



Hjemmeplejens Brugerråd
Dialogforum på Psykiatriområdet
Danske Handicaporganisationer – København
Københavns Kommunes Handicapråd
Udsatterrådet
Centerråd i Borgercenter Handicap
Olivia Danmark A/S
Duos A/S

4. oktober 2022

Høring af kvalitetsstandard Hjælp i hverdagen 2023

I får hermed kvalitetsstandarden for Socialforvaltningens hjemmepleje *Hjælp i hverdagen 2023* i høring. Høringsperioden er fra den 4. oktober til den 1. november 2022. Der ønskes bemærkninger til kvalitetsstandarden med fokus på læsevenlighed, forståelse og anvendelse.

I år har Socialforvaltningen besluttet at gennemskrive kvalitetsstandarden 2023 med henblik på at gøre den mere borgervenlig. Det har resulteret i, at kvalitetsstandarden har fået en anden opbygning, der understøtter læsevenligheden. Derudover har forvaltningen arbejdet med betydelige formidlingsmæssige justeringer mhp. at gøre kvalitetsstandarden mere brugerrettet end systemrettet.

Den vedlagte høringsudgave af *Hjælp i hverdagen 2023* er i PDF-format. Den er ikke grafisk behandlet, idet den endelige grafiske opsætning udfærdiges efter høringsperioden. De væsentligste ændringer er markeret i høringsmaterialet. De afsnit, hvor der er foretaget væsentlige ændringer, er markeret i bilag 1. Væsentlige ændringer omfatter tilføjelser, præciseringer og omformuleringer af afsnit. Slettede afsnit og mindre redaktionelle justeringer fremgår ikke.

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 2023*:

- Alle overskrifter er revurderet og har fået tilføjet en underrubrik, hvor læseren indflyves til afsnittet.

- Nogle afsnit har forvaltningen valgt at fjerne, hvilket drejer sig om: væsentlige ændringer, vejledningspligt og MitID, da informationerne ikke vurderes at være relevante.
- Der er større fokus på sikker post og på, hvordan man som borger klager, som led i at gøre kvalitetsstandarderne mere borgerrettet.
- Gentagelser vedr. hhv. skærmbesøg, rehabilitering og leverandører er samlet til tre afsnit, som er gennemskrevet.
- I afsnittet om socialpædagogisk støtte er det eksemplificeret, hvordan og i hvilken form støtten kan modtages.
- Afsnittet om boligrådgiverne er præciseret mhp. at forsimple afsnittet, bl.a. så borgerne henvises til én indgang.
- Afsnittet om Brugerrådet er omskrevet, så det er i overensstemmelse med deres funktion.
- Der er tilføjet, hvilke personlige engangshjælpe midler borger kan få visiteret.
- Socialforvaltningen indfører ny praksis i 2023, hvor Den Sociale Hjemmepleje stiller rengøringsmidler, moppe og klude til rådighed, når borgeren bliver visiteret til rengøring i eget hjem, hvilket har medført ændringer i afsnittene 'Praktisk hjælp og støtte' og 'Hjemmet som arbejdsplads.'
- Socialforvaltningen har ladet sig inspirere af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens afsnit om borgernes rettigheder, hvilket har resulteret i et nyt afsnit 'Behandling af personoplysninger'
- Flere afsnit vedr. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud er forkortet, da de ikke er en del af kvalitetstandardens lovmæssige krav om at præcisere serviceniveauet for servicelovens §§ 83, 83a og 86 om personlig og praktisk hjælp, rehabiliteringsforløb, genoptræning og vedligeholdende træning. Informationerne findes på forvaltningens egen hjemmeside.
- Derudover har Socialforvaltningen tilføjet eksempler og præciseringer i følgende afsnit, inspireret af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen; vaskeordning, levering af din mad og hjælp til sygepleje i eget hjem.

I høringsmaterialet mangler der delvis afklaring i forhold til takster, som fastsættes ultimo 2022/primo 2023, og der vil blive indarbejdet mindre sproglige rettelser og layoutkorrekturer i den endelige udgave.

Hørings svar sendes senest den 1. november 2022 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



Høring vedr. Hjælp i hverdagen 2023 og Ældre i København 2023

I får hermed Københavns Kommunes kvalitetsstandarder i høring, som er kvalitetsstandarderne for henholdsvis:

- københavnere under 65 år er kvalitetsstandard for Socialforvaltningens hjemmepleje kaldet "*Hjælp i hverdagen 2023*".
- københavnere over 65 år er Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandard kaldet "*Ældre i København 2023*".

