



Bilag 13

Københavns Kommunes tilbagemelding på Ældrerådets hørings svar vedr. resultaterne af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser fra 2019

3. marts 2020

Sagsnummer
2020-0024338

Dokumentnummer
2020-0024338-14

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens har modtaget Ældrerådets hørings svar til resultaterne af brugerundersøgelserne (BRUS) fra 2019. Forvaltningen takker for hørings svaret, som er læst med stor interesse. Dette notat indeholder forvaltningens bemærkninger til Ældrerådets hørings svar. Bemærkningerne fremgår nedenfor og er markeret med blå skriftfarve:

Ældrerådets bemærkning vedr. "Klippekortet - forholdet mellem kendskab og faktisk brug"

Vi har i rådet tidligere gjort opmærksom på, at klippekortet er en rigtig god måde at understøtte ældre borgeres selvbestemmelse, da klippekortet helt konkret giver ældre mulighed for at gøre, hvad hun eller han selv har lyst til.

Det er derfor positivt, at kendskabet til klippekortet er øget, og at man fortsat arbejder med at flere skal kende klippekortet - både borgere og medarbejdere. Når det er sagt, finder vi det relevant, at fokus også rettes på, hvor meget klippekortet rent faktisk bruges. Og om et øget kendskab til klippekortet i sig selv kan siges at være en reel forbedring for borgerne, hvis klippekortet ikke benyttes i et særlig højt omfang. Et øget kendskab til klippekortet burde, efter rådets opfattelse, gerne følges op af et øget brug af kortet.

Forvaltningens bemærkning:

Forvaltningens data viser, at 91 % af de bevilgede klip til borgere i *hjemmeplejen* blev anvendt i 2019. I 2018 blev 89 % af de bevilgede klip anvendt. Udviklingen er således stabil.

I forhold til klippekort til borgere på *plejehjem* har forvaltningen p.t. ikke mulighed for at tilvejebringe data om det faktiske forbrug. Ved klippekortsmidlernes overgang fra puljemidler til bloktilskud i 2019, blev midler til klippekort tildelt plejehjemmenes budget. Det betyder, at plejehjemmene ikke længere skal foretage en manuel registrering og indberetning af den forbrugte klippekortstid med

Center for Innovation og
Evaluering
Afdeling for Evaluering
Henrik Pontoppidans Vej 4
2200 København N

EAN-nummer
5798009290724

henblik på dokumentation til ministeriet. Forvaltningen har derfor ikke data på antal anvendte klip i 2019.

Plejehjemmene får midler til at tilbyde alle borgere på plejehjemmene klippekortsordningen, hvilket svarer til et klip ugentligt. Det er forvaltningens vurdering, at hovedparten af borgerne benytter klippekortsordningen, men det også erfaringen, at nogle borgere på plejehjem ikke har lyst eller overskud til at anvende alle deres 52 klip årligt. Det kan skyldes, at borgerne samtidig bliver tilbudt at deltage i andre tilbud på plejehjemmene som fx fællesarrangementer, underholdning mv.

Ældrerådets bemærkning vedr. "Aktivitetscentre - udvikling af de eksisterende fysiske aktiviteter samt mulighed for udvidede åbningstider"

Det er Ældrerådets opfattelse, at aktivitetscentre har en særdeles væsentlig rolle i forhold til at mindske ensomhed og at skabe mening for mange ældre borgere. Vi finder det positivt, at ældre, der kommer i aktivitetscentre, udover det sociale, også har fokus på det sundhedsmæssige aspekt ved at kunne røre sig på forskellig vis, dyrke gymnastik og træne sammen med andre. Ældrerådet mener derfor, at man med fordel kan udvikle videre på de fysiske aktiviteter i aktivitetscentre.

Ældrerådet skal videre opfordre til, at man overvejer at tage et spørgsmål med i BRUS om, hvorvidt der blandt ældre er et ønske om at udvide åbningstiderne for at imødekomme et eventuelt behov for øget fysisk aktivitet.

Forvaltningens bemærkning:

På aktivitetscentre i Københavns Kommune er der løbende fokus på videreudviklingen og kvaliteten af bl.a. de fysiske aktiviteter. Aktivitetscentre oplever generelt en stor tilslutning fra medlemmerne til de fysiske aktiviteter.

