

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

Felter markeret med grønt er ændringsforslag, som imødekommes.

Høringspart	Afsnit	Ændringsforslag	Socialforvaltningens kommentarer
Brugerrådet i Den Sociale Hjemmepleje	Besøg fra hjemmeplejevisitationen	Skift ordet medarbejder ud med visitator og skriv gerne et par eksempler på hvilke konkrete aktiviteter man kan blive bedt om at udføre.	Socialforvaltningen tilføjer til kvalitetsstandarden, at det både kan være visitatorer og terapeuter, der varetager visitationsbesøg. Derfor er ordet medarbejder valgt. Derudover indskrives et eksempel på en aktivitet i kvalitetsstandarden.
Brugerrådet i Den Sociale Hjemmepleje	Praktisk hjælp og støtte	Den oprindelige tekst sendt i høring: "Tekst som har været sendt i høring: Hvis du ikke kan klare de praktiske opgaver i hverdagen, kan du søge Københavns Kommune om hjælp og støtte til fx rengøring, tøjvask og indkøb. Kommunen vurderer først, om du selv kan blive i stand til at klare opgaverne igen." Foreslås ændret til: "Hvis du ikke kan klare de praktiske opgaver i hverdagen, kan du søge Københavns Kommune om hjælp og støtte til fx rengøring, tøjvask og indkøb. Kommunen vurderer sammen med dig, om du selv kan blive i stand til at klare opgaverne igen."	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning og anvender Brugerrådets foreslåede tekst.
Brugerrådet i Den Sociale Hjemmepleje	Hjælp til indkøb af dagligvarer	Uddyb, hvordan borgerne bliver støttet i bestilling af dagligvarer. Bliver man kontaktet af leverandøren hvis man ikke har adgang til PC?	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning og tilføjer et uddybende eksempel. Tilføjet tekst til kvalitetsstandarden: "F.eks. ringer Indkøbsleverandøren borger op og modtager bestillingen telefonisk."
Brugerrådet i Den Sociale Hjemmepleje	Hjælp i Hjemmet	Dette står i overskriften ved hjælp i hjemmet:	Socialforvaltningen fjerner ordet sygepleje fra tekst om hjælp i hjemmet.

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

		"Når det bliver for svært for dig selv at udføre fx rengøring, personlig pleje eller sygepleje, kan du søge om hjælp. Vi vil støtte dig i at kunne klare mest muligt selv og hjælpe dig, hvor der er behov for det." Skal sygepleje stå der? Da det ikke er noget der søges om, men det er lægeordineret.	
Brugerrådet i Den Sociale Hjemmepleje		Man bør sørge for, at man kan få ledsagerordning, også efter man er fyldt 65 år. Folk lever længere og får derfor brug for ordningen senere i deres liv.	Det følger af gældende lovgivning, at man ikke kan søge om ledsagelse første gang efter, at man er fyldt 67 år. Har man fået bevilget ledsagelse, før man fyldte 67 år, bevarer man dog retten til ledsagelse.
Dialogforum	Hjælp til rengøring	Dialogforum ser det som en kraftig serviceforringelse, at den årlige rengøringshjælp afskaffes. For mange borgere med psykiske lidelser med behov for hjemmehjælp er den årlige rengøring vigtig for at kunne vedligeholde rengøringen i hjemmet	Socialforvaltningen gør opmærksom på, at kvalitetsstandarden er et udtryk for det politisk vedtagne serviceniveau.
Dialogforum	Sygepleje	Dialogforum finder det problematisk, at der fremover ikke vil blive tilbudt træningsforløb ifm. inkontinens, da det er velkendt at målrettet træning for nogle, helt eller delvist vil kunne afhjælpe problemet.	Som københavnere kan man fortsat få tilbudt træning for inkontinens via online undervisningsmateriale. Træningen varetages af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Er man over 65 år kan du desuden modtage træning på hold sammen med andre samt få individuel rådgivning. Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning og indsætter link til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmeside om inkontinens: https://sundhedstilbud.kk.dk/problemstilling/krop-og-bevaegelse/inkontinensvurdering-til-borgere-paa-65-aar-eller-aeldre/

