

### Bilag 3. Oversigt over indkomne hørings svar i Socialforvaltningens egen høring og Socialforvaltningens bemærkninger hertil

#### Oversigt over indkomne hørings svar i Socialforvaltningen egen høring

Høringspart	Ændringsforslag	Socialforvaltningens bemærkninger
Berendsen - Part of elis	<u>Vedr. tøjvask</u> Berendsen ønsker, at deres e-mailadresse under deres kontaktoplysninger i kvalitetsstandarden ændres til <u>dk-vaskeservice@elis.com</u> .	<p>Det er en fejl, at den forældede e-mailadresse fremgik af høringsudgaven.</p> <p>Københavns Kommune skal kommunikere sikkert med borgere og virksomheder ved fremsendelse af digital post. Derfor må Københavns Kommune ikke opfordre til, at borgere sender e-mails via en almindelig (usikker) e-mail til fx kommunens underleverandører, da der dermed opstår risiko for, at borgeren sender fortrolige eller følsomme personoplysninger eller værdioplysninger gennem en ikke-krypteret forbindelse.</p> <p>Socialforvaltningen kan derfor ikke imødekomme opfordringen til at ændre e-mailadressen, da den i stedet helt udgår.</p>
Københavns Madservice	<u>Vedr. madudbringning</u> Københavns Madservice gør opmærksom på, at deres navn er Københavns Madservice og ikke Københavns Madservice a la carte.	<p>Socialforvaltningen retter leverandørens navn, så det fremgår korrekt af kvalitetsstandarden.</p> <p>Socialforvaltningen imødekommer forslaget og tilføjer visitationens kontaktoplysninger.</p>

	Derudover foreslår Københavns Madservice, at visitationens kontaktoplysninger angives efter afsnittet om madudbringning i lighed med de øvrige afsnit, hvor der er hjælp at hente i de afsnit, der hedder "her søger du om tilbuddet".	
Ældre Sagen København	<u>Vedr. grafisk opsætning</u> Ældre Sagen København er opmærksom på, at "Hjælp i hverdagen 2020" endnu ikke er grafisk behandlet og tilføjer, at Ældre Sagen København forestiller sig, at "Hjælp i hverdagen 2020" i lighed med Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandard får tilføjet relevante fotos i den endelige udgave.	Socialforvaltningen bekræfter, at "Hjælp i hverdagen 2020" først sættes grafisk op, når kvalitetsstandarden er politisk godkendt. Socialforvaltningen har i den grafiske opsætning primært fokus på et layout, der øger læsevenlighed således, at læseren hurtigt kan finde og skabe sig et overblik over de informationer, som læseren søger. Socialforvaltningen vælger derfor kun at anvende fotos i det omfang, de øger læsevenligheden for modtageren.
Udsatterådet	<u>Vedr. bruger- og læsevenlighed</u> Udsatterådet bemærker, at kvalitetsstandarden generelt er brugervenlig med relevante kontaktoplysninger, og at materialet i det store hele er letforståeligt. Herunder at henvisninger til lovgrundlag er fornuftigt forklaret.	Socialforvaltningen tager bemærkningen til efterretning.
Udsatterådet	<u>Vedr. individuel og helhedsorienteret vurdering</u> Udsatterådet udtrykker, at de sætter pris på, at rådets anbefaling ved høring om kvalitetsstandard i 2017 er taget til efterretning, og at det nu fremgår på side 5, at den enkelte borger vil modtage en individuel og helhedsorienteret vurdering af sit behov for hjælp samt en vurdering af, om der er brug for anden hjælp end den, henvendelsen oprindeligt drejede sig om.	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.  Socialforvaltningen imødekommer forslaget og tilføjer følgende til afsnittet om visitation: <i>"Den hjælp, vi tilbyder, vil altid bero på en helhedsorienteret, konkret og individuel vurdering af dit behov for hjælp og støtte. Visitatoren vil også forholde sig til, om du har behov for anden hjælp end den, du henvender dig om i første omgang."</i>

