

Hej,

Vi har læst materialet igennem og har kun en kommentar, som vi meget håber kan blive tilrettet inden den endelige version udsendes.

Du/I beskriver flere steder i dokumenterne eksempler på produkter, som borgerne selv skal betale for.

På side 18 i dokumentet "ældre i København - 2018" skriver I: "*Dyner, sengetæpper og gardiner, er som udgangspunkt ikke omfattet af ordningen om tøjvask, men kan i særlige tilfælde indgå*".

I denne formulering ønskes ordet "vattæppe" indsat, så det lyder: "*Dyner, sengetæpper, vattæpper og gardiner, er som udgangspunkt ikke omfattet af ordningen om tøjvask, men kan i særlige tilfælde indgå*".

Det skyldes, at vi dagligt har borgere, som sender vattæpper til vask. De mener ikke, det er en dyne ej heller et sengetæppe - ergo må et vattæppe være omfattet af ordningen. Det har ekstra omkostninger for os at vaske vattæpper på niveau med dyner og sengetæpper. Så for fremover at undgå denne diskussion med borgerne, vil det være rigtig godt, hvis ordet "vattæppe" blev indføjet, så vi fremadrettet blot kan henvise til kvalitetsstandarden og ikke behøver bruge så mange ressourcer på en diskussion med borgerne.

Samme formulering fremgår af dokumentet: "Hjælp i hverdagen 2018 på side 11"

Umiddelbart lyder det som en banalitet, men den fylder meget for vores kundeservice og vil være til stor hjælp i dagligdagen. Har du/I spørgsmål, så kontakt os endelig.

Vi ser frem til at høre jeres reaktion.

Med venlig hilsen / Best regards

Morten Bjørn
Salgschef

BERENDSEN

Berendsen Textil Service A/S | Kirstinehøj 3 | 2770 Kastrup | www.berendsen.dk
M 23739419 | F 35853280 | E-mail mbj@berendsen.dk

Socialforvaltningen & Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Københavns Ældreråd
Sjællandsgade 40
2200 København N
Telefon
20491868
Email
aeldreraadet@suf.kk.dk
Hjemmeside
www.aeldreraadet.kk.dk
Den 10. november 2017

Høring om *Hjælp i hverdagen 2018*, *Ældre i København 2018* og pixi-udgave af *Ældre i København*

Københavns Ældreråd har modtaget høring om *Hjælp i hverdagen 2018*, *Ældre i København 2018* og pixi-udgave af *Ældre i København* fra henholdsvis Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Ældrerådet har behandlet beskrivelserne af tilbuddene i katalogerne med fokus på læsevenlighed, forståelse og anvendelse.

Ældrerådet finder katalogerne både oplysende, forståelige og mere overskuelige end hidtil. Begge kataloger er vel gennemarbejdede og et godt redskab til at yde den service, som Københavns Kommune er pligtig at yde ifølge lovgivningen og de politiske beslutninger herom. Rådet finder det positivt, at pixi-udgaven *Ældre i København* oversættes og udgives på ni sprog, samt er let forståelig og praktisk anvendelig.

Imidlertid skal Ældrerådet gøre opmærksom på, at mange af vore ældre borgere lider af nedsat og/eller dårligt syn, hvorfor det i særdeleshed er vigtigt med god læsbarhed både i forhold til typografi og skriftstørrelse. Rådet skal derfor anbefale, at der ikke benyttes negativ skrift, og at brugen af kursiv begrænses. Ældrerådet er opmærksom på, at nævnte ændringer vil forenkle det grafiske udtryk, men det vil til gengæld øge læsbarheden for målgruppen.

For at ramme hele målgruppen af ældre anbefaler rådet, at borgeren altid har mulighed for at søge informationen andetsteds, således at ældre som er udfordret digitalt, kan modtage informationen på lige fod med andre borgere. I pixi-udgavens afsnit "Træning og forebyggelse på kommunens sundhedshuse" henvises borgeren eksempelvis kun til at søge mere information på www.kk.dk/sundhed.

Ældrerådet anbefaler i øvrigt, at man i kataloget *Ældre i København 2018* samt pixi-udgaven oplyser muligheden for at søge helbredstillæg. Dette kan tilføjes i afsnittet "Muligheder for tilskud og bevillinger".