4. oktober 2022

Høringsperioden er fra den 4. oktober til den 1. november 2022.

Høringen giver jer mulighed for at komme med eventuelle bemærkninger til beskrivelserne af tilbuddene, særligt med fokus på læsevenlighed, forståelse og anvendelse.

Baggrund for kvalitetsstandarderne

Borgerrepræsentationen skal én gang årligt godkende en borgerrettet kvalitetsstandard for serviceydelser efter servicelovens §§ 83, 83a og 86 om personlig og praktisk hjælp, rehabiliteringsforløb, genoptræning og vedligeholdende træning.¹

Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har på den baggrund udarbejdet høringsudgaver til de vedlagte kvalitetsstandarder.

Efter ønske fra Socialudvalget og Sundheds- og Omsorgsudvalget har Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen siden 2014 samarbejdet omkring en harmonisering af beskrivelserne i kvalitetsstandarderne *Hjælp i Hverdagen* og *Ældre i København*. Harmoniseringsprocessen har rettet sig mod i videst muligt omfang at gøre de to kvalitetsstandarder enslydende for tilsvarende indsatser.

Ændringer fra foregående år

Hjælp i hverdagen 2023

I Socialforvaltningens kvalitetsstandard *Hjælp i hverdagen 2023* kan man læse om mulighederne for at få hjælp i hverdagen, hvis man som

Center for Ældre og
Innovation
Afdeling for
Myndighed og
Ernæring
Borups Allé 41
2200 København N

EAN-nummer
5798009290403

¹ I henhold til bekendtgørelse nr. 1575 af 27/12/2014

borger i Københavns Kommune har en fysisk, psykisk eller social udfordring, som gør det vanskeligt at klare de daglige opgaver, og er primært i aldersgruppen 18 til 65 år.

Kataloget består også af en tilbudsdel, hvor andre relevante tilbud for borgere, der modtager personlig og/eller praktisk hjælp i Socialforvaltningens hjemmepleje, fremgår. Det er Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Borgercenter Voksne og Borgercenter Handicap i Socialforvaltningen, der står for en række af disse tilbud. Beskrivelsen af det enkelte tilbud indeholder information om formål og indhold med tilbuddet, og hvor borger kan rette henvendelse.

I år har Socialforvaltningen besluttet at gennemskrive kvalitetsstandard 2023 med henblik på at gøre den mere borgervenlig. Det har resulteret i, at kvalitetsstandard har fået en anden opbygning, der understøtter læsevenligheden. Derudover har forvaltningen arbejdet med betydelige formidlingsmæssige justeringer mhp. at gøre kvalitetsstandard mere brugerdrevet end systemrettet.

I det følgende fremgår nogle af de væsentligste ændringer til *Hjælp i hverdagen 2023*:

- Alle overskrifter er revurderet og har fået tilføjet en underrubrik, hvor læseren indflyves til afsnittet.
- Nogle afsnit har forvaltningen valgt at fjerne, hvilket drejer sig om: væsentlige ændringer, vejledningspligt og MitID, da informationerne ikke er relevante.
- Der er større fokus på sikker post og på, hvordan man som borger klager, som led i at gøre kvalitetsstandard mere borgerrettet.
- Gentagelser vedr. hhv. skærmBesøg, rehabilitering og leverandører er samlet til tre afsnit, som er gennemskrevet.
- I afsnittet om socialpædagogisk støtte er det eksemplificeret, hvordan og i hvilken form støtten kan modtages.
- Afsnittet om boligrådgiverne er præciseret mhp. at forsimple afsnittet, bl.a. så borgerne henvises til én indgang.
- Afsnittet om Brugerrådet er omskrevet, så det er i overensstemmelse med deres funktion.
- Der er tilføjet hvilke personlige engangshjælpe midler borger kan få visiteret.
- Socialforvaltningen indfører ny praksis i 2023, hvor Den Sociale Hjemmepleje stiller rengøringsmidler, moppe og klude til rådighed, når borgeren bliver visiteret til rengøring i eget hjem, hvilket har medført ændringer i afsnittene 'Praktisk hjælp og støtte' og 'Hjemmet som arbejdsplads.'