	<p>Rådet foreslår, at det i afsnittet om visitation på side 39 med fordel kan understreges, at visitatorens vurdering er en helhedsvurdering, og borgeren derfor ikke behøver at henvende sig med en særskilt anmodning om støtte til hvert behov. Ligesom det også her kan understreges, at visitator kan vurdere, at der er brug for anden hjælp end den, borgeren oprindeligt har henvendt sig om.</p>	
Udsatterådet	<p><u>Vedr. klippekort</u> Udsatterådet bifalder, at borgere har mulighed for at modtage lidt ekstra samvær og støtte, men rådet påpeger, at en halv time om ugen eller en time hver 14. dag ikke rækker langt. Rådet gør opmærksom på, at udsatte borgere har brug for kontinuerligt samvær og støtte - især hvis de med tiden forventes i højere grad at kunne klare sig selv.</p>	<p>Mere tid til samvær svarer til en forhøjelse af det aktuelle serviceniveau. Hvis et øget serviceniveau skal realiseres, kræver det budgettilførsel til området. Medarbejdere i visitationsenheden vil være opmærksomme på at formidle, hvad der i øvrigt er af tilbud til borgerne. Socialforvaltningen kan derfor ikke imødekomme at øge den afsatte tid til samvær, som er indeholdt i klippekortsordningen.</p>
Udsatterådet	<p><u>Hjælp og støtte til pleje</u> I afsnit om personlig pleje efterlyser rådet en mere detaljeret beskrivelse af, hvordan visitationen til tilbuddet foregår, samt hvad der lægges vægt på i vurderingen.</p>	<p>Socialforvaltningen imødekommer delvist forslaget ved i afsnittet om personlig pleje at henvise til det eksisterende afsnit "Visitation" med følgende formulering: "<i>På side 41 kan du finde information om, hvordan visitationen til tilbuddene foregår.</i>" Denne formulering bliver også tilføjet de øvrige afsnit, hvor det beskrives, at det er hjemmeplejens visitationsenhed, som borger skal kontakte for at søge om hjælp.</p> <p>Socialforvaltningen fastholder, at "Hjælp i hverdagen" primært er en kvalitetsstandard og et opslagsværk, der</p>

		beskriver tilbud og serviceniveauer, hvorfor kapitlet "Visitation" ikke udbygges yderligere i beskrivelsen af, hvad der lægges vægt på i vurderingen af borgers behov for hjælp.
Udsatteråd et	<p><u>Hjælpemidler</u></p> <p>Rådet bemærker, at formidlingen af eksemplerne på forbrugsgoder og sædvanligt indbo giver det indtryk, at fx en robotstøvsuger <i>ikke</i> kan indgå som en borgers hjælpemiddel, selv om borgeren ikke er i stand til at foretage støvsugning pga. handicap. Det samme, bemærker rådet, gør sig gældende ift. el-scootere. Udsatterådet antager, at disse hjælpemidler ikke forstås som sædvanligt indbo i de tilfælde, hvor borgere er afhængige af dem for at kunne leve et aktivt og/eller selvstændigt liv. Rådet anbefaler derfor, at dette tydeliggøres i kvalitetsstandard, så borgere med relevante behov ikke afstår fra at søge om støtte hertil.</p>	<p>Socialforvaltningen kan ikke imødekomme Udsatterådets anbefaling om at tydeliggøre, at robotstøvsugere kan betragtes som hjælpemidler i de tilfælde, hvor borgere er afhængige af den for at kunne leve et aktivt og/eller selvstændigt liv. I visse tilfælde kan el-scootere bevilliges som et forbrugsgode, der fungerer som et hjælpemiddel, og dette er tydeliggjort i afsnittet om hjælpemidler.</p> <p>Jf. Servicelovens § 113, stk. 1 kan kommunen ikke yde støtte til forbrugsgoder, der indgår i sædvanligt indbo. Som sædvanligt indbo anses forbrugsgoder, der er almindeligt udbredte, og som kan findes i ethvert hjem, der måtte ønske det.</p> <p>Hvilke forbrugsgoder, der indgår i sædvanligt indbo, bliver løbende ændret i takt med den almindelige samfundsudvikling. Fx har Ankestyrelsen i principafgørelse 32-16 vurderet, at også robotstøvsugere, i lighed med traditionelle støvsugere, skal betragtes som forbrugsgoder, der indgår i sædvanligt indbo. Der kan derfor ikke ydes støtte til køb af en robotstøvsuger efter reglerne om forbrugsgoder. I visse tilfælde kan en el-scooter bevilliges som et forbrugsgode, der fungerer som et hjælpemiddel.</p>
Udsatteråd et	<p><u>Sundhedstilbud</u></p> <p>Rådet bemærker, at det i afsnittet om hjælp til alkohol- og/eller stofproblemer fremgår,</p>	<p>Socialforvaltningen tager bemærkningen til efterretning, og det fremgår nu af det eksisterende afsnit "Telefonrådgivning til borgere med</p>

