

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Københavns Kommune

25. februar 2026

### **Københavns Ældreråds høringssvar vedr. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser 2025**

Ældrerådet takker for høringen af den 30. januar 2026 vedr. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser 2025.

Københavns Ældreråd vil indledningsvis rose de mange gode og velfungerende tilbud til ældre borgere i Københavns Kommune - særligt kommunens centre, hvor tilfredsheden generelt er høj. Ældrerådet har derfor valgt primært at kommentere på de dele af brugerundersøgelserne, hvor resultaterne giver anledning til bekymring eller yderligere opmærksomhed.

Ældrerådet finder det særligt problematisk, at hverken visitationen eller aktivitetscentrene indgår i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser 2025. Især fraværet af visitationen vækker bekymring, da visitationen ofte er borgerens første og mest afgørende kontakt med kommunen. Ældrerådet anbefaler derfor, at visitationen fremover igen indgår i brugerundersøgelserne.

#### Hjemmepleje

Borgerne oplever en stigende tilfredshed med at medarbejderne kommer på de aftalte tidspunkter, og at de bliver bedre til at klare dagligdags ting som følge af støtten fra hjemmeplejen. Det tyder på, at de nye faste teams har haft betydning her, hvilket er positivt.

Det er dog bekymrende at den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen er dalende.

Der er et fald i andelen af borgere, der oplever at blive inddraget i beslutninger om den hjælp, de modtager. Hele 24 % svarer, at de slet ikke oplever at blive inddraget. Der er desuden et fald i antal borgere der oplever, at medarbejderne forstår dem og deres behov, og et fald i tilfredsheden med den praktiske støtte de modtager. Dette harmonerer ikke med intentionerne i den nye ældrereform, hvor selvbestemmelse og helhedspleje er centrale

værdier. Resultaterne tyder på, at reformens værdier endnu ikke i tilstrækkelig grad er omsat til praksis.

Ældrerådet ser derfor dette som et væsentligt opmærksomhedspunkt.

#### Pårørende

Ældrerådet bemærker, at kendskabet til retten til egen tid (klippekortet) blandt pårørende fortsat er faldende. I 2025 kender kun 42 procent af de pårørende til denne mulighed, hvilket er utilfredsstillende.

Derudover svarer 26 procent af de pårørende, at de kan bidrage med mere, end de gør i dag. Dette er et fald fra tidligere år og resultatet peger på, at en implicit forventning om øget indsats fra pårørende kræver opmærksomhed, særligt fordi større inddragelse af pårørende er et emne i ældrereformen.

Det samlede antal besvarelser for brugerundersøgelsen for pårørende er igen faldet - fra 634 i 2023 og 611 i 2024 til 482 i 2025. Det svækkede datagrundlag betyder, at visse resultater, herunder spørgsmål med meget få besvarelser, har begrænset anvendelighed. Ældrerådet anbefaler derfor, at der arbejdes målrettet på at øge svarprocenten fremadrettet.

#### Center for Diabetes og Hjertesygdomme

Ældrerådet ser positivt på den høje samlede tilfredshed med centret. Dog bemærkes det, at færre borgere ved, hvem de skal kontakte efter afsluttet forløb, og at der er sket et fald vedr. dialogen med kontaktpersonen om tiden efter forløbet. Ældrerådet vurderer, at information og opfølgning efter afsluttede forløb med fordel kan styrkes.

#### Center for Kræft og Sundhed

Ældrerådet er meget positive over for resultatet af brugerundersøgelsen for Center for Kræft og Sundhed og ser centret som et af kommunens tydelige fyrtårne inden for rehabilitering og borgernær kvalitet.

#### Centre for Genoptræning

Ældrerådet har noteret, at der generelt er høj tilfredshed med genoptræningsforløb på alle fem centre, og at tilfredsheden har været stigende på stort set alle parametre. Vanløse ligger på alle parametre lidt højere end de andre centre, og det kunne være interessant at undersøge hvorfor.

Kun 78 % svarer ja til, at de har haft en samtale med medarbejdere om, hvad der skulle ske efter forløbet. Det er en forbedring i forhold til tidligere år, men muligvis stadig et forbedringspunkt.

Selvtræning under forløbet viser stigende tal og vejledning under forløbet og om tiden efter viser god kontakt til behandler.

