



Bilag 11

Sundheds- og Omsorgsforvaltnings tilbagemelding på Ældrerådets høringssvar fra marts 2021 vedr. resultaterne af forvaltningens brugerundersøgelser for 2020

22. marts 2021

Sagsnummer
2021-0046245

Dokumentnummer
2021-0046245-4

Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning har modtaget Ældrerådets høringssvar fra den 26. marts 2021 (bilag 10) til resultater for forvaltningens brugerundersøgelser (BRUS) fra 2020. Forvaltningen takker for høringssvaret og Ældrerådets forslag og input til det videre arbejde med resultaterne.

Forvaltningen er opmærksom på de udfordringer, som Ældrerådets høringssvar fremhæver. Arbejdet med udfordringerne kræver typisk en længerevarende indsats og et vedholdende fokus før de giver sig til udtryk i resultaterne for BRUS. De opmærksomhedspunkter Ældrerådet peger på, er derfor kendte for forvaltningen og er i fokus i forskellige indsatser og tiltag. Et udsnit af de mest relevante indsatser og tiltag vil blive beskrevet nærmere i de følgende afsnit.

Hjemmepleje

Som ældrerådet også bemærker, har forvaltningen gennem flere år arbejdet med at styrke borgernes oplevelse af kontinuitet og minimere antallet af medarbejdere i de enkelte hjem, blandt andet gennem projektet: "Faste hjælpere". Det er derfor også beklageligt, at det ikke kan aflæses i årets brugertilfredshedsundersøgelse. Det er en vanskelig opgave, der kræver, at mange medarbejdere skal gøre noget lidt anderledes og ændre rutiner, hvilket kræver fokusering i en travl hverdag. Det har haft vanskelige betingelser under COVID-19-pandemien, men arbejdet med de tiltag, der har vist sig at være virksomme forventes genoptaget, når hjemmeplejen vender tilbage til en mere normaliseret drift.

Dertil har forvaltningen igangsat to store udviklingsprojekter i hjemmeplejen. Projekterne er blandt andet inspireret af den hollandske model kaldet Buurtzorg og har foruden kontinuitet også et stort fokus på borgernes medbestemmelse, som Ældrerådet også peger på i høringssvaret. Projekterne er treårige, og forventes blandt andet at styrke borgernes oplevelse af at være inddraget og få indflydelse på hjælpen.

Forvaltningen er opmærksom på at den private hjemmeplejeleverandør Attendo scorer lavere på flere spørgsmål sammenlignet med den anden private leverandør Hjemmeplejen A/S og de kommunale leverandører. Forvaltningen har tæt og løbende kontakt med Attendo og er bevidst om, at Attendo har været igennem en ustabil periode, hvor der har været stor udskiftning i såvel ledelse som personale. Attendo valgte selv at igangsætte disse organisatoriske ændringer, da det var deres opfattelse, at virksomheden ikke fuldt ud levede op til de

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

EAN-nummer
5798009290724

kvalitetskrav, som de selv forventede. I denne periode har der naturligvis været ekstra stor fokus fra forvaltningens side på at understøtte, at Attendo arbejder efter kommunens retningslinjer, og nøje følge om kvaliteten er tilfredsstillende. For at sikre Attendos kvalitet levede op til kommunens krav, blev der ud over de to årlige tilsyn fra BDO gennemført et ekstra tilsyn i første halvdel af 2020. Forvaltningen vil forsat følge kvaliteten og brugertilfredsheden med Attendo.

Klippekortet¹ giver borgerne mulighed for individuel tid, som de selv bestemmer, hvordan skal bruges. I 2020 blev der bevilget i alt 32.773 klip til borgere i hjemmeplejen, hvoraf 83 % blev anvendt. I 2019 blev der i alt bevilget 39.708 klip til borgere i hjemmeplejen, hvoraf 91 % blev anvendt. Udviklingen skyldes formentlig, at klippekort i hjemmeplejen var kortvarigt pauseret i en periode i foråret 2020 på grund af COVID-19, muligheden for brug af klippekort til aktiviteter uden for borgers hjem var reduceret betragteligt, og at nogle borgere formentlig har fravalgt klippekort i perioder på grund af bekymring for at blive smittet med COVID-19. Det forventes, at antallet af anvendte klip i 2021 vil nærme sig niveauet for 2019, idet borgerne i hjemmeplejen nu tilbydes vaccination imod COVID-19.

Visitation

Forvaltningen finder det på linje med Ældrerådet problematisk, at nogle borgere ikke oplever at blive inddraget i deres udrednings- og rehabiliteringsforløb, ligesom størstedelen af de adspurgte kun 'i nogen grad' oplever at være blevet bedre til at klare dagligdags ting på baggrund deres forløb. Besvarelserne vedr. udredning og rehabilitering viser, at der er et udviklingspotentiale ift. at planlægge forløbene mere målrettet efter den enkelte borgers ønsker og motivation.

