

## **Hørings svar til Hjælp i Hverdagen 2019:**

- **Handicaprådet i Københavns Kommune**
- **Københavns Ældreråd**
- **Dialogforum**
- **Ældresagen**
- **Berendsen**
- **Intervare**



**Handicaprådet i Københavns Kommune**

**Dato:**

**Handicaprådet**  
**Handicaprådets Sekretariat**  
**Bernstorffgade 17, 4.**  
**1592 København V**  
**Tlf 20 53 56 92**  
[handicapr@sf.kk.dk](mailto:handicapr@sf.kk.dk)

**Til Borgercenter Hjemmepleje**

**Handicaprådet takker for høringsmaterialet vedr. kvalitetsstandarden "Hjælp i Hverdagen 2019".**

**Handicaprådet værdsætter arbejdet med at gøre Kvalitetsstandarden endnu mere præcis og letlæselig, således at der ikke opstår misforståelser eller forvirring omkring kommunens tilbud og borgernes muligheder.**

**Handicaprådet har ingen konkrete bemærkninger til beskrivelserne af tilbuddene.**

**Med venlig hilsen**

**Janne Sander**  
**Formand for Handicaprådet i Københavns Kommune**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Socialforvaltningen

### Høring af kvalitetsstandarderne 'Ældre i København 2019' og 'Hjælp i hverdagen 2019'

Københavns ÆldreRåd takker for høringen af 17. oktober 2018 vedrørende kvalitetsstandarderne 'Ældre i København 2019' og 'Hjælp i hverdagen 2019'.

Vi har i ÆldreRådet behandlet beskrivelserne af tilbuddene i katalogerne, som vi finder både oplysende og overskuelige. I rådet har vi følgende bemærkninger i forhold til kataloget 'Ældre i København 2019':

I ÆldreRådet er vi af den opfattelse, at forvaltningens tilbud om et forebyggende hjemmebesøg hos +65-årige borgere, der har mistet en ægtefælle, også bør fremgå af kataloget. Det kan fx skrives ind under afsnittet om forebyggende hjemmebesøg.

Derudover skal vi igen i år opfordre forvaltningen (forvaltningerne) til at sørge for, at borgere altid har mulighed for at få information om tilbuddene andetsteds end på nettet, da der fortsat er en gruppe af ældre, som ikke er online.

Her kan fx. hjemmehjælperen spille en vigtig rolle og sørge for at uddele katalogerne til de non-digitale borgere, som de har kendskab til, og hvor et fysisk katalog kan give god mening.

Vi er i denne sammenhæng ikke ganske bevidste om, i hvor høj grad kommunens ældre borgere er oplyste om katalogerne, samt om i hvor høj grad hjemmehjælperen bruger katalogerne, og derved understøtter at borgerne er ordentlig oplyst om kommunens mange tilbud.

I ÆldreRådet skal vi videre opfordre til, at pixiudgaven med tilbuddene – når den således redigeres hvert 4. år – fortsat oversættes til forskellige relevante sprog.

ÆldreRådet vil meget gerne være med til at udbrede kendskabet til kommunens mange tilbud til ældre borgere, og derfor vil vi linke til katalogerne på vores hjemmeside, når disse er endeligt godkendte.

Vi står naturligvis til rådighed for yderligere drøftelse af høringssvaret.

Venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Fmd. Københavns ÆldreRåd

Lise Helweg  
Fmd. ÆldreRådets Omsorgsudvalg

Københavns ÆldreRåd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20491868

Email  
aeldre raad@sf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreradet.kk.dk

Den 14. november 2018





## Til Borgercenter Hjemmepleje

7. november 2018

### Dialogforums høringsvar til Socialforvaltningens kvalitetsstandard for hjemmehjælp 2019

Sagsnr.  
2018-0296267

Dokumentnr.  
2018-0296267-1

Dialogforum takker for muligheden for at afgive bemærkninger til Socialforvaltningens kvalitetsstandard for hjemmehjælpeområdet 2019. Dialogforum vil indledningsvist bemærke, at Dialogforum naturligvis er særligt optaget af de dele af kvalitetsstandarden, der har relevans for borgere med psykiske lidelser.

