



Hjemmeplejens Brugerråd (formand Poul Brorson)
Dialogforum på Psykiatriområdet (formand Sine Møller Sørensen)
Danske Handicaporganisationer - København (formand Hans J. Møller)
Københavns Kommunes Handicapråd (formand Janne Sander)
Udsatterrådet (formand Peter Juul)
Centerråd i Borgercenter Handicap (formand Hans Jørgen Møller)
Olivia Danmark A/S
Duos A/S

6. oktober 2021

Høring af kvalitetsstandard Hjælp i hverdagen 2022

I får hermed Socialforvaltningens kvalitetsstandard for den sociale hjemmepleje *Hjælp i hverdagen 2022* i høring. Høringsperioden er fra den 6. oktober til den 3. november 2021.

Den vedlagte høringsudgave er i PDF-format. Den endelige grafiske opsætning udfærdiges efter høringsperioden, og kvalitetsstandarden vil være genkendelig i forhold til tidligere års udgaver.

Der ønskes bemærkninger til kvalitetsstandarden med fokus på læsevænlighed, forståelse og anvendelse.

Socialudvalget og Sundheds- og Omsorgsudvalget har siden 2014 samarbejdet om at gøre beskrivelserne i de to kvalitetsstandarder *Hjælp i hverdagen* og *Ældre i København* enslydende på tilsvarende ydelser.

I det følgende fremgår nogle af de væsentligste ændringer til *Hjælp i hverdagen 2022*:

- Afsnittet 'Tryghedsopkald' (side 16) er blevet uddybet med henblik på at præcisere, hvilken funktion tryghedsopkaldet har i praksis.
- I afsnittet 'Støtte- og kontaktperson' (side 25-26) er det blevet uddybet, hvilke praktiske og sociale gøremål borgeren kan få hjælp med.
- I afsnittet 'Boligrådgivning' (side 26-27) er det blevet præciseret, hvilke tre typer af boligrådgivningsindsatser der tilbydes.
- Der er udarbejdet to separate afsnit om hhv. aktivitets- og samværstilbud samt beskyttet beskæftigelse, jf. servicelovens §§ 103 og 104 (s. 30-31).

- I afsnittet 'Kort omsorgsophold' (side 27-28) er visitationsmulighederne blevet præciseret, så det er i overensstemmelse med SUFs kvalitetstandard.
- Afsnittet 'Rehabiliteringsophold' (side 28-29) er blevet tilføjet.
- Afsnittet 'Angstforløb' (side 36) er blevet omskrevet og præciseret, så det står klart, hvor lang tid angstforløbet strækker sig over, længden på gruppesektionerne og hvordan disse sektioner er kombineret med individuelle samtaler af én times varighed.
- Afsnittet 'Tilbud og støtte til pårørende' (side 41-42) er blevet tilføjet for at informere pårørende, om de tilbud og den støtte der tilbydes i Københavns Kommune.
- Afsnittet 'Demenskoordinator' (side 45) er tilføjet.

Herudover er der foretaget en række mindre redaktionelle opdateringer, tilpasninger og præciseringer med henblik på at forbedre beskrivelsen af ydelsernes indhold og formål. Ændringerne er markeret med rettefunktionen i vedlagte høringsudgave af kvalitetsstandard.

I høringsmaterialet mangler der delvis afklaring i forhold til takster, og der vil blive indarbejdet mindre sproglige rettelser og layoutkorrekturer i den endelige udgave.

Hørings svar sendes senest den 3. november 2021 til Louise Lund Friis, DW0K@kk.dk.

Høringsmaterialet findes endvidere på Københavns Kommunes høringsportal 'Bliv hørt' <https://blivhoert.kk.dk/>.

Med venlig hilsen

Maria Mantzorou Smith
Områdechef, Borgercenter Voksne
Socialforvaltningen

Dialogforums hørings svar til Borgercenter Voksne vedr. Hjælp i Hverdagen 2022

13. oktober 2021

Dialogforum takker for det tilsendte høringsmateriale og muligheden for at afgive bemærkninger til Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Den Sociale Hjemmepleje 2022. Vi sætter pris på at kunne afgive hørings svar, da Dialogforum ikke er repræsenteret i Den Sociale Hjemmeplejes Brugerråd ligesom rådets sammensætning heller ikke afspejler de målgrupper, der typisk hører under Dialogforum.

