tilbud efter Serviceloven får mulighed for at få indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddet. Plejehjem i SUF skal derfor sikre brugerinddragelse. I SUF efterleves bestemmelsen gennem "Minimumskriterier for beboerdemokrati for plejehjem", vedtaget af Sundheds- og Omsorgsudvalget i 2011. Minimumskriterierne sikrer at,

- alle plejehjem har en aktuel beskrivelse af, hvordan husets beboerdemokrati er tilrettelagt
- beskrivelsen af beboerdemokratiet fastlægger såvel rammerne for involveringen (dvs. hvilke møder og fora beboerne kan øve indflydelse gennem), som hvilke emner, der drøftes
- både beboere og pårørende skal kunne involvere sig

Minimumskriterierne er en overordnet guide til understøttelse af plejehjemmene i forhold til, hvordan de på det enkelte plejehjem mest meningsfuldt kan udfolde demokratiet i praksis. Kriterierne er udarbejdet, så de giver plejehjemmene størst mulig frihed til at tilrettelægge beboerdemokratiet og samtidig sikrer beboere og deres pårørende indflydelse.

Beboerdemokrati er beboere og pårørendes mulighed for at drøfte og øve indflydelse på hverdagen på plejehjemmet. Beboerdemokratiet er med til at sikre den enkelte indflydelse på det fælles liv, der leves i huset. Rammerne omkring beboerdemokratiet skal sikre, at beboere og pårørende har et kendt og tilgængeligt fora at øve indflydelse igennem.

Beboerdemokrati handler om drøftelse og indflydelse af generelle temaer – ikke om, hvordan man samarbejder om plejen og indsatsen over for en enkelt borger. Beboerdemokrati handler om at skabe rum for at inddrage beboere og pårørende i en drøftelse af det, der foregår på plejehjemmet. Beboerdemokrati på plejehjem kommer i mange former, fra det helt lokale og nære på den enkelte afdeling, og til at få mulighed for at præge udviklingen og dagligdagen på hele plejehjemmet.

Et konkret eksempel på, hvordan beboerdemokrati udspiller sig, er på plejehjemmet Klarahus, hvor man har nedsat et rådgivende panel. Panelet består af beboere fra Klarahus, pårørende, medarbejder- og lederrepræsentanter, som sammen drøfter nye ideer, som plejehjemmet arbejder videre med.

Et andet eksempel er Ørestadens plejecenter, hvor forstanderen hver 3. uge holder åbne "kaffemøder", hvor beboere og pårørende kan deltage – uden tilmelding – og drøfte det, der aktuelt fylder for dem. Derudover

holdes også "etagemøder" for beboerne (og to gange årligt inviteres de pårørende med) – ligesom der også - med mandat fra beboerne - holdes møder primært for de pårørende.

### ***Borgerinddragelse som led i den kommende ældrepolitik***

Samarbejde med pårørende og netværk har også et særligt fokus i Københavns Kommunes kommende ældrepolitik 2024-2026

I en tid med demografiske udfordringer og færre medarbejdere i ældreplejen har kommunen fokus på at bringe alle ressourcer bedst muligt i spil. Forvaltningen er i den forbindelse ved at udarbejde en handleplan, som skal bidrage til bedre vilkår for, at pårørende, netværk og medarbejdere i fællesskab kan lykkes med at løfte opgaver og omsorg for ældre borgere. Handleplanens arbejdstitel er "*Vi samarbejder tidligere, bredere og mere systematisk med pårørende og netværk*". Handleplanen vil både have fokus på organisatorisk og individuel borgerinddragelse.

### ***Kvalitetsarbejdet i SUF***

Kvalitetsarbejdet i SUF bygger på ni principper, hvor det første princip er: *Værdi for borgeren*. Det betyder, at vi i SUF efterspørger borgere og pårørendes oplevelser og forslag til forbedringer – også på plejehjem. I kvalitetsarbejdet i SUF er ledere på plejehjem bl.a. undervist i kvalitetsledelse om borgerinddragelse.

SUFs kvalitetsorganisation understøtter endvidere borgerinddragelsen ved at kåre årets borgerinddragende initiativ på den årlige kvalitetskonference - første gang gennemført i 2022, og forvaltningen understøtter plejehjem med at gennemføre fx feedbackmøder med borgere, pårørende, medarbejdere og ledere eller med at etablere borger-pårørenderåd. Den Internationale Patientsikkerhedsdag i 2023 havde fokus på inddragelse af borgerne i patientsikkerhedsarbejdet, hvor flere forstandere gennemførte lederrunder med fokus på patientsikkerhed og borgerinddragelse.

#### **1. Individuel borgerinddragelse i SUF**

I dette afsnit beskrives kort, hvordan plejehjem i SUF arbejder med individuel borgerinddragelse.

### ***Selvbestemmelse og øget tryghed - ved faste teams på plejehjem***

I forbindelse med fokus på faste teams på plejehjem arbejdes med fokus og styrkelse af den individuelle borgerinddragelse. Herigennem arbejder forvaltningen med borgerens selvbestemmelse og tryghed via det faste team. Borgerinddragelse er grundstenen i arbejdet og er udslagsgivende for, hvordan plejen og omsorgen tilrettelægges af den enkelte medarbejder og af teamet med henblik på bedst muligt at imødekomme den enkelte borgers mulighed for indflydelse på den daglige pleje.