- Socialforvaltningen har ladet sig inspirere af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens afsnit om borgernes rettigheder, hvilket har resulteret i et nyt afsnit 'Behandling af personoplysninger'
- Flere afsnit vedr. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud er forkortet, da de ikke er en del af kvalitetstandardens lovmæssige krav om at præcisere serviceniveauet for servicelovens §§ 83, 83a og 86 om personlig og praktisk hjælp, rehabiliteringsforløb, genoptræning og vedligeholdende træning. Informationerne findes på forvaltningens egen hjemmeside.
- Derudover har Socialforvaltningen tilføjet eksempler og præciseringer i følgende afsnit inspireret af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen; vaskeordning, levering af din mad og hjælp til sygepleje i eget hjem.

Den vedlagte høringsudgave af *Hjælp i hverdagen 2023* er i PDF-format. Den er ikke grafisk behandlet, idet den endelige grafiske opsætning udfærdiges efter høringsperioden. De væsentligste ændringer er markeret i høringsmaterialet. De afsnit, hvor der er foretaget væsentlige ændringer, er markeret i bilag 1. Væsentlige ændringer omfatter tilføjelser, præciseringer og omformuleringer af afsnit. Slettede afsnit og mindre redaktionelle justeringer fremgår ikke.

Ældre i København 2023

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandard *Ældre i København 2023* beskriver Københavns Kommunes forskellige muligheder for og tilbud om hjælp og støtte til ældre borgere over 65 år. Beskrivelsen af de enkelte tilbud suppleres med henvisninger til uddybende information, kontaktoplysninger og evt. pris.

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandard *Ældre i København 2023* er der, udover en række mindre redaktionelle opdateringer og korrektioner, foretaget følgende Indholdsmæssige ændringer:

- Tidligere kapitel 1, *Aktivitetstilbud*, og kapitel 2, *Tilbud i organisationer og foreninger*, er i år slået sammen til kapitel 1, *Aktiviteter for Ældre*, for at samle information om aktiviteter for ældre i København ét sted.
- I kapitel 6, *Hjælpemidler og boligændringer*, er der i afsnit vedr. 'Kvikservice' tilføjet mulighed for at få repareret sine hjælpemidler, mens man venter.
- I kapitel 10, *Plejebolig*, er afsnit vedr. 'Mad og måltider' revideret med henblik på at sætte fokus på økologi og bæredygtighed samt borgerens ernæringsmæssige behov, og der er tilføjet en beskrivelse af det nye profilplejehjem for natur og biodiversitet på Ryholtgård.

- I kapitel 11, *Midlertidige ophold*, under afsnittet 'Lindrende ophold' er musikterapeuter blevet tilføjet listen over fagpersoner, der er ansat. Under afsnittet 'Afdeling for Lindring' bortfalder egenbetalingen pr. 1. jan. 2023 efter beslutning i SOU den 16. aug. 2022.
- I kapitel 12, *Genoptræning*, er afsnit vedr. 'Træning ved hjælper' uddybet med beskrivelse af, hvordan træningen foregår og med fokus på, hvad målet med træningen er.
- I kapitlet, *Praktiske oplysninger*, er der foretaget følgende ændringer:
 - Under afsnittet 'Sådan søger du' er beskrivelsen af myndighedens organisering nedtonet til fordel for beskrivelse af hjælp efter behov.
 - Under afsnittet 'Hjemmet som arbejdsplads' udgår sætning om, at borger som udgangspunkt selv skal afholde udgiften for rengøringsmidler, idet det (af hensyn til arbejdsmiljø) er i uoverensstemmelse med gældende praksis i den kommunale hjemmepleje.
 - Under afsnittet 'Skærmbesøg' er der tilføjet enkelte præciseringer til ordningen.

I den foreløbige høringsudgave er det markeret med gult, hvis der vil ske yderligere tilpasninger – herunder enkelte priser og takster, som først foreligger senere på året.

Nyt format fra 2023

Ældre i København vil fra 2023 udkomme i to forskellige formater for at imødekomme et ønske om både at have en digital løsning og en mere overskuelig, læsevenlig udgave til de borgere, som fx ikke ønsker eller er fortrolig med at bruge internettet.

Ældre i København vil fra 2023 derfor udkomme i form af:

- En hjemmeside, som - foruden en samlet oversigt over kommunens tilbud og ydelser til borgere over 65 år - kommer til at indeholde billeder, videoer og kortfunktioner.
- En forkortet, fysisk udgave af kataloget (pixie-udgave), som vil fremstå mere overskuelig for læseren end den nuværende trykte udgave.