Dialogforum vil påpege vigtigheden af, at udsatte borgere tilbydes kompetent hjælp i hverdagen. Socialforvaltningens tilbud om hjemmehjælp bør, ligesom forvaltningens øvrige tilbud, medvirke til, at udsatte borgere kan leve værdige, meningsfulde og selvstændige liv og forebygge sociale problemer. Socialforvaltningens tilbud om hjemmehjælp bør i den forbindelse også tage højde for den sociale dimension i hjælpen.

#### Bemærkninger til Hjælp i hverdagen 2019

Da det kan være uoverskueligt for borgere med psykiske lidelser at gøre sig bekendt med sociale tilbud og endvidere aktivt opsøge dem, opfordrer Dialogforum som udgangspunkt Socialforvaltningen til at udbrede kendskabet til "Hjælp i hverdagen" blandt borgere med psykiske lidelser, der bor i eget hjem. Det kan eksempelvis gøres gennem aktivitets- og samværstilbuddene.

#### *Vedrørende læsevenlighed, forståelse og anvendelse*

Dialogforum bemærker, at læsevenligheden er god, og at "Hjælp i hverdagen" som opslagskatalog giver et godt overblik over tilbud til udsatte borgere om hjælp og støtte i eget hjem. Dialogforum opfordrer dog Socialforvaltningen til at have sidetal, når der henvises til konkrete afsnit for at styrke læsevenligheden.

#### *Vedrørende afsnittet "Psykisk pleje og omsorg" (s. 12)*

Dialogforum opfordrer Socialforvaltningen til at lave en henvisning til afsnittet om akuttilbud til borgere, der oplever en akut psykisk krise (s.24) i dette afsnit.

Dialogforum undrer sig endvidere over, at der ikke længere fremgår eksempler på, hvad hjælpen kan bestå af. Det er netop med til at give borgere med behov for psykisk pleje og omsorg et bedre indtryk af, hvilken type hjælp, de kan modtage.

#### *Vedrørende afsnittet "Andre tilbud i hjemmet" (s. 20)*

CSU - Voksne og Udvikling

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

E-mail  
HV5M@kk.dk

EAN nummer  
5798009683052

Dialogforum opfordrer Socialforvaltningen til at tilrettelægge tilbud om hjælp og støtte i hjemmet, så borgerne oplever en mindre variation i de udgående medarbejdere, der besøger dem i deres eget hjem. De udgående medarbejdere spiller en vigtig rolle i borgerens recoveryproces, og her kan en fastere tilknytning mellem borger og hjælper bidrage positivt. Dialogforum opfordrer endvidere Socialforvaltningen til at sikre, at borgere med psykiske lidelser får rettidig hjælp og støtte i hjemmet efter udskrivelse fra psykiatrisk afdeling. Det er med til at sikre borgerne en god og tryk overgang til eget hjem.

*Vedrørende afsnittet "Midlertidige døgnophold" (s. 23)*

Også borgere med psykiske lidelser i egen bolig kan have brug for midlertidige døgnophold. Dialogforum opfordrer derfor Socialforvaltningen til at tydeliggøre, at tilbuddene om midlertidige døgnophold også gælder for borgere med psykiske lidelser ved fx konkret at nævne dem i afsnittet. Socialforvaltningen bør også referere til det næstkommende afsnit om akuttilbuddet for borgere, der oplever en akut psykisk krise.

På vegne af Dialogforums medlemmer

Eva Stokbro Jensen  
Kontorchef, Center for Socialpolitik og Udvikling  
Socialforvaltningen, Københavns Kommune

## Frederik Brynaa Hansen

---

**Emne:** Supplerende bemærkninger til kvalitetsstandarden

**From:** Nikoline Haugaard Jensen  
**Sent:** Wednesday, November 21, 2018 9:53:41 PM  
**To:** Dina Folkmann Kaas  
**Subject:** Supplerende bemærkninger til kvalitetsstandarden

Kære Dina

På vegne af Dialogforum indsender jeg hermed følgende supplerende bemærkninger til det tidligere indsendte høringssvar:

