



Sundheds- og Omsorgsforvaltningens opfølgning på brugerundersøgelserne for 2025 og Ældrerådets høringssvar

I det følgende beskrives forvaltningens overvejelser og initiativer, som følger op på de kommentarer, Ældrerådet har til resultaterne af årets brugerundersøgelse.

Hjemmeplejen

Ældrerådet udtrykker bekymring for, at den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen er dalende. Ældrerådet peger på, at der er et fald i andelen af borgere, der oplever at blive inddraget i beslutninger om den hjælp, de modtager. Og at der er et fald i antal borgere, der oplever, at medarbejderne forstår dem og deres behov, og et fald i tilfredsheden med den praktiske støtte.

I maj 2025 overgik alle hjemmeplejeenheder til at arbejde i tværfaglige teams. Formålet med omstillingen er at understøtte en koordineret og sammenhængende indsats med afsæt i den enkelte borgers behov, ressourcer og mål. Overgangen til tværfaglige teams vil på sigt styrke en borgernær og helhedsorienteret praksis, dog er det forventeligt, at omstillingsfasen kan medføre perioder med fald i den brugeroplevede kvalitet.

Siden omstillingen har de tværfaglige teams arbejdet målrettet med at udvikle nye samarbejdsstrukturer og arbejdsgange. Med afsæt i de forløbige erfaringer implementeres indsatsen *Opstartsdialog* i hjemmeplejen i foråret 2026. Opstartsdialogen giver teamet ekstra tid i de første 12 uger til at lære borgeren at kende og planlægge støtten i tæt dialog med borger og eventuelle pårørende. Det forventes, at en styrket opstart vil bidrage til, at flere borgere oplever at blive inddraget i beslutninger om den støtte, de modtager. De tværfaglige teams vil også styrke kontinuiteten samt løfte informationsniveauet til borgeren, da formålet bl.a. er at øge borgernes oplevelse af, at de bliver mødt af faste medarbejdere, der kender dem og deres behov. Derudover forventes sammenlægningen af hjemmeplejen i hhv. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen på længere sigt at styrke en mere sammenhængende og koordineret indsats. Dog er det forventeligt, at sammenlægningen på kort sigt - på samme vis som omstillingen til tværfaglige teams - kan påvirke kontinuitet og brugeroplevet kvalitet negativt.

04. marts 2026

Edoc-sagsnummer
2026-0095259

F2 sagsnummer
2026 - 5486

Sagsbehandler
Amanda Louise Jacobsen
Minkinen

Plejehjem og pårørende til plejehjemsbeboere

Som Ældrerådet er forvaltningen opmærksom på, at der er plejehjem i SUF, der har en lavere samlet brugertilfredshed end de øvrige plejehjem. På alle plejehjem arbejdes der med opfølgning på eget BRUS-resultat, der skal højne den borgeroplevede kvalitet. Flere plejehjem arbejder med selvbestemmelse og øget tryghed, og har fokus på borgernes oplevelse af at blive set, hørt og imødekommet, og dermed den oplevede kvalitet.

Forvaltningen har, som Ældrerådet, konstateret et fald i andelen af både borgere og pårørende, der kender til borgerens mulighed for at få klippekortet. Forvaltningen har i slutningen af 2025 fået genoptrykt pjecer om klippekort til både borgere på plejehjem og deres pårørende.

Forvaltningen deler Ældrerådets opmærksomhed på pårørendes oplevede mulighed for at bidrage. Forvaltningen viderefører derfor de indsatser, der blev igangsat i 2024 med henblik på at styrke pårørendesamarbejdet. I samarbejde med Eilersminde Plejehjem er der udviklet nye metoder i samarbejdet med pårørende – med særligt fokus på at sikre en god og tryk indflytning for både borger og pårørende. Forløbet har været fulgt af et pårørendepanel, som har bidraget med løbende perspektiver i udviklingsarbejdet. Erfaringerne herfra udbredes fortsat til byens plejehjem. Målet er at sikre større gennemsigtighed, bedre information og et styrket samspil med pårørende – i tråd med ældrerreformens intentioner, og med respekt for den enkelte pårørendes ønsker, behov og muligheder.

I forhold til brugerundersøgelsen for pårørende på plejehjem peger Ældrerådet på, at det samlede antal besvarelser igen er faldet. Ældrerådet anbefaler, at der arbejdes målrettet på at øge svarprocenten fremadrettet.