Den Sociale Hjemmepleje har i stigende grad betydning for Dialogforums målgrupper qua de senere års politiske fokus på, at flere borgere skal flytte i egen bolig. En understøttende indsats er i den forbindelse afgørende for at sikre en succesfuld overgang, men også for den enkeltes recoveryproces. Den Sociale Hjemmeplejes serviceniveau samt de relevante ydelsers tilgængelighed for mennesker med psykiske lidelser/psykisk sårbarhed ligger derfor Dialogforum meget på sinde. Det afspejles således også i Dialogforums hørings svar, hvor bemærkningerne er skrevet ud fra et helhedsorienteret perspektiv på de kommunale serviceydelser. Der er lagt særlig vægt på de tilbud, som er beskrevet i kvalitetsstandardens med relevans for Dialogforums målgrupper.

Dialogforum har i tidligere hørings svar påpeget risikoen for serviceforringelser af de ydelser, der tilbydes til borgere med psykiske lidelser, når psykisk pleje og omsorg ikke nævnes eksplicit som en ydelse. Dialogforum ser det som kritisabelt, at psykisk pleje og omsorg stadig ikke nævnes i kvalitetsstandardens på trods af, at udeladelsen begrundes med, at det fortsat er en integreret del af ydelserne praktisk hjælp og personlig pleje. Det stiller Dialogforum sig undrende over for og i endnu højere grad, når *psykisk pleje og omsorg* tillige er fjernet under afsnittet "Tidsfrister for opstart" (s. 56) i nærværende kvalitetsstandard. Begreberne fremgår kun af tabellen for generelle ydelser jf. Servicelovens (herefter SEL) § 83 i afsnittet "Sagsbehandlingsfrister" (s.54-55). Dog uden en tidsfrist for igangsættelse.

Dialogforum mener, at der mangler at blive nævnt en væsentlig ændring i høringsbrevet siden gældende kvalitetsstandard. I afsnittet "Personlig pleje" (s. 16) er sætningen "*Typisk vil du få daglig støtte til personlig pleje*" blevet fjernet. Dialogforum mener, at det er en væsentlig ændring, at hyppigheden af den personlige pleje, borgeren kan

forvente, er blevet slettet, m.a.o. en serviceforringelse, der med fordel kan nævnes i kvalitetsstandardens indledende afsnit "De væsentlige ændringer ift. Hjælp i hverdagen 2021". Set i lyset af den indførte trappe-model for taksten for færdigbehandlingsdage i psykiatrien jf. økonomiaftalen for 2020, hvor den kommunale betaling fordobles fra 7. færdigbehandlingsdag og tredobles fra 14. dag, så må det forventes at være et stærkt incitament for Københavns Kommune at få borgeren hjem hurtigst muligt, uanset om de rent faktisk kan levere den omsorgspleje som de også er forpligtet til.

Det er værd at bemærke, at *psykisk pleje og omsorg* blev taget ud af kvalitetsstandard for 2020 som var i høring i oktober 2019. Samtidig trådte socialborgmesteren ud af Dialogforum, da hun ville fordele sin tid bedre, så alle blev hørt. Desværre skete det på bekostning af Dialogforum, som generelt har svært ved at komme igennem med diverse budskaber. Specifikt ift. høringen af hjemmeplejens kvalitetsstandard for 2020 blev den først behandlet af Dialogforum d. 9. januar 2020, og altså efter den var trådt i kraft. Det er blot et af mange tegn på, at det ikke er tilfældigt, at Dialogforums stemme ikke kommer igennem.

Serviceforringelserne giver Dialogforum yderligere anledning til bekymring ift. afsnittene "Klippekort" (s. 18) og "Fleksibel hjemmehjælp" (s. 56), hvor man kan vælge at bytte en indsats med en anden, hvis man er visiteret til begge. Det kunne f.eks. være praktisk hjælp til personlig pleje, hvis ikke hjælp til daglig personlig pleje ydes dagligt. Konsekvensen ved at benytte dette frie valg ved sidstnævnte indsats er dog ikke kun en potentiel skjult egenbetaling, men også en stor risiko for at miste sin praktiske hjælp, man er visiteret til. Der står nemlig "*Hvis du gentagne gange bytter din hjælp til en bestemt anden indsats, vil dette indgå i den fremtidige vurderinger af din hjælps sammensætning*", m.a.o. er der tale om en risiko for revisitering, hvor praktisk hjælp ikke længere tilbydes mod at hjælp til daglig personlige pleje opjusteres til netop at være daglig.