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

Dialogforum	Besøg fra Hjemmeplejevisitationen	Dialogforum forholder sig kritisk til, at det af kvalitetsstandarden fremgår, at borgerne ikke får bevilget hjemmehjælp såfremt opgaverne kan løses ved hjælp af teknologiske hjælpemidler. Dialogforum gør opmærksom på, at der i vurderingen af, hvorvidt "opgaverne kan løses ved hjælp af teknologiske hjælpemidler" nødvendigvis må foretages en individuel vurdering, hvor det er centralt at inkludere barrierer gældende for specifikke funktionsnedsættelser. Et eksempel er brugen af robotstøvsugere, hvor der kan være gode grunde til, at en borger afviser hjælp, hvis denne kun leveres i form af et teknologisk hjælpemiddel. Det er ikke ukendt, at nogle oplever angst eller decideret paranoia både generelt ift. elektriske apparater såvel som ift. specifikke teknologier og/eller digital kommunikation (som også nævnt i Dialogforums besvarelse på Borgerrådgiverens spørgsmål vedr. udfordringer forbundet med digitalisering for nogle måneder siden).	Der foretages altid en konkret og individuel vurdering af, om teknologiske hjælpemidler kan understøtte borgerens hverdag på en værdifuld måde for borgeren.
Dialogforum		Dialogforum anerkender, at Socialforvaltningen forsøger at matche Sundheds- og Omsorgsforvaltningens	Socialforvaltningen gør opmærksom på, at kvalitetsstandarden er et udtryk for det politisk vedtagne serviceniveau.

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

		serviceniveau og praksis ved flere ændringer i kvalitetsstandarden. Dog bemærkes det, at dette kun (eller primært) ses som led i en serviceforringelse.	
Dialogforum	Brugerråd	Dialogforum bemærker igen i år, at Dialogforums målgruppe fortsat ikke er repræsenteret i Brugerrådet. Det er anden år i træk, at Dialogforum kommenterer på dette, selvom Socialforvaltningen sidste år skrev, at de i samarbejde med Dialogforum vil finde kandidater til Brugerrådet. Dialogforum kan ud fra Brugerrådets hjemmeside se, at der fortsat ikke er en organisation med, som repræsenterer borgere med psykiske lidelser. Dialogforum bemærker, at man ved forsøg på at komme i kontakt med den sociale hjemmeplejes brugerråd får oplyst, at sådant et ikke findes. Det er altså hverken let eller logisk at finde frem til disse råd generelt i Københavns Kommune.	Socialforvaltningen tager bemærkningen til efterretning og gør samtidig opmærksom på, at der, som i 2023, har været et kontinuerligt arbejde fra Brugerrådets side med at rekruttere medlemmer fra Dialogforums målgruppe. Socialforvaltningen og Brugerrådet indgår gerne i et samarbejde med Dialogforum om at finde kandidater til Brugerrådet ved det kommende Brugerrådsvalg i 2025.
Dialogforum	Brugerråd	I oplyser, at "underafsnittet "Behandling af personoplysninger" er fjernet, da der er ikke krav om denne information i en kvalitetsstandard". Dialogforum gør opmærksom på, at krav ikke er lig med relevans og opfordrer til, at I bevarer afsnittet og gerne også uddyber det med specifikke	Oplysningerne om 'Behandling af personoplysninger' kan fortsat findes på Socialforvaltningens hjemmeside under følgende link: Værd at vide om hjælp i hverdagen, til dig under 65 år Københavns Kommune Man kan som borger også benytte muligheden for at søge efter f.eks. behandling af personoplysninger, retten til indsigelse mm. i søgefeltet på hjemmesiden.

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

		eksempler på, hvor det kan være relevant. Det gælder f.eks. hvis I tilbyder behandling via teknologi som er baseret på borgerens (løbende) interaktion med en given app som derved dræner borgeren for datapunkter. Hvis behandlingen forudsætter, at borgeren samtykker til dette, bør anden behandling være en mulighed. Og det er selvfølgelig vigtigt, at borgeren giver samtykke på et oplyst og letforståeligt grundlag, samt at der informeres (herunder i denne kvalitetsstandard) om muligheden for at få indsigt i de data der er indsamlet, samt hvordan de er brugt i borgerens sag. Og her er det selvfølgelig også relevant at informere om retten til indsigelse, berigtigelse og sletning.	
Dialogforum	Sygepleje	Sidst men ikke mindst ser Dialogforum nogle problemer ved, at det kun vil være muligt at få (selv et kort) sygeplejeforløb, hvis det er ordineret fra lægen, da der kan være en stor risiko ved at lade hjælp til simpel sårpleje vente på sig. Hvis borgeren ikke selv kan komme til lægen og/eller forvaltningen nøler med at sende en læge der kan ordinere hjælpen, vil det kunne få store konsekvenser. Små sår der ikke behandles kan i værste	I henhold til sundhedslovens § 138 kan vederlagsfri hjemmesygepleje kun ydes efter lægehenvi- sning. Når borger har en lægehenvi- sning, kan de kommunale sygeplejersker justere omfanget af sygeplejen, så det passer til borgers behov.

