

26-02-2021

Sundheds- og Omsorgsudvalget

Høringssvar vedr. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser 2020

Københavns Ældreråd takker for høringen af 10. februar 2020 vedrørende Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser for 2020.

I Ældrerådet har vi noteret os, at 2020 også i brugerundersøgelsessammenhæng har været et på mange måder anderledes år. Vi kan forstå, at undersøgelserne forventes at blive gennemført som normalt i 2021, og det finder vi positivt, for plejehjemsområdet og pårørende-delen er, efter vores opfattelse meget vigtige områder at måle tilfredshed.

Brugerundersøgelserne handler for Ældrerådet om at skabe udvikling på ældreområdet, og at resultaterne til stadighed skærper fokus på, at ældre får en ordentlig pleje og omsorg. Men også, om der er nogle områder, der med fordel kan rettes ekstra opmærksomhed på til gavn for ældre, selvom resultatet samlet set er stabilt.

Ældrerådet skal bemærke følgende til de forskellige rapporter:

Hjemmepleje

Tryghed i hjemmeplejen er meget vigtig, både når det gælder den kommunale ordning og de private firmaer. Derfor er det positivt at 95% af de adspurgte er trygge ved hjemmeplejens medarbejdere.

At blive behandlet som et voksent menneske med værdighed, også når man har brug for hjælp i sit eget hjem, bør være grundlaget for al hjemmepleje. Derfor er det kritisabelt, at de emner, som vedrører inddragelse, information og medbestemmelse ikke opnår tilfredsstillende resultater.

I Ældrerådet er vi opmærksomme på, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder med/har arbejdet med at finde en løsning på problemet med manglen på faste hjælpere. Det er et arbejde vi i Ældrerådet har støttet og fortsat støtter, for det er ikke acceptabelt, at ældre borgere oplever, at det konsekvent er forskellige hjælpere, der kommer i hjemmet. Det er derfor trist, at forvaltningens forsøg ikke er til at aflæse i brugerundersøgelsen, og vi skal i Ældrerådet opfordre Sundheds- og Omsorgsforvaltningen til at fortsætte arbejdet, indtil der er fundet en mulig løsning.

I den sammenhæng skal Ældrerådet opfordre til, at man også retter særskilt opmærksomhed på at løse problemet med, at man ikke kontakter den ældre borger og oplyser, hvem det er, der kommer i hjemmet i de tilfælde, hvor det ikke er en af de faste hjælpere, der kommer. Og Ældrerådet skal opfordre til også at inddrage det forhold, at den ældre borger ikke selv oplever at have rimeligvis indflydelse på det tidspunkt, hvor hjemmeplejen kommer i hjemmet.

Ældrerådet har bemærket, at Attendo er faldet tilbage på de fleste emner, hvorfor vi skal opfordre forvaltningen til at have opmærksomhed på, hvad årsagen eventuelt kan skyldes.

I forhold til klippekortet er det 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. Et øget kendskab til klippekortet burde, efter rådets opfattelse, gerne følges op af et øget brug af kortet.

Visitation

Overordnet er det positivt at læse, at de adspurgte generelt udtrykker stor tilfredshed med medarbejderne, men i Ældrerådet finder vi det imidlertid bekymrende, at nogle borgere oplever, at de ikke bliver inddraget i deres egne forløb, og at forløbet ikke havde fokus på deres ønsker. Det er ærgerligt, at størstedelen af de adspurgte kun 'i nogen grad' oplever, at de er blevet bedre til at klare daglige ting.

Det er Ældrerådets opfattelse, at en mere borgercentreret tilgang vil kunne være med til at styrke rehabiliteringen. Dette underbygges også af Sundhedsstyrelsens evaluering og status på rehabiliteringsforløb fra november 2020, hvor der blandt andet beskrives seks vigtige faktorer for et vellykket rehabiliteringsforløb. Fx er der gode erfaringer med at bruge interviewbaserede opsporingsredskaber eller samtaleteknikker, der afdækker borgernes livshistorie til at tale med borgerne om, hvad de oplever som udfordrende og motiverende for forandring. Det er i den forbindelse også vigtigt at få afdækket, om borgeren fx oplever problematikker, som er relateret til ensomhed.

I Ældrerådet mener vi, at det er særdeles problematisk, at mange borgere ikke ved, hvor de skal klage over afgørelser hos fx visitationen, eller hvem de skal kontakte, hvis de fx har spørgsmål til bevillingen af støtte. 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. I Ældrerådet skal vi derfor foreslå – hvis det ikke allerede sker – at visitator i disse tilfælde med fordel kan udlevere visitkort med en telefontid, hvor borgeren kan tage kontakt.

Dertil skal det nævnes, at vi i rådet finder det problematisk, at det kun er lige over halvdelen af de adspurgte, der har svaret ja til, at de har modtaget et afgørelsesbrev.

I rådet har vi derudover bemærket, at færre borgere på Østerbro end i de øvrige områder får tilbudt et udrednings- og rehabiliteringsforløb, hvilket vidner om en vis ulighed på tværs af områderne. Ældrerådet skal opfordre til, at forvaltningen er opmærksom på det forhold.

Rehabiliteringscentre og genoptræning

Ældrerådet har i forhold til rehabiliteringscentrene fokus på, at alt for få borgere har oplevet det udbytte, som de ville, og at alene 66% af de adspurgte svarer ja til, at medarbejderne lavede en plan for, hvad de gerne ville have ud af deres forløb sammen med dem. Det mener vi i rådet bør give anledning til opmærksomhed på området, og vi skal foreslå, at der arbejdes med et mere individuelt sigte i forhold til at opnå et højere udbytte af forløbene.

Ældrerådet er opmærksom på, at det kan være en sårbar gruppe at arbejde med, og vi skal derfor foreslå, at forvaltningen har særlig opmærksomhed på, at borgerne ved, hvem de skal kontakte, når de kommer hjem, såfremt der er behov for hjælp vedrørende medicin m.v.

Ældrerådet skal opfordre til, at der generelt inden for rehabilitering og genoptræning laves handleplaner i forhold til at sikre at borgere får et øget udbyttepotentiale, idet resultaterne peger på, at også borgere, som deltager i genoptræningsforløb, ikke oplever et optimalt udbytte. Vi skal derudover foreslå, at brugerundersøgelserne inden for begge områder følges op af en kvalitativ undersøgelse, som mere konkret kan belyse, hvorfor mange borgere oplever et lavt udbytte, og undersøgelsen kan derved være med til at identificere forbedringspotentialer.

Derudover skal vi i forhold til rapporten for genoptræning bemærke, at kun 70% svarer ja til at have talt med en medarbejder om, hvad der skulle ske efter deres forløb. Det ser vi gerne stiger,

da det for nogle ældre kan have stor betydning og indflydelse på deres livskvalitet at få den rette vejledning om, hvor og hvordan de fx kan fortsætte deres træning.

Aktivitetstilbud og Center for Kræft og Sundhed

I Ældrerådet glæder vi os over, at der er stor tilfredshed med aktivitetstilbuddene, og at der i regi af Center for Kræft og Sundhed opleves at være gode tilbud til borgerne.

Ældrerådet står naturligvis til rådighed for yderligere drøftelse af høringsvaret.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand for Ældrerådet

Leif Andreasen
Fm. Omsorgsudvalget