

Sundheds- og Omsorgsudvalget

Københavns Ældreråd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20491868

Email  
aeldreraadet@suf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreraadet.kk.dk

Den 27. februar 2019

## Høringsvar vedrørende Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser for 2018

Københavns Ældreråd takker for høringen af 25. januar 2019 vedrørende Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser for 2018.

I Ældrerådet finder vi det positivt, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører de årlige brugerundersøgelser, for undersøgelserne giver for os at se et brugbart billede af, hvordan ældre borgere og deres pårørende oplever dagligdagen og den hjælp og omsorg, der gives af forvaltningen.

Og nok så vigtigt giver undersøgelserne kontinuerligt mulighed for at lære, udvikle og forbedre – ikke alene i forhold til den enkelte enhed, men også på tværs af de forskellige enheder og i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen som helhed.

Vi finder det derfor også særdeles positivt, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, på baggrund af det konstaterede signifikante fald i andelen af positive svar på nogle af de adspurgte områder, vil igangsætte en proces med udarbejdelse af handleplaner, for at løfte kendskabet til klippekortet; plejehjemsbeboernes tilfredshed med og oplevelse af inddragelse; det sociale samvær; ensomhed samt information om, hvilken hjælp man som borger kan modtage.

Vi håber i Ældrerådet, at man fra ledelsens side vil deltage i, og have særligt fokus på arbejdet med handleplanerne og det opfølgende arbejde sådan, at implementeringen af nye tiltag m.v. følges og understøttes bedst muligt – og at der generelt tænkes på samarbejde på tværs, hvor enhederne knyttes tættere på.

Ældrerådet bidrager meget gerne med sparring og erfaringer fra vores bagland i forhold til handleplanerne, for det er i vores fælles interesse, at ældre borgere og deres pårørende oplever en god og meningsfuld pleje og omsorg.

Under henvisning hertil har vi i Ældrerådet følgende fem særskilte opmærksomhedspunkter til brugerundersøgelserne 2018 og forvaltningens opfølgende arbejde med handlingsplaner:

### Selvbestemmelse

Et menneskes selvbestemmelse betyder alt. Uden selvbestemmelse intet værdigt liv – kort sagt.



Derfor gentager Ældrerådet også igen og igen vigtigheden af, at ældre borgere oplever selvbestemmelse, også når livet har ændret sig på forskellig vis, og hjemmet er en plejebolig, eller man er afhængig af besøg af hjemmeplejen flere gange dagligt. Uanset hvilken hjælp og omsorg der i den konkrete situation er behov for, så er det for Ældrerådet kernepunktet, at ældre oplever selvbestemmelse.

For Ældrerådet handler inddragelse om selvbestemmelse, og derfor skal rådet opfordre til, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen også tager vigtigheden af selvbestemmelse med, når forvaltningen arbejder med en handleplan for inddragelse.

### **Klippekort**

Klippekortet er en måde, hvorpå man kan understøtte ældre borgeres selvbestemmelse og dermed ældres mulighed for gøre det, de ønsker, uanset om det er en gåtur, en tur i biografen eller at få ordnet hår hos den frisør, han eller hun kom hos tidligere.

Og klippekortet har betydning, når ældre oplever at det sociale liv begrænses, for med klippekortet kan ældre netop komme ud blandt andre, og få oplevelser i andre fællesskaber. Det er derfor også afgørende, at der tages grundigt fat i, hvad der ligger bag det ringe kendskab til klippekortet i brugerundersøgelserne.

Ældrerådet skal også opfordre til, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen som led i handleplanen vedrørende klippekortet inddrager hvordan klippekortet italesættes, herunder hvad det er for en fortælling der skabes om kortet, og om denne eventuelt bør ændres.

### **Ensomhed**

For Ældrerådet er de menneskelige omkostninger forbundet med ensomhed særdeles alvorlige. Når brugerundersøgelserne viser, at ældre oplever en nedgang i oplevelsen af indflydelse på aktiviteter, har det for Ældrerådet en afsmittede effekt i forhold til ensomhed.

Ældrerådet skal derfor opfordre Sundheds- og Omsorgsforvaltningen til at inddrage arbejdet med sociale fællesskaber i handleplanerne, herunder skabe nogle aktiviteter m.v. sådan, at der skabes flere sociale fællesskaber. I denne sammenhæng skal Ældrerådet ligeledes opfordre til, at det forhold, at der bor mange kvinder på plejehjemmene, tænkes med i handleplanerne.

### **Information**

I Ældrerådet er det vores opfattelse, at et højt informationsniveau er med til at skabe viden og bevidsthed om, hvad ens rettigheder er. Hvis man som ældre borger ikke ved, at man har ret til et klippekort, eller ikke oplever sig orienteret om forskellige forhold af betydning for ens liv, er det en alvorlig problemstilling.

Vigtigheden af at der gives informationer gør sig også gældende i forhold til manglende faste hjælpere i hjemmeplejen. Brugerundersøgelserne viser også, at pårørende finder, at der er for stor udskiftning i personalet, og at der opleves at være for få medarbejdere.

Ældrerådet skal derfor opfordre til, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bringer den uacceptable situation vedrørende faste hjælpere med i arbejdet med handleplanerne

Københavns ÆldreRåd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20491868

Email  
aeldreraadet@suf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreraadet.kk.dk

Den 27. februar 2019



– eventuelt i samspil med det arbejde, der allerede pågår i forvaltningen.

### **Forskel på lokalområder**

ÆldreRådet har bemærket, at brugerundersøgelserne viser en forskel fra lokalområde til lokalområde, hvilket for eksempel skaber ulighed i den pleje og omsorg ældre borgere modtager på de forskellige plejehjem, og ulighed i forhold til den vejledning og rådgivning man modtager.

Denne forskel bekymrer ÆldreRådet, og vi skal derfor opfordre Sundheds- og Omsorgsforvaltningen til at lade indgå i handlingsplanerne, hvordan denne ulighed kan arbejdes med og imødegås, herunder indtænke at det ikke skal være så forskelligt at være københavner, men at der skal være en rimeligvis ens kvalitet, uanset hvor man bor.

ÆldreRådet står naturligvis til rådighed for yderligere drøftelse af høringssvaret.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand for ÆldreRådet

Lise Helweg  
Formand for ÆldreRådets Omsorgsudvalg

Københavns ÆldreRåd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20491868

Email  
aeldreraadet@suf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreraadet.kk.dk

Den 27. februar 2019