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

		fald fører til amputation samt risiko for død sfa. blodforgiftning. Bekymringen skal ses i lyset af den uheldige tendens vi har set flere gange fra forvaltningens side, når presset på hjemmesygepleje begrædes med henvisning til "de dumme" lægeordinationer som efterlader indtryk af at være unødvendige (fordi de er økonomisk ubelejlige).	
Handicaprådet	Hjælpemidler, boligændringer og transport	Handicaprådet mener generelt, at de forskellige områder i kvalitetsstandarden er letlæselige. Dog kunne beskrivelsen af borgernes rettigheder vedrørende hjælpemidler og forbrugsgoder med fordel udfoldes, for eksempel med flere eksempler på, hvornår der er tale om et forbrugsgode, som kommunen yder tilskud til, og hvornår der er tale om et forbrugsgode, som er sædvanligt indbo, og som borgerne selv skal betale for.	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning og indskriver flere eksempler på forbrugsgoder og forbrugsgoder som kategoriseres som sædvanligt indbo.
Handicaprådet	Hjælp til rengøring	Handicaprådet har bemærket, at der er sket flere forringelser i servicen til borgerne, hvilket rådet finder ærgerligt. Et konkret eksempel er fjernelsen af den årlige rengøring, som rådet ikke kan støtte. Borgere med handicap har på lige fod med andre borgere behov for en hovedrengøring af områder i hjemmet, som ikke tages ved sædvanlig rengøring.	Socialforvaltningen gør opmærksom på, at kvalitetsstandarden er et udtryk for det politisk vedtagne serviceniveau.

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

Handicaprådet	Sygepleje	Et andet eksempel på en bekymrende forringelse er fjernelsen af træning i forbindelse med inkontinensproblemer fra kvalitetsstandarden. Rådet kan ikke udlede af høringsbrevet, om der er tale om en besparelse, eller om Socialforvaltningen vurderer, at borgerne ikke længere har behov herfor. Det er dog rådets opfattelse, at borgere med inkontinens fortsat har et behov for træning. Rådet vil derfor gerne vide, om forvaltningen har overvejet en erstatning for den træning, der fjernes. Det kan overvejes, om der er andre muligheder for træning, som forvaltningen kan henvise til. Det kunne fx være de træningsøvelser, der ligger på den digitale platform Helpii, som er gratis og tilgængelig for alle borgere i København, og som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bruger til borgere over 65 år til bl.a. problemer med inkontinens.	Som københavnere kan man fortsat få tilbudt træning for inkontinens via online undervisningsmateriale. Træningen varetages af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Er du over 65 år kan du desuden modtage træning på hold sammen med andre samt få individuel rådgivning. Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning og indsætter link til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmeside om inkontinens: https://sundhedstilbud.kk.dk/problemstilling/krop-og-bevaegelse/inkontinensvurdering-til-borgere-paa-65-aar-eller-aeldre/
Handicaprådet	Hjælp til indkøb af dagligvarer	Derudover vil rådet gerne understrege, at mange borgere, især ældre og personer med nedsat mobilitet, har brug for hjælp til at lægge indkøbene på plads, hvilket online bestilling ikke kan imødekomme. Selvom det er praktisk at handle online, kan det være en udfordring for dem, der har svært ved at bære varer ind i hjemmet eller organisere dem i skabe og køleskabe. Uden den	Borgere, der har behov for hjælp til at sætte varer på plads, kan fortsat tilbydes en indkøbsordning og vil derfor ikke overgå til at skulle bestille varer online.