I afsnittet "Angstforløb" (s. 36) skulle der jf. høringsbrevet være foretaget en præcisering, som tydeliggør, hvor lang tid angstforløbet strækker sig over, længden på hhv. gruppesessioner og individuelle samtaler samt, hvordan de er kombineret. Ændringen har dog ikke præciseret indsatsen, da det ikke længere fremgår, hvor ofte gruppesessionerne vil finde sted, som før var ugentligt. I stedet er hjemmeopgaver tilføjet indsatsen. Det professionelle aspekt i behandlingen er tilmed skrevet ud, da det ikke længere fremgår, at det er en psykolog, der kører gruppen eller tager sig af de individuelle samtaler. Den ydelse der beskrives, har nu mere karakter af et særskilt forløb til Dialogforums målgrupper i regi af Borgercenter Voksne, f.eks. i Huset for Psykisk Sundhed som en § 82 a + b indsats (SEL). Ift. den begrænsede tilgængelighed for

Dialogforums målgrupper er det essentielt at få uddybet, hvordan "behandlingskrævende sygdom" defineres, når det anvendes i afsnittet. Er en velbehandlet behandlingskrævende sygdom også en forhindring for at kunne deltage i f.eks. tilbuddene til personer med angst, depression og stress?

Ud fra et anvendelighedsperspektiv mangler kvalitetsstandarder gennemskuelighed og ensartethed i beskrivelsen af de respektive indsatser. Dels er det uklart, hvilket serviceniveau borgeren kan forvente, når der ikke henvises til en specifik paragraf eller ordning. Derudover, men også i den sammenhæng, er det ikke klart, hvordan man skelner mellem borgere med hhv. en psykisk lidelse og nedsat psykisk funktionsniveau. Dialogforums målgrupper har ikke nødvendigvis en psykiatrisk diagnose, men er visiteret til et socialpsykiatrisk botilbud af kommunale og ikke sundhedsfaglige visitatorer.

F.eks. i afsnittet "Socialpædagogisk støtte" (s. 24), som vanligt forbindes med en §85-indsats (SEL) og i forrige kvalitetsstandard blev tilbudt gennem hjemmevejlederordningen, beskrives det nu hverken med en paragraf eller ordning, men tilbydes i form af en hjemmevejleder/bostøtte. Hermed åbner kvalitetsstandarder op for, at indsatsen kan tilbydes som den uvisiteret §82 a og/eller b (SEL), som Dialogforum indgav hørings svar på tidligere på året, hvor vi udtrykte bekymring for den manglende klagemulighed.

Et eksempel på målgruppeopdeling ser vi under afsnittet "Ledsagelse" (s. 31), som hviler på en § 97 (SEL) (jf. s. 65). Af lovgrundlaget fremgår det, at Borgerrepræsentationen skal tilbyde 15 timer ledsagelse om måneden til personer, der ikke kan færdes alene på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Dertil ekspliciteres det, at ordningen *ikke* omfatter borgere med nedsat funktionsevne som følge af sindslidelse eller af sociale årsager. Hvor går grænsen og hvem vurderer grænsen? Svaret på sidste spørgsmål kan udledes dels af, at visitationen foregår i Borgercenter Handicap og dels af, at der i kvalitetsstandarder er tilføjet "*Der ydes som udgangspunkt ikke socialpædagogisk støtte under ledsagelsen*". Modsat ser vi, at målgruppen vedr. afsnittet "Støtte-kontaktperson" (s. 25-26) tilbydes som en §99 (SEL), der tilbydes personer med sindslidelser, personer med et stof- eller alkoholmisbrug og til personer med særlige sociale problemer, m.a.o. er psykiske lidelser her kategoriseret sammen med de målgruppekategorier som ofte anses som selvforskyldte i deres situation. Og det er også det mønster, Dialogforum ser i den opdeling mellem de værdige og de uværdige målgrupper, som ikke er en opdeling mellem psykisk og fysiske handicap, men derimod opdelt efter, hvorvidt utilstrækkelig hjælp og støtte får tydeligst konsekvens for en persons fysiske- eller psykiske tilstand.