Forvaltningen har desuden igangsat et arbejde med at formulere en ny strategi for de almene aktivitetscentre, som skal beskrive aktivitetscentrenes udvikling i de kommende år. Her vil der bl.a. være fokus på at sikre de rette kompetencer til at videreudvikle og drive den fysiske træning på aktivitetscentre.

I 2019 blev der foretaget en større indsamling af viden på aktivitetsområdet, som også omfattede spørgsmål om aktivitetscentrenes åbningstider. I den forbindelse gav borgerne i aktivitetstilbud udtryk for, at de generelt er tilfredse med de nuværende åbningstider på aktivitetscentre. Dette understøttes af erfaringerne fra et pilotprojekt fra 2016-2017, hvor et aktivitetscenter

holdt weekendåbent. Belægningsprocenten i weekendtilbuddet var imidlertid lav (mellem 30 og 64 %), hvorfor de udvidede åbningstider ikke blev fastholdt efter pilotprojektet.

Ældrerådets bemærkning vedr. "Center for Kræft og Sundhed - øget fokus på samtaler om fastholdelse af rygestop og alkohol"

Det er Ældrerådets opfattelse, at brugerundersøgelsens resultat vedrørende tilbud om samtaler i forbindelse med fastholdelse af rygestop - hvor alene 10 % svarer, at de blev spurgt, jf. side 38 i brugerundersøgelsen vedrørende Center for Kræft og Sundhed - bør give anledning til øget fokus på, at disse samtaler tilbydes. Det samme skal Ældrerådet bemærke i forhold til, hvorvidt der tilbydes samtaler om alkohol.

Forvaltningens bemærkning:

Efter modtagelse af BRUS 2019 har der været afholdt møder med centrets teams af sundhedsprofessionelle medarbejdere. Det er her indskærpet, at der er sket et fald fra 2018 (35% er adspurgt) til 2019 (10% er adspurgt), og at der skal tales fastholdelse af rygestop, hvis borgerne er stoppet med at ryge i forbindelse med diagnosticering af kræftsygdommen. Der vil løbende blive fulgt op på, at dette effektueres.

Der har fra 2018 til 2019 været fokus på at tilbyde alkoholsamtaler, så andelen af borgere adspurgte om et for stort alkoholforbrug er steget fra 19 % i 2018 til 50 % i 2020. Centret har fokus på, at dette tal skal øges yderligere. Udviklingen monitoreres både via forvaltningens brugerundersøge for Center for Kræft og Sundhed (BRUS) og via centrets omfattende indsamling af PRO data, der indsamlet blandt brugerne af centret. PRO er en forkortelse for patient rapporterede oplysninger.

Ældrerådets bemærkning vedr. "Faste hjælpere - hvad gør vi for at vende udviklingen"

Ældrerådet er opmærksom på, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fortsat arbejder med at finde en løsning på problemet med manglen på faste hjælpere. Det er et arbejde vi i Ældrerådet støtter, for det er ikke acceptabelt, at ældre borgere skal opleve, at det konsekvent er forskellige hjælpere, der kommer i hjemmet.

Ældrerådet skal i denne sammenhæng opfordre til, at man også retter særsomt opmærksomhed på at løse problemet med, at man ikke kontakter den ældre borger telefonisk og oplyser, hvem det er, der kommer i hjemmet i de tilfælde, hvor det ikke er en af de faste hjælpere, der kommer. For Ældrerådet er det afgørende, at man i denne sammenhæng også har fokus på forhold vedrørende

tilgangen til arbejdet, herunder hvordan man møder borgerne, og hvilket menneskesyn man konkret afspejler.

Forvaltningens bemærkning:

Forvaltningen er ligesom Ældrerådet optaget af, at borgere, der ønsker det, ringes op forud for besøg – særligt ved ændringer i besøg eller når der kommer nye hjælpere i hjemmet. Forvaltningen har i efteråret 2019 arbejdet intensivt med at implementere faste hjælpere, hvor opringning før besøg har været et særligt fokusområde. Det er forvaltningens vurdering, at flere medarbejdere og ledere har fået forståelse for den tryghed, en opringning skaber for borgerne, og som følge heraf også er begyndt at handle derefter.