- Vedr. opsparing af tid: Der står følgende i kvalitetsstandarden: *"Du kan højst opspare tre timers samlet hjælp. Aktiviteten skal blot kunne nås inden for den tid, du har sparet op. Vi tilstræber, at det er en hjælper fra din faste gruppe af medarbejdere, der deltager i din valgte aktivitet."* Dialogforum bemærker, at der med fordel kan fremgå en deadline for, hvornår de opsavede klip skal bruges, så borgerne er bevidst om det.
- Der står i kvalitetsstandarden følgende: *"I forbindelse med levering af hjemmehjælp kan det være nødvendigt, at der installeres hjælpemidler, der fungerer som arbejdsredskaber for personalet, fx en plejeseng eller en lift. Det er hjemmehjælpen, der står for anskaffelsen af arbejdsredskaber."* Dialogforum bemærker, at der bør indskrives et tydeligt borgerperspektiv i afsnittet. Hjælpemidler skal først og fremmest være en hjælp for borgeren og dernæst personalet.
- Der står i kvalitetsstandarden følgende: *"Hvis du har været indlagt på et hospital, og hospitalet skønner, at du har brug for et hjælpemiddel i en kortere periode, er det hospitalets opgave at låne dig hjælpemidlet."* Dialogforum bemærker, at det er en fin hovedregel, men den efterleves ikke nødvendigvis. Dialogforum har erfaring med, at det kan være svært at få et hjælpemiddel, hvis borgeren køres hjem udenfor hjælpemiddelcentralens åbningstid, hvis behovet ikke er helt specifikt tidsbegrænset, og hvis borgerens sygdomsforløb ikke har en planlagt afslutning, hvor de skal møde op til en opfølgning på hospitalet. Det er vigtigt at sikre, at borgerne i praksis får de nødvendige hjælpemidler.
- Dialogforum bemærker, at det er fint med et link til kommunens hjemmeside, hvor aktivitet og samværstilbud beskrives nærmere, men det er vigtigt at huske, at det ikke er alle borgere, der kan benytte sig af internettet og bruge links.
- Dialogforum vil endvidere påpege, at det er kommunens opgave at sikre, at der er tilstrækkeligt med oversigter over frivillige foreninger og væresteder. Der står i dag, at oversigten sendes ud så længe, at der findes flere udgaver. Oversigten bør i stedet genoptrykkes.

Med venlig hilsen

**Nikoline Haugaard Jensen**  
Direktionskonsulent  
CfP - Bernstorffsgade

---

KØBENHAVNS KOMMUNE  
Socialforvaltningen  
Center for Politik

Bernstorffsgade 17, 4 sal, lokale 439  
1577 København V

Mobil 2053 5804



## **Hørings svar "Ældre i København 2019" og "Hjælp i hverdagen 2019".**

**Ældresagen København finder begge kataloger logisk opbygget.**

**Katalogerne fremtræder klare, overskuelige og med genkendelig struktur.**

**Det letter muligheden for at se, hvilke ydelser, borgerne kan søge, ligesom det giver et rimeligt hurtigt overblik over hvordan og hos hvilke myndigheder, de forskellige ydelser skal søges.**

**Der er ensartethed i beskrivelsen af tilbud, hvilket klart øger tilgængeligheden i katalogerne.**

**Anvendelsen af mange fotos letter læsningen.**

**Vi kan have en bekymring for skriftstørrelsen i brødtekst og ikke mindst på oversigtskort, og vi håber, at teksten kan forstørres, når katalogerne trykkes.**

**Høringsbrevet fra Sundheds- og omsorgsforvaltningen lægger vægt på udtalelser om læsevenlighed, forståelse og anvendelse.**

**Ældresagen København mener, at både "Ældre i København 2019" og "Hjælp i hverdagen 2019" gør det lettere for borgerne at orientere sig om kommunens tilbud.**