Ift. de væsentlige ændringer der er nævnt overfor dem, der er fravalgt, er der et mønster, som for Dialogforum får nærværende kvalitetsstandard til at fremstå som en næsten perfekt afspejling af borgernes møde med Socialforvaltningens Socialstrategi de seneste fire år. Meget tyder på, at kommunen ikke mener, at psykisk pleje og omsorg hører under de forebyggende og sundhedsfremmende tilbud, som kommunerne er ansvarlige for at etablere/levere bl.a. jf. Sundhedsloven § 119. stk.1. og stk.2. samt SEL § 1.

Det må forventes, at der er en betydelig risiko for, at de mennesker, der flytter i egen bolig, vil være dårligere med et større behov for psykisk pleje og omsorg. Dialogforum frygter, at konsekvenserne vil være en forværring af borgernes psykiske tilstand/mentale sundhed.

Vi har oplevet, at ganske mange mennesker får det stadig værre under de forhold, Københavns Kommune tilbyder udsatte mennesker. Selvom den politiske målsætning om, at flere skal flytte i egen bolig og have et mere værdigt og selvstændigt liv, er positiv. Men der er metoder som ikke er et velfærdssamfund værdigt. Det er nemlig muligt at gøre forholdene på botilbuddene så slemme, at det ikke er et reelt valg.

Dialogforum finder det positivt, at afsnittet "Tilbud og støtte til pårørende" (s. 41), er tilføjet med en indledende beskrivelse af et generelt kursustilbud for pårørende og anerkender, at kurset kan være støttende i nogle overordnet problematikker for pårørende. Dialogforum ser dog nogle åbenlyse begrænsninger i den vidensdeling og støtte, som pårørende til borgere med psykisk funktionsnedsættelse kan få med fra det. Dialogforum finder det bekymrende, at der stadig ikke fokuseres på systematisk og kvalificeret pårørendeinddragelse. Det er paradoksalt, når det er velkendt, at pårørende ofte er god ressource samt samfundsøkonomisk besparende, hvilket burde indtænkes i borgerens recoveryproces der, hvor det er hensigtsmæssigt. Det bliver blot mere paradoksalt af, at samtlige individ- og gruppebaserede støtteindsatser nævner støtte til at (gen)skabe kontakt til familie og andet netværk. Der er dog heller ikke i år tegn på, at Socialforvaltningen vil prioritere pårørendevejledere, da man må forvente, at det i så fald ville fremgå af kvalitetsstandardens, som minimum som en ydelse, der var ved at blive iværksat, hvilket vi har set med andre indsatser, der var på tegnebrættet.

Desværre ser Dialogforum en klar sammenhæng mellem de redaktionelle opdateringer, tilpasninger og upræcise præciseringer af ydelserne beskrevet i kvalitetsstandardens, som alle har den konsekvens, at der skabes et større fortolkningsrum i visitationen. Besparelser hentes ved at begrænse den enkeltes ret til relevant hjælp og støtte, og som yderligere gør det svært at få medhold i en eventuel klage. Altså præcis det modsatte som er kvalitetsstandardens formål. Og det er svært ikke at se en sammenhæng mellem kvalitetsstandardens stadig større

begrænsninger for at kunne klage, og modstand mod at ansætte pårørendevejleder.

Dialogforum anbefaler, at politikerne får tydeliggjort målgrupperne, både i indsatserne såvel som de overordnet kategorier, der benyttes i budgetkatalogerne. Det er essentielt at få opklaret, hvem der hører til gruppen af udsatte borgere, borgere med sindslidelser og borgere med handicap, hvis vi skal kunne have en reel inddragende debat baseret på et transparent og veloplyst grundlag.

For få dage siden blev "kvartalsprognosen" for oktober fremlagt for Socialudvalget, hvor der prognosticeret et mindreforbrug på servicerammen på 60,1 mio. kr. Værd at bemærke er mindreforbruget på borgere med sindslidelser og den ønskede overførsel af midler til bl.a. udsatte voksne.