Som det også fremgår af BRUS, er det imidlertid fortsat ikke godt nok, om end resultaterne af indsatsen først forventes at slå igennem i 2020. Efter offentliggørelsen af BRUS, har forvaltningen fulgt op på dialogen med hjemmeplejelederne for at understrege vigtigheden af at fastholde fokus på, at borgerne altid ringes op. Da det har vist sig at være svært at ændre kulturen, undersøger forvaltningen desuden mulighederne for at lave en digital løsning, hvor borgerne automatisk eller nemt sendes en besked forud for besøg.

Ældrerådets bemærkning vedr. "Rehabiliteringscentre – ansvar for egen medicin og dialog"

Det er Ældrerådets opfattelse, at det i forhold til rehabiliteringscentrene er den enkelte ældre borger selv, der må tage ansvar for sin medicin, men at det i den konkrete hverdag er mere kompliceret. Rådet skal derfor opfordre til, at man retter fokus på en øget dialog om medicinen, jf. side 15 i brugerundersøgelsen vedrørende rehabiliteringscentre, hvor 51 % oplyser, at de fik tilstrækkelig information om den medicin, de fik under opholdet.

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede brugertilfredshed er lav (3,5) for så vidt angår Hjerneskade- og Rehabiliteringscentret, og rådet skal opfordre til, at man har en særlig opmærksomhed på centret.

Forvaltningens bemærkning:

De fleste borgere, der opholder sig på en midlertidig plads, vil grundet deres svækkede tilstand have behov for støtte til medicinbehandling uanset om en læge har anmodet kommunen om at varetage medicinen eller borgeren selv har ansvaret. Forvaltningen er derfor enig med Ældrerådet i, at der skal være fokus på dialog med borgeren omkring den medicin, borgeren får. Rehabiliteringscentrene arbejder med, hvordan dialogen kan styrkes i en situation, hvor borgernes tilstand til tider gør det svært.

I forhold til Ældrerådets opfordring til en særlig opmærksomhed på det daværende Hjerneskade- og Rehabiliteringscenter (nuværende Center for Rehabilitering og Akutpleje – Bystævneparken), vil forvaltningen gerne præcisere, at brugertilfredsheden på 3,5 knytter sig til de almene rehabiliteringsophold, da hjerneskadeområdet ikke har været omfattet af BRUS.

Forvaltningen har opmærksomhed på brugertilfredsheden på rehabiliteringscentre generelt. Som følge af den politisk besluttede strategi for midlertidige døgnophold arbejdes der i 2019 og 2020 på at samle indsatsen for rehabilitering og akutpleje på to centre, for at styrke det faglige miljø. Forvaltningen har i denne sammenhæng et særligt fokus på Center for Rehabilitering og Akutpleje – Bystævneparken, der undergår den største forandring. Her ses også på, hvordan den faglige kvalitet og brugertilfredsheden løbende følges.

Ældrerådets bemærkning vedr. "Visitation- oplysninger om klageadgang"

Det er afgørende, at man som borger ved, hvad man skal gøre, hvis man ønsker at klage over en beslutning som visitationen har truffet vedrørende støtte. Det fremgår imidlertid af brugerundersøgelsen vedrørende visitation, jf. side 29, at 38 % svarer, at de ikke vidste, hvad de skulle gøre. Ældrerådet skal derfor opfordre til, at man øger opmærksomheden på klagevejledning, når visitationen træffer beslutninger overfor borgerne, så man sikrer, at borgerne har modtaget en tilstrækkelig orientering, og kan handle på baggrund heraf.

Forvaltningens bemærkning:

Forvaltningen er meget opmærksom på at informere borgerne om, hvordan de kan klage over visitationens afgørelser. Når borgeren får en afgørelse om hjælp og støtte, medfølger der i afgørelsen en klagevejledning til borgeren. Borgeren kan også hente information om, hvordan man klager over en afgørelse dels i Ældre i København, der beskriver kommunens tilbud og muligheder for hjælp og støtte til ældre, dels på Københavns Kommunes hjemmeside.

Brugerundersøgelsen for visitation er gennemført blandt borgere, der har været i kontakt med visitationen, heriblandt også borgere, som ikke har klaget eller har et ønske om at klage. En mulig forklaring på, at mange borgere ikke kender til deres klageadgang er, at borgere, der er tilfredse med visitationens afgørelse ikke er opmærksomme på klagevejledningen og muligheden for at klage, da det ikke er aktuelt for deres situation.