## Frederik Brynaa Hansen

---

**Emne:** VS: Høring af kvalitetsstandarderne 'Ældre i København 2019' og 'Hjælp i hverdagen 2019'

**Fra:** BJØRN Morten <[Morten.Bjorn@Elis.com](mailto:Morten.Bjorn@Elis.com)>

**Sendt:** 18. oktober 2018 16:29

**Til:** Lisbeth Jeppesen Weisbjerg <[JK3R@kk.dk](mailto:JK3R@kk.dk)>

**Emne:** FW: Høring af kvalitetsstandarderne 'Ældre i København 2019' og 'Hjælp i hverdagen 2019'

Hej Lisbeth,

Vi har set på de fremsendte kvalitetsstandarder og har umiddelbart kun en kommentar.

I materialet fra SUF, står der at vattæpper er undtaget vaskeordningen. Det vil vi også meget gerne have indskrevet udgaven fra SOF, da det kan give nogle unødige drøftelser om hvorvidt et vattæppe er et tæppe, en dyne eller er med i ordningen. På forhånd tak for hjælpen.

Du må endelig skrive eller ringe, hvis der er spørgsmål.

Venlig hilsen / Best regards

Morten Bjørn  
Markedschef


**BERENDSEN**  
PART OF 

M: +45 2373 9419 | T: +45 2373 9419


[Morten.Bjorn@Elis.com](mailto:Morten.Bjorn@Elis.com)

Berendsen | Kirstinehøj 3 | Kastrup | DK-2770 | Denmark

[www.berendsen.dk](http://www.berendsen.dk) | [www.elis.com](http://www.elis.com)



Få gode råd og  
nyheder direkte  
i indbakken.

**BERENDSEN**  
PART OF 

Tilmeld dig vores nyhedsbrev her.



## Dina Folkmann Kaas

---

**Fra:** Frederikke Gensby Henriksen <FGE@intervare.dk>  
**Sendt:** 18. oktober 2018 11:41  
**Til:** Lisbeth Jeppesen Weisbjerg; Dina Folkmann Kaas  
**Emne:** SV: Høring af kvalitetsstandarderne 'Eldre i København 2019' og 'Hjælp i hverdagen 2019'

Kære Lisbeth og Dina,

Mange tak for tilsendte mail vedr. høring af jeres nye kvalitetsstandarder

Jeg har udelukkende forhold mig til afsnittene vedr. Indkøbsordning og har følgende kommentarer:

- Vi omtaler altid os selv som "Supermarkedet Intervare", hvilket jeg håber I kan ændre vores navn til, i afsnittet hvor leverandørene præsenteres i Socialforvaltningens "Hjælp i hverdagen 2019" – s. 11
- Der mangler en lignende præsentation af leverandørene som henvist til ovenfor, i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens "Eldre i København 2019".
- Ved begge kvalitetsstandarder bør det fremgå tydeligere, at det er dagligvarer der kan bestilles, og ikke bare "varer".
- Generelt står der i de fremsendte kvalitetstandarder meget lidt om hvad borgerne tilbydes ifht Indkøbsordning. Der kunne evt. tilføjes info om eksempelvis følgende services, som borgerne kan forvente:
  - Der kan købes dagligvarer ud fra et bredt varesortiment med et prisniveau svarende til almindelige supermarkedspriser
  - Der leveres udover varekataloget ugentlige tilbudsaviser
  - Pantflasker tages retur, hvis de er købt hos leverandøren
  - Borgeren forpligter sig til at være hjemme på leveringstidspunktet, som fastlægges sammen med borger eller hjemmepleje, således at borgeren ikke afskæres fra øvrige aktiviteter såsom dagcenter, lægeaftaler, mv.

Håber I kan bruge det til noget

Uanset ønskes I begge en rigtig god dag.

Med venlig hilsen

Frederikke Gensby Henriksen  
Salgskordinator

Banemarksvej 58  
2605 Brøndby  
Hovednummer Intervare: 70 24 72 00

Direkte: 88 32 26 00  
E-mail: [fge@intervare.dk](mailto:fge@intervare.dk)

[www.intervare.dk](http://www.intervare.dk)

**Fra:** Janne Gelett  
**Sendt:** 17. oktober 2018 14:51