Dialogforum finder det misvisende, når Borgercenter Voksne kalder nogle af ændringerne for redaktionelle opdateringer og små sproglige tilpasninger, eftersom disse kan få stor betydning for det serviceniveau, der møder borgerne og ikke mindst Dialogforums målgrupper.

Dialogforum har svært ved at se berettigelsen til at gå ud i pressen efter det indgået budgetforlig og kalde det "et historiske løft af socialområdet" og vil i stedet afslutningsvist opfordre politikerne til at tage ansvar og ejerskab for de politiske besluttede serviceforringelser.

Venlig hilsen
Sine Møller Sørensen

Konst. formand for Dialogforum

Københavns Ældreråds hørings svar vedr. *Ældre i København 2022 og Hjælp i hverdagen 2022*

Københavns Ældreråd takker for høring af 6. oktober 2021 vedrørende Københavns Kommunes kvalitetsstandarder *Ældre i København 2022 og Hjælp i hverdagen 2022*. Vi finder, at katalogerne har stor værdi i forhold til overordnet at oplyse borgere om mulighederne for hjælp og støtte.

Vi har i rådet følgende konkrete bemærkninger i forhold til kataloget *Ældre i København 2022*

- I kapitel 4 under afsnittet 'Hjælp til rengøring' ser vi det gerne præciseret, at det også er muligt at få hjælp til at vaske gulv på badeværelset.
- Vi foreslår, at forvaltningen under 'Praktiske oplysninger' også oplyser borgere om muligheden for at oprette behandlingstestamente og fremtidsfuldmagt.
- I kapitel 7 under afsnittet 'Personlige hjælpemidler' ser vi gerne, at det fremgår af oversigten, at det er muligt at søge om et synshjælpemiddel.
- I forbindelse med afsnittet 'IT og digital kontakt til det offentlige' skal vi blot gøre opmærksom på, at forvaltningen også bør nævne MitID, som i løbet af 2022 erstatter NemID.
- I kapitel 12 under afsnittet 'Rehabiliteringsophold' mener vi, at det bør være tydeligt, at rehabiliteringsopholdet tager udgangspunkt i borgerens konkrete behov, og at indsatsen tilrettelægges derefter, og at der er fokus på de gode overgange.
- Vi skal derudover foreslå, at man uddyber informationen om selvudpeget hjælper og fx henviser til yderligere information og/eller vejledning om visitering m.v.

Vi står naturligvis til rådighed for yderligere uddybning.

Venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand, Ældrerådet

Leif Andreasen
Formand, Ældrerådets Sundheds- og Omsorgsudvalg

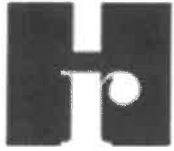
Københavns Ældreråd

Sjællandsgade 40
2200 København N

aeldreraadet@suf.kk.dk

+ 45 20 49 18 68

www.aeldreraadet.kk.dk



[29. oktober 2021]

Handicaprådet

Handicaprådets Sekretariat

Bernstorffsgade 17, 5. sal

1592 København V

Tlf. 20 53 56 92

handicapraad@sof.kk.dk

Til Socialforvaltningen

Handicaprådets hørings svar vedrørende Socialforvaltningens kvalitetsstandard Hjælp i hverdagen 2022

Handicaprådet takker for høringsmaterialet vedrørende Socialforvaltningens kvalitetsstandard for hjemmepleje Hjælp i hverdagen 2022.

Handicaprådet sætter pris på at kvalitetsstandarden er blevet opdateret, så borgerne har mulighed for let at finde den relevante og aktuelle information. Materialet er overvejende letlæseligt, men det vurderes også at en del borgere må forventes at have uddybende spørgsmål i forhold til deres konkrete forhold. Handicaprådet håber, at der er kapacitet nok til at vejlede og rådgive borgerne om deres muligheder og rettigheder, så de kan få den nødvendige hjælp i hverdagen.

Med venlig hilsen

Janne Sander

Formand for Handicaprådet i Københavns Kommune

Udsatterådets høringssvar til kvalitetsstandarderne "hjælp i hverdagen" 2022

Udsatterådet takker for at få kvalitetsstandarden "Hjælp i hverdagen 2022" i høring.