	<p>at vejledningen gælder både pårørende og borgeren selv. Men i beskrivelsen af tilbuddet om professionel rådgivning fremgår det kun, hvor man skal henvende sig, hvis man selv har et alkohol- eller stofproblem. Udsatterådet vil gerne henstille til, at det gøres klart, om rådgivningssamtalen også er for pårørende, eller om de skal henvende sig et andet sted og i så fald hvor.</p>	<p>alkoholproblemer og pårørende”, hvor pårørende kan søge rådgivning.</p>
<p>Udsatteråd et</p>	<p><u>Visitation</u> Udsatterådet foreslår, at afsnittet omhandlende visitation på side 39 flyttes frem til omkring side 5 eller 6, idet afsnittet forudsætter resten af kvalitetsstandard.</p>	<p>Socialforvaltningen imødekommer delvist forslaget ved under hvert afsnit, hvor borger skal kontakte hjemmeplejens visitationsenhed for at søge om hjælp, at henvise til det eksisterende afsnit ”Visitation”.</p> <p>Socialforvaltningen fastholder, at ”Hjælp i hverdagen” primært er en kvalitetsstandard og et opslagsværk, der beskriver tilbud og serviceniveauer, hvorfor det fastholdes, at borgeren først præsenteres for mulighederne for hjælp og dernæst for visitationsprocessen.</p>
<p>Udsatteråd et</p>	<p><u>Afsluttende bemærkning</u> Udsatterådet retter afslutningsvis en opmærksomhed på den mere generelle kvalitet af Den Sociale Hjemmeplejes arbejde. Rådet er stærkt bekymrede over de 12 påbud, Styrelsen for Patientsikkerhed pålagde hjemmeplejen som følge af et tilsyn d. 11. april 2019. Udsatterådet indstiller til, at kritikken i form af de 12 påbud tages til efterretning hos Den Sociale Hjemmepleje, og at arbejdsgangene ændres således, at de lever op til kravene fra Styrelsen for Patientsikkerhed.</p>	<p>Socialforvaltningen tager den afsluttende bemærkning om den generelle kvalitet af Den Sociale Hjemmeplejes arbejde til efterretning.</p> <p>Socialforvaltningen kan oplyse, at siden Styrelsen for Patientsikkerhed gav påbud til Den Social Hjemmepleje, Center Nord, har Borgercenter Hjemmepleje arbejdet intensivt med at sikre den sygeplejefaglige kvalitet med henblik på at rette op på påbuddet. Herunder er der igangsat et arbejde med at skabe en varig praksis, hvor Den Sociale Hjemmepleje bl.a. gennem egenkontrol og etablering af en stærkere lærings- og forbedringskultur</p>