Antallet af besvarelser i pårørendeundersøgelsen er faldet siden 2023, hvilket forvaltningen er opmærksom på og vil arbejde målrettet med fremadrettet. Faldet i antal besvarelser hænger sammen med en ændret registreringspraksis, hvor angivelse af primær kontaktperson ikke længere sker systematisk, efter at den nationale løsning til pårørende registrering - Fælles Stamkort (FSK) - er taget i brug. Det er netop denne den primære kontaktperson, der skal kunne kontaktes i forbindelse med BRUS Pårørende. For at sikre et tilstrækkeligt datagrundlag, vil Epinion (leverandøren af BRUS) fremover validere kontaktoplysninger til pårørende manuelt i samarbejde med plejehjemmene. Epinion har foreslået en konkret proces, hvor plejehjemmene kontaktes for at identificere primære kontaktpersoner via et digitalt afklaringskema, og hvor der følges op på de enheder, der ikke har taget stilling.

Ingen BRUS på aktivitetscentre eller visitationen

Ældrerådet finder det særligt problematisk, at hverken visitationen eller aktivitetscentrene indgår i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser 2025. Især fraværet af visitationen vækker bekymring,

og Ældrerådet anbefaler, at visitationen fremover indgår i brugerundersøgelserne.

Fra og med 2025 gennemføres BRUS ikke længere for visitationen. Denne beslutning blev truffet i 2024 som led i administrative besparelser. Forvaltningen arbejder løbende med kvalitetssikring på området, og har bl.a. indført en løsning, hvor borgerne efter endt telefonsamtale med visitationen får mulighed for at svare på to spørgsmål om deres oplevelse.

Center for Diabetes og Hjertesygdomme

Forvaltningen har, ligesom Ældrerådet, noteret sig den høje samlede tilfredshed med Center for Diabetes og Hjertesygdomme. Centret er optaget af, at det er tydeligt for borgerne, hvem de kan kontakte i forskellige sammenhænge efter afsluttet forløb, fx relevante civilsamfundstilbud, som de er blevet introduceret til under deres forløb.

I centret arbejdes der systematisk med at støtte og vejlede borgere til at fastholde de opnåede sundhedskompetencer, så borgeren fortsat kan mestre livet med en kronisk sygdom efter afsluttet forløb. Forvaltningen er enig i, at borgeren skal opleve tilstrækkelig information og mulighed for opfølgning. Centret arbejder hele tiden på at tilpasse dette behov til den enkelte borger, og vil i det kommende år have fokus på kontaktpersonens dialog med borgeren om tiden efter forløbet.

Center for Lungesygdomme

Forvaltningen har, ligesom Ældrerådet, noteret sig den høje samlede tilfredshed med forløbene i Center for Lungesygdomme.

Centret arbejder hele tiden med at gøre forløbene bedre, og vil undersøge den faldende tilfredshed med længden på forløbene, fx om forløbslængden er faldet over årene, eller om der er ændrede tendenser i borgernes fremmøde. Centret tager altid udgangspunkt i borgerens behov og differentierer på den baggrund længden af forløbene. I borgerforløbene opstår der givende fællesskaber, og det kan være én af årsagerne til at nogle borgere gerne vil have længere forløb for at fastholde fællesskabet og samværet med andre borgere. Dette behov understøtter centret ved at motivere borgerne til at forsætte sammen i de civilsamfundstilbud, de bliver introduceret til under forløbet.

Centre for Genoptræning

Forvaltningen har ligesom Ældrerådet noteret sig den generelle tilfredshed på stort set alle parametre og at denne har været stabil gennem flere år. Forvaltningen har ligeledes bemærket, at Vanløse ligger lidt højere end de øvrige centre, men da tilfredsheden generelt er høj på tværs af centrene og forskellen ikke er stor, vurderer forvaltningen i udgangspunktet ikke, at der er behov for at undersøge mulige årsager til dette.

Center for Genoptræning er optaget af, at borgerne skal kunne leve et aktivt liv gennem hele borgerens forløb. For nogle borgere er det en naturlig tilbagevenden til aktiviteter fra før genoptræningsforløbet, fx seniorklub eller fodboldhold, hvorfor spørgsmålet om, hvad borger skal efter forløbet, ikke altid fylder så meget i dialogen mellem terapeuten og borgeren. For andre borgere handler det om at finde nye aktiviteter. I Center for Genoptræning arbejdes der struktureret og systematisk på løbende igennem forløbet at støtte og vejlede borgere så godt videre efter genoptræningsforløbet som muligt, og noterer sig i øvrigt, ligesom Ældrerådet, en stigning på spørgsmålet ang. dette.