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

		nødvendige assistance kan der opstå problemer som madspild og forkerte opbevaring. Desuden kræver online indkøb ofte et minimumsbeløb på cirka 400 kroner og planlægning af indkøb flere dage frem, hvilket kan være vanskeligt for målgruppen. Disse forhold understreger, at online indkøb ikke altid imødekommer alles behov.	
Handicaprådet		Handicaprådet vil afslutningsvis opfordre forvaltningen til fremover at angive baggrunden for eventuelle forringelser og/eller ændringer i serviceniveau, fx om det er en politisk beslutning på baggrund af et spareforslag.	Socialforvaltningen er opmærksom på betydningen af klar kommunikation og forstår ønsket om transparens ift. baggrunden for ændringer i serviceniveauet. Forvaltningen vil fortsat bestræbe sig på at give fyldestgørende beskrivelser af ændringer, men det vil ikke i alle tilfælde være muligt at angive den præcise baggrund for ændringen.
Udsatterådet		Rådet vil gerne foreslå at kontaktmulighederne for de forskellige tilbud ensrettes. Under stofbehandling og flere af de andre tilbud er der et link til en kommunal hjemmeside, hvor man kan læse mere om tilbuddene og logge på med MitID, hvis man vil bestille tid. Under andre af tilbuddene (hjælp til transport fx) er der anført et telefonnummer og telefontider. Rådet foreslår at det ensrettes, så der ved alle tilbud også er anført et telefonnummer + telefontid, så borgere og pårørende kan ringe og høre mere om tilbuddet. Rådets erfaring er, at en proces hvor man skal følge links, klikke rundt, logge på og udfylde kommentarbokse kan være en barriere for nogle.	Socialforvaltningen arbejder kontinuerligt på at gøre oplysninger så tilgængelige som muligt for borgerne. Som en del af dette arbejde sikres det, at der ikke henvises til forældede oplysninger.

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

Udsatterådet	Mulighed for skærmbesøg	På side 40 beskrives muligheden for skærmbesøg. Som teksten lyder nu, virker det ikke til at det er en mulighed at afvise at der benyttes skærmbesøg. Hvis dette er tilfældet, bør det fremgå tydeligt. Hvis det ikke er tilfældet, bør det fremgå, at man til en hver tid kan afslå eller afvise et tilbud om hjemmepleje eller sygepleje via skærmbesøg, uden at det påvirker den service man er berettiget til at modtage. Udsatterådet mener at det er uanstændigt hvis ikke borgeren frit kan vælge mellem fysiske besøg eller skærmbesøg.	Skærmbesøg er en metode til at modtage særlige sygeplejeydelser i hjemmet. Det er altid forbundet med frivillighed fra borgers side at modtage skærmbesøg. Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning og tydeliggør i teksten, at der er tale om et frivilligt tilvalg at modtage skærmbesøg.
Udsatterådet	Hjælp til personlig pleje	I afsnittet om personlig pleje vil Udsatterådet igen efterlyse en mere detaljeret beskrivelse af, hvordan visitationen til tilbuddet foregår, samt hvad der lægges vægt på i vurderingen.	Vurderingen af, om en borger kan tilbydes hjemmehjælp, beror på, om borgeren opfylder betingelserne for at være i målgruppe til hjemmehjælp. Jf. servicelovens § 83 er målgruppen personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre opgaverne. Det indgår i vurderingen, om borgeren selv kan klare opgaverne med et hjælpemiddel, teknologisk redskab eller ved at dele opgaverne op.
Udsatterådet	Hjælpemidler, boligændringer og transport	I den reviderede beskrivelse af hjælpemidler og forbrugsgoder på side 22 defineres forbrugsgoder to gange hvilket forvirrer læseren: <i>"Et forbrugsgode er ikke produceret kun for at afhjælpe en nedsat funktionsevne, men sælges bredt til en stor del af befolkningen. Et forbrugsgode er ikke produceret kun for at afhjælpe en nedsat funktionsevne, men er produkter,</i>	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning og retter teksten, så det præciseres, at der er tale om to kategorier af forbrugsgoder: forbrugsgoder, som der kan gives støtte til, og forbrugsgoder, som indgår i sædvanligt indbo, hvilke der ikke gives støtte til.

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

		<i>som er fremstillet og forhandles bredt til sædvanligt forbrug af den almindelige befolkning."</i>	
Østerbro Lokaludvalg	Sådan søger du om hjemmehjælp	Østerbro Lokaludvalg hilser den lovede forenkling af sagsbehandling velkommen. Serviceloven forudsætter at Kommunen fortsat tilrettelægger hjælp til handicappede og ældre ud fra en konkret vurdering og individuel vurdering af den enkelte borgers behov og forudsætninger. At hjælpen bygger på den enkelte borgers ansvar for sig og sin familie og tilrettelægges i samarbejde borgeren. Dette synes ikke at fremgå af skriftet "Hjælp i Hverdagen 2025" med undertitlen til Københavnerne på socialområdet mellem 18 og 65 år. Forslaget lægger op til enkeltsagsafgørelser og vil ikke sikre at borgerens ansøgning en hurtigere vej frem til afgørelser, når borger ikke får bedømt ansøgningen i overensstemmelse med Servicelovens § 1 stk. 3 pkt. 2's ord om "en konkret /individuel vurdering af borgerens samlede situation", "der kan sikre den enkelte borgers ansvar for hjælp til sig og i sin familie". De foreslåede regler lægger op til afgørelser hvor de forvaltningsmæssige rettigheder til hjælp trumfes af regler over skøn når der ikke sker en samlet vurdering af ansøgningerne i	I kvalitetsstandarden er det fastslået, at visitationen altid sker ud fra en konkret og individuel vurdering af borgeres behov for hjælp og støtte. Afgørelserne tager altid højde for de konkrete og individuelle forhold, der kendetegner hver enkelt borgers situation. Socialforvaltningen arbejder ud fra en helhedsorienteret tilgang, hvor den enkelte borgers ansvar og situation altid tages i betragtning.