		sikrer, at der fremadrettet fastholdes en høj kvalitet i den sygeplejefaglige indsats og praksis.
Handicaprådet i Københavns Kommune	<u>Vedr. bruger- og læsevenlighed</u> Handicaprådet bemærker, at de værdsætter arbejdet med at gøre kvalitetsstandarderne endnu mere præcis og letlæselig, således der ikke opstår misforståelser eller forvirring omkring kommunens tilbud og borgernes muligheder. Rådet har ingen konkrete bemærkninger til beskrivelserne af tilbuddene.	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.
Brugerrådet i Borgercenter Hjemmepleje	<u>Vedr. bruger- og læsevenlighed</u> Brugerrådet bemærker, at læsevenligheden og forståelsen er god.	Socialforvaltningen tager bemærkningen til efterretning.
Dialogforum	<u>Udbredelse af kendskab til kvalitetsstandarderne</u> Det er vigtigt, at der gøres en indsats med at få udbredt kendskabet til kvalitetsstandarderne til denne målgruppe. Det kan være uoverskueligt for borgere med psykiske lidelser at finde ud af, hvilke sociale tilbud man har ret til og aktivt opsøge dem. Aktivitets- og samværstilbuddene kan være en måde at nå borgerne på.	Socialforvaltningen imødekommer opfordringen ved at distribuere kvalitetsstandarderne til relevante samarbejdspartnere i Borgercenter Voksne, der er i kontakt med målgruppen.
Dialogforum	<u>Vedr. bruger- og læsevenlighed</u> Det er Dialogforums vurdering, at læsevenligheden i kvalitetsstandarderne generelt er god, og at den giver et godt overblik over de forskellige muligheder for at få hjælp og støtte, når man bor i eget hjem. Samtidig er sproget forståeligt og nemt at læse. Dialogforum bifalder desuden, at det er blevet	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.

	skrevet ind, at der skal være tale om en helhedsorienteret, konkret og individuel vurdering af den enkelte borgere.	
Dialogforum	<u>Vedr. ydelsen "psykisk pleje og omsorg"</u> Dialogforum må beklageligvis konstatere, at indsatsen "Psykisk pleje og omsorg" er blevet sparet væk i forbindelse med Budget 2020 og derfor ikke længere optræder i kvalitetsstandarden. Dialogforum er bekymret for, at en række borgere med psykiske lidelser vil få det værre, når de ikke længere tilbydes hjælp til at skabe struktur i dagligdagens aktiviteter. Dette må betragtes som en serviceforringelse for borgerne.	Socialforvaltningen tager bemærkningerne efterretning.  Socialudvalget godkendte på udvalgsrådet den 24. april 2019, at der med budget 2020 vil ske reduktioner med indvirkning på ydelsen 'psykisk pleje og omsorg', idet 'psykisk pleje og omsorg' udgår som selvstændig ydelse. Borgerne vil dog fortsat modtage omsorg som en integreret del af de ydelser, de får, når de modtager praktisk hjælp og personlig pleje.
Dialogforum	<u>Midlertidige døgnophold</u> I forhold til afsnittet om midlertidige døgnophold ønsker Dialogforum at påpege, at også borgere med psykiske lidelser i egen bolig kan have brug for et midlertidigt ophold. Dialogforum opfordrer derfor Socialforvaltningen til at tydeliggøre, at tilbuddene om midlertidige døgnophold også gælder for borgere med psykiske lidelser i afsnittet (s. 22).	Socialforvaltningen imødekommer opfordringen. Målgruppen er alle borgere, der har behov for særlig omsorg og pleje i en kortere periode. Tilbuddet kan dermed også gælde borgere med psykiske udfordringer. Socialforvaltningen sletter formuleringen om skade eller fald i funktionsevne som forudsætning for midlertidigt ophold, da denne formulering kan foranledige en misforståelse om, at tilbuddet kun er målrettet borgere med fysiske udfordringer.
Dialogforum	<u>Visitation</u> Afslutningsvist vil Dialogforum opfordre til, at afsnittet om visitation flyttes op i starten af kvalitetsstandarden, da det er første skridt på vejen til at få hjælp og støtte i hverdagen.	Socialforvaltningen imødekommer delvist forslaget ved under hvert afsnit, hvor det beskrives, at borger skal kontakte hjemmeplejens visitationsenhed for at søge om hjælp, at henvise til det eksisterende afsnit "Visitation".  Socialforvaltningen fastholder, at "Hjælp i hverdagen" primært er en kvalitetsstandard og et opslagsværk, der beskriver tilbud og serviceniveauer, hvorfor det