Forvaltningen er i gang med en omlægning af myndighedsområdet under overskriften 'fremtidens myndighed'. Pr. 1. september 2021 samler forvaltningen hovedparten af myndighedsfunktionerne i to enheder; Visitation Nord og Visitation Syd, hvor indsatsen organiseres med afsæt i forskellige borgergruppers behov for myndighed og koordinering af deres forløb. I den nye organisering vil der være et stort fokus på at styrke den udredende og rehabiliterende indsats, både over for de borgere, der har gavn af et korterevarende og intensivt forløb, men også over for de borgere, har behov for et længerevarende rehabiliterende fokus ifm. deres hjemmehjælp m.v.

Ældrerådet finder det problematisk, at det kun er lige over halvdelen af de adspurgte borgere, der har svaret ja til, at de har modtaget et afgørelsesbrev. Forvaltningen har ligeledes bemærket dette resultat i undersøgelsen og vil i dialog med visitationerne afdække årsagerne hertil. Det er netop i afgørelsesbrevet, at klagevejledning og kontaktmuligheder fremgår.

Rehabiliteringscentre og Centre for genoptræning

Forvaltningen er opmærksom på, at resultaterne vedr. borgernes rehabiliteringsophold, giver anledning til at overveje, hvordan forvaltningen kan forbedre både borgernes oplevelse af deres ophold. Som led i opfølgningen på dette gennemfører forvaltningen derfor en

¹ Klippekortet er en ordning, der gives personligt til borgere i plejebolig og borgere, som modtager hjemmepleje. Med klippekortet får borgeren en halv times ekstra valgfri støtte om ugen.

kvalitativ undersøgelse, hvor formålet er at uddybe resultaterne af 'BRUS for Rehabiliteringscentre' og få mere viden om, mulige forbedringstiltag.

I forbindelse med Strategien for de midlertidige døgnophold (rehabiliteringscentre) er der udviklet redskaber, som både understøtter patientsikkerheden i overgange og i allerhøjeste grad borgerinvolvering fx gennem en systematik i modtagelsen af borgeren. Modtagelsen bliver efterfulgt af en forventningssamtale med borgeren og eventuelle pårørende, hvor borgerens mål og plan for opholdet bliver afklaret. Under opholdet deltager borgeren løbende i statussamtaler og inddrages og medvirker i planlægningen af udskrivelsen fra det midlertidige døgnophold til eget hjem eller et andet kommunalt tilbud.

Resultaterne af BRUS 2020 udtrykker oplevelserne fra borgere, der har været i genoptræningsforløb ultimo 2020, som har været et år med særlige omstændigheder for den ambulante genoptræning. Centre for Genoptræning har i en periode været helt lukket for fremmøde og alene varetaget det allermest kritiske og i en længere periode haft stærkt begrænset kapacitet grundet smitterisiko. Der har derfor været behov for udvikling af nye måder at levere genoptræningen på, særligt på det digitale område. Her har bl.a. telefon- og videokonsultation været afprøvet med succes blandt en lang række borgere i perioden fra nedlukning og frem til nu.

De digitale løsninger har været en ny måde at modtage genoptræning på, som har krævet tilvænning for borgerne og udvikling hos terapeuterne. For at undersøge borgernes oplevelse, har der derfor været gennemført en survey blandt borgerne, der har modtaget telefon- og videokonsultation. Denne viser, at borgerne har været tilfredse under de omstændigheder der var, men også at enkelte borgere ikke ser det som en optimal løsning. Forvaltningen og genoptræningscentrene har i høj grad fokus på, at borgerne, på trods af restriktioner og nedlukninger, fortsat skal tilbydes genoptræningsforløb af høj kvalitet og med et godt udbytte.

Forvaltningen er ligeledes opmærksom på at medarbejderne følger op med borgerne på, hvad der skal ske efter afslutning af genoptræningsforløbet. Lige så vigtigt det er at påbegynde et genoptræningsforløb med at sætte mål sammen med borgeren, er det også at borgerne afsluttes med en plan for fortsat træning. Forvaltningen vil derfor fremover have fokus på de gode overgange i genoptræningsforløb og på borgernes muligheder for at fortsætte med at være aktive og træne i lokale foreninger og klubber.

Borgernes vurdering af udbyttet i brugerundersøgelserne for rehabiliterings- og genoptræningscentre ligger lavere, end når borgerne vurderer de mere proces- og serviceorienterede forhold. Denne forskel i vurderingerne, ser vi dog også i de andre brugerundersøgelser, som SUF gennemfører. Generelt ser det altså ud til, at det er svært at løfte borgerne vurdering, når det gælder arbejdet med f.eks. at styrke deres funktionsevne. Indfrielsen af borgernes udbyttepotentiale er typisk et tæt samspil mellem både forvaltningens og borgernes egen indsats. Forvaltningen vil fortsætte med at have et stærkt fokus på borgernes udbytte, og om dette samspil fungerer, men

også om der er behov for at blive bedre til at afstemme borgernes forventninger til, hvilket udbytte det er realistisk at opnå.