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

		Kommunens spredte forvaltningsenheder.	
Østerbro Lokaludvalg	Sagsbehandlingsfrister	Vi anbefaler Socialudvalget at sagsbehandlingstiden nedskæres væsentligt.	Socialforvaltningen gør opmærksom på, at Socialudvalget i januar 2024 godkendte nye og reviderede sagsbehandlingsfrister.
Østerbro Lokaludvalg		Det problematiseres at borgere ikke kan svare på Kommunens henvendelser via "sikkerpost". Problemet kunne løses enkelt hvis den kommunale medarbejder huskede at slå svartilladelse til, når der sendes sikker post ud.	Socialforvaltningen bruger forskellige IT-systemer i kommunikationen med borgerne. Det drejer sig bl.a. om systemerne CURA, Domus, DUBU og OneTooX. Ift. Domus, tager Socialforvaltningen Lokaludvalgets bemærkning til efterretning. Ved sagsbehandling i Domus er arbejdsgangen, at medarbejderne skal sikre svarmulighed for borger i systemet. Ift. DUBU-systemet bliver det muligt for borgere at svare tilbage til medarbejdere i 2025. Ift. CURA er det ikke teknisk muligt at svare tilbage for borgere på 'sikker post' sendt fra dette system. Det vil kræve udvikling af systemet og hermed økonomi at få denne feature indbygget. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er ejer af CURA-systemet, så en ændring skal laves i samarbejde mellem forvaltningerne. Ved informationsskrivelser til mange borgere på én gang, ofte flere hundreder, er det ikke muligt for borgere at svare tilbage. Her bruges oftest OneTooX.
Østerbro Lokaludvalg	Alkohol	Vi bemærker reglerne for afvænning af tobak og alkohol er gratis, men undrer os over at Kommunen ikke skal føre kontrol med hvem der deltager.	Rusmiddelbehandling København rapporterer til Det Nationale Alkoholbehandlingsregister (NAB) Det er obligatorisk for både offentlige og private behandlingsinstitutioner, som landets kommuner visiterer til, at indberette alkoholbehandlinger til Sundhedsdatastyrelsen. Der modtages også

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025

			oplysninger om privat finansieret alkoholbehandling, men denne indberetning er frivillig. Formålet med alkoholbehandlingsregisteret er at gøre det muligt at følge den nationale indsats på alkoholbehandlingsområdet og dermed gøre det muligt at danne sig et overblik over antallet af personer i alkoholbehandling i Danmark. Borgerne bestemmer selv, om de vil fremstå anonyme i Københavns Kommunes registrering og i NAB.
Østerbro Lokaludvalg	Hjælpemidler, boligændringer og transport	Kommunen udtrykker ønsket om at borgerne cykler mere, så det giver ikke mening at elcykler til handicappede begrænses med påstand om at det er et alm. forbrugsgode. Et gode de færreste pensionister har råd til.	Reglerne om forbrugsgoder, herunder hvilke forbrugsgoder, der normalt indgår i sædvanligt indbo og som der dermed ikke kan ydes støtte til, ændres løbende i takt med den almindelige samfundsudvikling. Det kan betyde, at et produkt, der tidligere blev betragtet som et forbrugsgode, der kunne gives støtte til, nu skal betragtes som et forbrugsgode, der normalt indgår i sædvanligt indbo.
Centerrådet i Borgercenter Handicap		Ingen bemærkninger	
Danske Handicaporganisationer - København		Ingen bemærkninger	
Duos A/S		Ingen bemærkninger	
Elis		Ingen bemærkninger	
Frivilligrådet		Ingen bemærkninger	
Olivia Danmark A/S		Ingen bemærkninger	

Bilag 4. Socialforvaltningens kommentarer til ændringsforslag til kvalitetsstandarden for Den Sociale Hjemmepleje 2025