Noget tyder på, at der fortsat er lidt udfordringer med den digitale genoptræning, især hvad angår motivationen hos patienterne.

### Neurorehabilitering København

Ældrerådet har med tilfredshed noteret, at den generelle tilfredshed med forløb hos Neurorehabilitering København er høj og stabil.

Ældrerådet har dog også noteret, at andelen af borgere der oplever sammenhæng mellem døgnophold og hjælp/træning i eget hjem, er faldet og er relativ lav (fra 3,8 i 2024 til 3,2 i 2025).

Færre vurderer overgangen fra hospital til Neurorehabilitering København som et problem. Til gengæld er tilfredsheden med overgang fra døgnforløb til hjælp (træning) i eget hjem faldet ret markant.

Vi mener, at der er behov for fornyet fokus på at etablere mere sikre efterforløb og bedre information om kontaktmuligheder efter forløbet.

### Center for Rehabilitering og Akutpleje

Ældrerådet har med tilfredshed noteret, at 91 procent af brugerne var trygge ved de medarbejdere der hjalp dem.

Der er dog store forskelle mellem de tre forskellige rehabiliteringscentre – Hjernesgade- og Rehabiliteringscentret ligger generelt over Vigerslevvej og Kirsebærhaven. Ældrerådet er opmærksomme på, at der er relativ få besvarelser fra Hjernesgade – og Rehabiliteringscenteret, men vil alligevel opfordre derfor forvaltningen til, at være opmærksom på, om der er erfaringer der med fordel kan deles.

Der er to resultater der springer i øjnene, og som Ældrerådet gerne vil henlede opmærksomheden på. Der er et stort fald fra 65 procent til 54 procent der har svaret ja til spørgsmålet: *"Efter dit ophold vidste du da, hvem det skulle kontakte, hvis du havde spørgsmål til dit forløb"*. Det er et problem, at næsten halvdelen ikke ved hvem de skal kontakte. Der er også sket et stort fald på 10 procentpoint ift. spørgsmålet: *"Brugte du mulighederne for at træne selv under dit ophold?"*, hvor der i 2025 var 71 procent der svarede ja, mens det i 2024 var 81 procent.

### Plejebolig

Ældrerådet er glade for at se, at beboerne i høj grad er tilfredse med at bo på plejehjemmene, er trygge ved medarbejderne og får den støtte de har behov for.

Ældrerådet har dog noteret, at der er stor forskel på tilfredsheden med de forskellige plejeboliger. Ældrerådet vil gerne vide, hvad forvaltningen gør for at understøtte de steder med den laveste tilfredshed, og opfordrer til, at der laves en handlingsplan med indsatser, der skal iværksættes for at øge tilfredsheden. Ældrerådet opfordrer desuden forvaltningen til at se nærmere på, hvad der kendetegner de steder, der har den højeste tilfredshed, og se på mulighederne for videndeling mellem plejehjemmene.

Ældrerådet er kede af at se, at det kun er 40 procent der er klar over, at de har en halv times hjælp om ugen, som de selv kan bestemme over i samarbejde med medarbejderne. Kendskabet til "klippekortet" er faldet fra 47 procent i 2023 til 40 procent i 2025. Det er vigtigt at medarbejderne i de faste teams sørger for at informere om muligheden.

#### Center for lungesygdomme

Ældrerådet har med tilfredshed noteret, at der generelt er meget høj tilfredshed med forløbene i Center for Lungesygdomme og at borgerne giver udtryk for, at det er rart at være sammen med andre.

Ældrerådet har dog også noteret, at det kun er 55 procent, der svarer at længden på deres forløb var passende – et fald på 25 procentpoint ift. 2023. Ældrerådet tolker svaret, som om størstedelen af brugerne gerne ville have haft et længere forløb, og opfordrer forvaltningen til at se på mulighederne for det.

#### Afslutning

Ældrerådet er alt i alt glade for den generelt høje tilfredshed med kommunens tilbud til ældre, men har som ovenfor nogle enkelte opmærksomhedspunkter; herunder behovet for øget borger- og pårørendeinddragelse, bedre information om klippekortet, tydeligere opfølgning efter afsluttede forløb samt inddragelse af visitation i kommende undersøgelser.

På vegne af Ældrerådet

Kirsten Nissen

Formand for Københavns Ældreråd

Margit Schrøder

Formand for Ældrerådets Sundheds- og Omsorgsudvalg