**Hvad er vigtigt for dig? - kampagnen**

*Hvad er vigtigt for dig?* -kampagnen, markeres over hele verden i juni måned og er en fast tilbagevendende begivenhed, som SUF deltager i. *Hvad er vigtigt for dig?* eller "*What matters to you*" er en kampagne udviklet af Institute for Healthcare Improvement (IHI). Den 6. juni eller i dagene op til denne dato stiller sundhedsprofessionelle over hele verden dette spørgsmål til patienter, beboere, klienter, brugere og borgere. En stor del af plejehjemmene i SUF har i de seneste år taget del i kampagnen og i sommeren 2023 deltog 28 plejehjem i SUF. Kampagnen er en anledning til at spørge borgere og pårørende, hvad der er vigtigt for dem på en anden måde, end der gøres i daglig praksis.

**Inddragelse og selvbestemmelse på plejehjem vedr. mad og måltider**

Alle plejehjem inddrager borgere vedr. mad og måltider på forskellig vis for eksempel ved kostudvalg/beboermøder, hvor beboere giver ønsker til menuer. Der afholdes pårørendemøder, hvor arbejdet med mad og måltider præsenteres, og køkkenpersonale deltager ligeledes i måltider på afdelinger og får direkte feedback fra beboere. Ligeledes arbejder plejehjem i SUF med *Madklubber*, som har fokus på at forebygge ensomhed og skabe samling om maden. I madklubben laver beboere og medarbejdere mad og spiser den sammen med udgangspunkt i beboerens ønsker til menu. Madklubberne er medvirkende til at bringe beboere sammen og skabe relationer på tværs af afdelinger. Yderligere har plejehjem i SUF løbende har fokus på beboernes oplevelse af mad og måltider via BRUS, tilsyn mv.

*Projekt valgfrihed på plejehjem* har fokus på at skabe gode mellemmåltider med inddragelse af beboere og hvordan beboernes madglæde, appetit og trivsel øges. I 2023 arbejder fem plejehjem med dette fokus. Køkkenpersonalet har udviklet nye salte, søde og friske mellemmåltider, som plejepersonalet serverer for beboerne i løbet af dagen eller aftenen for de beboere, som ønsker det. I 2023 skal de valgfrie mellemmåltider udbredes til alle afdelinger på de deltagende plejehjem, og viden skal deles med øvrige interesserede plejehjem i kommunen.

**Pårørendevejledning**

Yderligere tilbyder SUF pårørendevejledning, som har til formål at tilbyde rådgivning, støtte og information til pårørende til ældre københavnere i SUF. Pårørendevejledningen understøtter også plejehjem med at styrke de medarbejdernes kompetencer gennem videndeling, erfaringsudveksling og sparring til brug for godt samarbejde og inddragelse af de pårørende.

**Kommunernes Landsforenings (KL) udmelding på området**

I marts 2023 kom KL og Danske Ældreråd med en anbefaling om, at kommunerne etablerer plejehjemsråd med en bred sammensætning af beboere, pårørende og repræsentanter fra det lokale erhvervs-, kultur- og foreningsliv.

Tidligere havde KL i 2020 udgivet et holdningspapir på ældreområdet, som indeholder 7 forslag til, hvordan kommunerne gør en god ældrepleje endnu bedre. Herunder forslag 3: *Styrket bruger- og pårørendeinddragelse, obligatoriske bestyrelser*, hvori KL bl.a. anbefaler:

- at der indføres obligatoriske bestyrelser, som inddrages i – og får indflydelse på – hverdagen på plejehjemmet.
- at der ved behov tilbydes supervision og faglig rådgivning til ledere og medarbejdere i ældreplejen med henblik på at sikre et godt pårørendesamarbejde.

Anbefalingerne kan læses her:

[Sådan gør vi en god ældrepleje endnu bedre - syv forslag fra KL](#)

### **Afrunding**

SUF sikrer som nævnt bruger- og pårørendeinddragelse på plejehjem gennem *Minimumskriterier for beboerdemokrati for plejehjem*. Plejehjem i SUF kan allerede i dag vælge at etablere plejehjemsråd, hvis det lokalt giver mening, men inddragelse kan ske på mange forskellige måder, som notatet her kort beskriver. Hvilken metode og hvilken form for inddragelse plejehjemmene skal benytte sig af, tilpasses lokale ønsker og lokale behov.

Erfaringerne viser nogle generelle udfordringer, når man arbejder med formel og organisatorisk inddragelse på plejehjem. For eksempel er det forvaltningens erfaring, at der er gode muligheder for at styrke samarbejdet med borger og pårørende, hvis plejehjemmene generelt planlægger med mindre, hyppige møder og høj grad af fleksibilitet i formen, og at forstander eller anden leder faciliterer møderne. Der er ligeledes gode erfaringer med at afholde åbent hus-arrangementer og temaaftener. Det er samtidig plejehjemmenes erfaring, at der generelt er udfordringer med rekruttering og fastholdelse af borger- og pårørenderepræsentanter til forskellige råd og paneler, ligesom usikkerhed og forståelse af, hvad der ligger i rollen som borger- og pårørenderepræsentant, opleves som en udfordring.

I dag tilbyder SUF allerede pårørendevejledning, som har til formål at tilbyde rådgivning, støtte og information til pårørende til ældre københavnere i SUF. Pårørendevejledningen understøtter også plejehjem med at styrke de pårørendefaglige kompetencer gennem videndeling, erfaringsudveksling og sparring, hvorfor SUF allerede arbejder målrettet med sparring og faglig rådgivning af plejehjem, for at sikre et godt pårørendesamarbejde.