		fastholdes, at borgeren først præsenteres for mulighederne for hjælp og dernæst for visitationsprocessen.
--	--	---

Oversigt over indkomne høringssvar til den fælles høring mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen



Høringspart	Ændringsforslag	Socialforvaltningens bemærkninger
Københavns Ældreråd	<p><u>Generelt om "Hjælp i hverdagen" og "Eldre i København"</u></p> <p>Københavns Ældreråd bemærker, at katalogernes beskrivelse af de kommunale tilbud er velformulerede og oplysende, og at de nye kommunale tilbud, som er beskrevet, er forståelige. Derudover er Ældrerådet positiv over, at der er taget hensyn til rådets tidligere bemærkninger i forhold til katalogernes layout.</p>	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.
Københavns Ældreråd	<p><u>Vedr. klippekort</u></p> <p>Københavns Ældreråd bemærker, at afsnittene om borgeres ret til brug af klippekortet er beskrevet meget præcist og konkret og opfordrer til, at medarbejdere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen løbende har fokus på at understøtte kendskabet til ordningen.</p>	Socialforvaltningen tager bemærkningen vedr. formidlingen af klippekortsordningen til efterretning. Herunder vil Socialforvaltningen løbende sikre, at relevante medarbejdere har viden om ordningen.
Københavns Ældreråd	<p><u>Vedr. midlertidige døgnophold</u></p> <p>Københavns Ældreråd bemærker, at det tydeligt bør fremgå af katalogerne, hvornår der er egenbetaling på midlertidige døgnophold, da det er Ældrerådets indtryk, at nogle borgere ikke er bekendt med retningslinjerne på området.</p>	Socialforvaltningen tager bemærkningen til efterretning og imødekommer forslaget om at tydeliggøre hvilke typer af døgnophold, der opkræver egenbetaling.
Ældre Sagen	<p><u>Vedr. bruger- og læsevenlighed</u></p> <p>Ældre Sagen i København bemærker, at begge kataloger er klare og overskuelige med en genkendelig struktur. Harmoniseringen mellem de to</p>	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.

	<p>kataloger øger læsevenligheden og letter opslag. De indholdsmæssige ændringer i begge kataloger er beskrevet på en forståelig måde. Derudover bemærker Ældre Sagen, at det er positivt, at begge kataloger indeholder citater fra de relevante love.</p>	
<p>Ældre Sagen</p>	<p>Ældre Sagen bemærker, at i høringsmaterialet er det ikke formuleret eksplicit, at mødet og dialogen mellem borgeren, evt. pårørende, bisidder og medarbejderen ikke reelt er ligeværdig, når der skal aftales en indsats. Ældre Sagen bemærker, at de er opmærksomme på, at en ligeværdig dialog er vanskeligt at opnå i dette møde. Ældre Sagen mener, at der til enhver tid, blandt ledelse og medarbejdere, bør være stor opmærksomhed på dette grundvilkår, når der formuleres en individuel indsats.</p>	<p>Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.</p> <p>Det er en del af Københavns Kommunes værdigrundlag, at der er en ligeværdig dialog mellem borger og offentlig myndighed.</p> <p>Socialforvaltningen tilstræber derfor den ligeværdige dialog med borgerne velvidende, at der kan være tale om en skæv magtfordeling, da dialogen netop finde sted mellem privat borger og en offentlig myndighed.</p>