Forvaltningen bemærker ikke samme udfordringer med den digitale genoptræning, som Ældrerådet bemærker. Tilfredsheden med den digitale genoptræning ligger generelt på samme høje niveau som de øvrige parametre i BRUS, og mellem 76 % og 84 % angiver høj eller meget høj tilfredshed på tre ud af fire spørgsmål om emnet. Forvaltningen er enig i, at motivationen til at træne mere hjemme ligger lavere end de øvrige resultater for den digitale genoptræning, men bemærker i øvrigt at 85 % af borgerne som minimum i nogen grad – og heraf de fleste i høj eller meget høj grad – er motiveret til at træne mere hjemme. Forvaltningen anerkender i øvrigt, at brugen af digital genoptræning er en del af et paradigmeskifte, hvor nogle borgere ikke forventer denne løsning som en del af deres genoptræningsforløb. I Center for Genoptræning arbejdes der hele tiden på at blive endnu dygtigere til at vurdere, hvem der kan profitere af den digitale løsning, og der ses et potentiale, som der arbejdes målrettet med.

Neurorehabilitering København

Forvaltningen er opmærksom på et fald af andelen af borgere, som oplever; "at der er sammenhæng mellem det, der skete på dit døgnophold og den hjælp/træning, du har fået i eget hjem". Forvaltningen har allerede på baggrund af besvarelserne iværksat et arbejde, hvor der arbejdes med overgangen fra et døgnophold til et ambulant forløb på Neurorehabilitering – Kbh for at sikre, at borgeren oplever en større grad af sammenhæng i forbindelse med overgang fra døgnopholdet til træning i eget hjem.

Forvaltningen er opmærksom på, at der er behov for et fokus på overgangen til eget hjem og den hjælp borgeren modtager i hjemmet. Spørgsmålsformuleringen lægger op til en evaluering af både den træning, som borger modtager efter udskrivelse fra døgnophold samt en evaluering af den hjælp borger modtager i hjemmet. Neurorehabilitering – Kbh vil tage initiativ til at mødes med visitationen i både Social- og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med formålet at følge 10 borgers udskrivelse tæt med henblik på at øge samarbejdet ved udskrivelse til eget hjem, og eventuelt justere i den nuværende praksis og samarbejdsaftaler.

Forvaltningen er enige i behovet for at sikre en bedre information om kontaktmuligheder efter endt forløb på Neurorehabilitering - Kbh. I 2025 er der i samarbejde med andre enheder i København udarbejdet et dobbeltsidet informationsark med kontakthinformationer til visitation i Social- og Sundhedsforvaltningen samt kontakthinformation til Neurorehabilitering - Kbh til udlevering til borgere ved udskrivelse fra et døgnophold. Neurorehabilitering - Kbh er opmærksom på at følge op på udleveringen af disse, og er aktuelt i gang med at afdække behovet hos borgerne i forbindelse med udskrivelse. Af BRUS 2025 fremgår det, at 223 ud af 369 besvarelser er foretaget efter et ambulantly forløb uden forudgående døgnophold. Forvaltningen ser et potentiale i at lave et tilsvarende informationsark med kontakthinformationer til udlevering efter endt ambulantly forløb på Neurorehabilitering - Kbh.

Center for Rehabilitering og Akutpleje

Forvaltningen og Center for Rehabilitering og Akutpleje har ligesom Ældrerådet noteret sig det positive resultat, at langt størstedelen af borgerne var trygge ved de medarbejdere, der hjalp dem.

Siden 2023 har Center for Rehabilitering og Akutpleje, i forbindelse med handleplaner udarbejdet på baggrund af BRUS, arbejdet specifikt og målrettet med spørgsmålet omkring, om borger vidste, hvem de skulle kontakte, hvis de havde spørgsmål til deres forløb. Der er blandt andet lavet postkort med kontaktoplysninger, som borgere får udleveret, når forløb på Center for Rehabilitering og Akutpleje afsluttes. Dette viste god effekt i 2024 og Centeret vil fortsætte denne praksis med henblik på at højne andelen af borgere, der ved, hvem de skal kontakte.

Forvaltningen har også noteret sig det markante og signifikante fald i andelen af borgere, der har brugt muligheden for at træne selv under opholdet. Der kan ikke peges på én specifik årsag til dette fald. Generelt tilbydes borgere på Center for Rehabilitering og Akutpleje et forløb tilrettelagt ud fra den enkeltes behov og muligheder, og herunder vejledes og opfordres borgere, der kan, til at benytte mulighederne for at træne selv under opholdet. Derudover arbejdes der med i højere grad at indføre digitale træningsløsninger, som kan bidrage til at motivere borgere til selvtræning. Center for Rehabilitering og Akutpleje vil vurdere, hvorvidt der er behov for at fokusere ekstra på denne praksis fremover.

Ældrerådet bemærker desuden enheden 'Hjerneskade- og rehabiliteringscentre' i Rehabiliteringscentres hovedrapport, herunder antallet af besvarelser (15). Det er en fejl, at disse resultater indgår særskilt i rapporten. Fejlen er blevet rettet.