I forhold til pixi-udgavens afsnit "Forebyggende hjemmebesøg" er information om kommunens 75-års kollektive arrangementer udeladt. Dette gælder naturligvis også følge-oplysningen om, at såfremt borgeren ikke ønsker at deltage i arrangementet, men ønsker at modtage et forebyggende hjemmebesøg, skal borgeren aktivt anmode om det. Rådet anbefaler, at man i stedet benytter samme tekst som den, der fremgår under lignende afsnit i kataloget *Ældre i København 2018*.



For Ældrerådet er det afgørende, at målgruppen er af den opfattelse, at katalogerne giver dem de oplysninger – og på en måde – som giver mening for dem, og som de har brug for. Rådet skal derfor opfordre til, at forvaltningerne inddrager målgruppen i en evaluering af katalogerne.

Ældrerådet står naturligvis til rådighed for yderligere drøftelse af høringssvaret – også i forhold til en eventuel drøftelse af læsevenligheden.

Venlig hilsen

Kirsten Nissen,
Formand for Ældrerådet

Lise Helweg
Formand for Ældrerådets Omsorgsudvalg



Høringssvar 'Ældre i København 2018'

Høringsskrivelsen dateret 13. oktober 2017 anvender betegnelsen 'kvalitetsstandarder' for de to kataloger i høring. Ældresagen København finder betegnelsen lidt misvisende. Vi foreslår, at forvaltningerne anvender udtrykket 'ydelseskataloger'.

Ældre i København 2018

Afsnittet Mad og Måltider side 12 og 13: Ved mødet med borgmester Ninna Thomsen d. 9. oktober 2017 blev vi orienteret om, at der er et samarbejde med Meyers om ændring og levering af mad således, at der i fremtiden kun leveres mad 3 x ugentlig som kold mad. Det er derfor ikke længere muligt at få leveret varm mad. Det bør fremgå at teksten i katalogafsnittet.

Afsnittet Sundhed og Genoptræning side 52-61 er nyt i forhold til 2017 udgaven. Det er oplysende og godt, fint at det er kommet med.

Generelt fremtræder kataloget med en klar, overskuelig og genkendelig struktur gennem alle afsnit.

Høringsbrevet beskriver, at høringssvar især skal have fokus på læsevenlighed, forståelse og anvendelse.

Der er i høringssudgaven anvendt mange farver, hvilket generelt er godt for læsevenligheden. Nogle af farverne er dog så svage (bl.a. gul, grå), at mange ældre vil have svært ved at læse teksten. Kataloget beskriver ikke hvad farverne betyder. Kataloget bør indeholde en beskrivelse af farvekodningen.

Som anført ved tidligere høringer er skriftstørrelsen i brødteksten meget lille for ældre læsere.

Høringssudgaven fremtræder naturligvis i en form, hvor den endelige korrekturlæsning endnu ikke er sket. Indholdsfortegnelse sidetals henvisninger ikke er helt korrekte, der er afsnitoverskrifter, der ikke er helt korrekte i indholdsfortegnelsen, der er fortsat stavfejl og lettere meningsforstyrende sætninger.

Hjemmesidehenvisninger: IBØ er nogle steder anført som 'ibo', andre steder som 'iboe'.

Ældre i København 2018 – PIXI-Udgaven

Generelt fremtræder Pixi-udgaven som en fyldestgørende og letlæst pjeces. Mange steder i det fulde katalog beskrives egen læge eller hospitaler som vigtige personer i henvisningsprocesser. Det er overhovedet ikke nævnt i Pixiudgaven.

Høringssudgaven – et A4 worddokument – gør det ikke muligt at vurdere den endelige pjeces læsbarhed for ældre læsere.

Ældre@Sagen

København

Hjælp i Hverdagen 2018

Kataloget retter sig mod de 18-64 årige og mod Socialforvaltningen, men er dog ikke ude af ÆldreSagens interessefelt. Vi kommenterer dog ikke 'Hjælp i hverdagen 2018' i dette høringsvar.

For ÆldreSagen er det en observation, der vækker til eftertanke, at en national lovgivning om kommuners tilbud om hjælp til borgerne i hverdagen i Københavns Kommune er blevet fordelt på hele tre forvaltninger: Socialforvaltningen (soc.kk.dk), Sundhed og Omsorgs forvaltningen (suf.kk.dk), og Kultur- og Fritidsforvaltningen (kk.dk/kff vedr. Borgerservice).

Det gør ikke livet lettere for borgerne og for ÆldreSagen i København.