1. november 2021

Af kvalitetsstandarden fremgår det, at flere af Udsatterådets tidligere kommentarer er blevet taget til efterretning, og har ført til justeringer i materialet. Udsatterådet takker for, at afsnittet om støtte- og kontaktperson til borgere med psykiske eller sociale problemer er blevet præciseret, samt at afsnittet om boligrådgivning ligeledes er blevet præciseret ift., beboere på herberg eller krisecenter.

Der er dog stadig en række afsnit, som Udsatterådet mener bør blive ændret eller præciseret.

Generelle bemærkninger

Generelt kunne der med fordel være mere fokus på, hvem der er målgruppen for kvalitetsstandarderne. Hvis det reelt er meningen, at socialt udsatte borgere skal læse materialet, bør man forsøge at forkorte det, eller udarbejde en pixiudgave med de vigtigste informationer.

Derudover bemærker rådet, at ikke alle socialt udsatte borgere vil have adgang til eller mulighed for at læse en digitale udgave af kvalitetsstandarderne. Det vil derfor være hensigtsmæssigt, at der var alternativer til de mange hjemmesidelinks der er indsat i dokumentet.

I forlængelse heraf er det heller ikke tydeligt beskrevet, hvordan borgerne i praksis vil blive orienteret om kvalitetsstandarderne, og om den udelukkende vil være tilgængelig i digital form, hvilket rådet ikke kan anbefale.

Specifikke bemærkninger

Klippekort

På side 18 beskrives klippekortsordningen, som indebærer at borgere kan få en halv times ekstra besøg, socialt samvær eller støtte om ugen. Ved sidste års og forrige års høring af kvalitetsstandarderne påpegede Udsatterådet, at en halv time om ugen eller én time hver 14. dag virkelig ikke rækker langt nok, da udsatte borgere har brug for kontinuerligt samvær og støtte – især hvis de med tiden forventes at kunne klare sig selv i højere grad. Det er stadig Udsatterådets holdning, at klippekortsordningen er utilstrækkelig, hvis ikke besøgstiden i ordningen kan bringes betragteligt op.

Hjælpemidler

På side 23 beskrives det, hvordan borgere kan ansøge om hjælpe midler eller boligændringer. I afsnittet beskrives forbrugsgoder og sædvanligt

indbo, som de typer af 'hjælpemidler' der sædvanligvis indbefatter egenbetaling.

Det er fortsat uklart i dette afsnit, hvorvidt el-scootere primært er at betragte primært som et forbrugsgode, som udsatte borgere selv skal kunne erhverve sig, eller et teknisk hjælpemiddel. Særligt for socialt udsatte borgere er muligheden for selv at erhverve sig en el-scooter stærkt begrænset, men afhængigheden af en sådan el-scooter er ofte høj. Det er derfor uhensigtsmæssigt, hvis el-scootere betragtes som et gode, og ikke et teknisk hjælpemiddel, som det ofte reelt er.

Samme indvending kan igen rettes imod at betegne robotstøvsugere som sædvanligt indbo. Eftersom en robotstøvsuger kunne frigive arbejdstid for hjemmehjælpere samt øge hygiejnen i hjemmet, ville det være en fordel at kunne bevilge en robotstøvsuger som teknisk hjælpemiddel.

Personlig pleje

I afsnittet om personlig pleje på side 16 vil Udsatterådet igen efterlyse en mere detaljeret beskrivelse af, hvordan visitationen til tilbuddet foregår, samt hvad der lægges vægt på i vurderingen.

Nye afsnit

Udsatterådet har noteret sig, at der bl.a. er blevet tilføjet afsnit til kvalitetsstandarderne om demenskoordinatorer, rehabiliteringsophold og tilbud og støtte til pårørende. Det er naturligvis positivt, at kvalitetsstandarderne løbende bliver opdateret med nye og relevante informationer. Rådet kunne dog godt ønske sig, at det fremgik klart af kvalitetsstandarderne, hvorvidt disse afsnit er tilføjet, fordi der er tale om nye tilbud, der forbedrer de muligheder for hjælp og støtte, som udsatte borgere har adgang til, eller om de blot er tilføjet, fordi man er blevet opmærksom på, at der manglede information om disse muligheder i de tidligere udgaver.

På vegne af Udsatterådet i Københavns Kommune



Peter Juul, formand