Indeværende høringsudgave er en samlet beskrivelse af de tekster, som vil fremgå på hjemmesiden, som fremover vil fungere som forvaltningens kvalitetsstandarder.

Den vedlagte høringsudgave af *Ældre i København 2023* er ikke grafisk opsat. Der er vedlagt eksempler på layout af hjemmeden.

I begge høringsudgaver mangler der afklaring i forhold til takster, som fastlægges ultimo 2022/primò 2023. Tilmed vil der blive indarbejdet mindre sproglige rettelser og layoutkorrekturer i de endelige udgaver.

Hørings svar sendes pr. mail senest d. 1. november 2022 til:

- *Ældre i København 2023*: Ditte Frimodt Lauritzen, CQ3P@kk.dk
- *Hjælp i hverdagen 2023*: Louise Lund Friis, DW0K@kk.dk

Høringsmaterialet findes endvidere på Københavns Kommunes høringsportal *Bliv hørt*: www.blivhoert.kk.dk/

Med venlig hilsen

Maria Mantzorou Smith
Områdechef,
Borgercenter Hjemmepleje
Socialforvaltningen

Helle Schnedler
Centerchef,
Center for Ældre og Innovation
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Dialogforums hørings svar til kvalitetsstandard for Socialforvaltningens hjemmepleje Hjælp i hverdagen 2023

1. november 2022

Sagsnummer
2022-0321773

Dokumentnummer
2022-0321773-1

Dialogforum takker for det tilsendte høringsmateriale og muligheden for at afgive bemærkninger til Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Socialforvaltningens hjemmepleje 2023.

Manglende repræsentation af borgere med psykiske lidelser i Den Sociale Hjemmeplejes Brugerråd

Dialogforum 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. I den forbindelse undrer Dialogforum sig over, at følgende fremgår af Den Sociale Hjemmeplejes brugerråds hjemmeside "Der er udpeget fire repræsentanter fra handicap-, psykiatri- og misbrugsområdets organisationer." Dette nævnes ligeledes i kvalitetsstandarden. Dialogforum har svært ved at genkende, at de oplistede organisationer arbejder for borgere med psykiske lidelser. Desuden trænger hjemmesiden også til en opdatering, idet borgercenterchef Cecilie Engell ikke længere er ansat i Socialforvaltningen.

Den Sociale Hjemmepleje er relevant for borgere med psykiske lidelser

Socialforvaltningens 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. Socialforvaltningens 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 kvalitetsstandarden med relevans for Dialogforums målgrupper. I den forbindelse er Dialogforum nødt til at lufte sin bekymring for, at Den Sociale Hjemmepleje gennem årene er blevet nedprioriteret, når behovet hos Socialforvaltningens målgrupper er stigende. Det er en ærgerlig og utilfredsstillende bekymring, der gør Dialogforums medlemmer utrygge, når forvaltningen samtidig har fokus på, at flere borgere med psykiske lidelser skal flytte fra et botilbud og skabe et godt liv i egen bolig eller fastholde et liv i egen bolig. Dialogforum kan heller ikke se, at der skulle være fundet midler i de seneste budgetforhandlinger til at forbedre serviceniveauet for den sociale hjemmepleje.

Psykisk pleje og omsorg samt hyppighed af personlig pleje

Dialogforum har i tidligere høringsvar 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 kvalitetsstandarden 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 heller ikke fremgår af afsnittet "Sagsbehandlingsfrister" (s. 42) i nærværende kvalitetsstandard.

Ligesom sidste år vil Dialogforum bemærke, at psykisk pleje og omsorg blev taget ud af kvalitetsstandarden 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.

Det glæder dog Dialogforum, at hyppigheden for personlige pleje nu eksplicit fremgår af kvalitetsstandarden.

Klippekort og fleksibel hjemmehjælp

Sidste år skrev Dialogforum i sit høringsvar følgende: "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 fx 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 de 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."

Her svarede Socialforvaltningen, at den "... gør opmærksom på, at kvalitetsstandarden er et udtryk for det politisk vedtagende serviceniveau. Ønsker til ændringer i serviceniveauet kan således ikke imødekommes her, men skal ske i forbindelse med budgetforhandlingerne. Socialforvaltningen gør yderligere opmærksom på, at tildeling af klippekort sker ud fra, hvorvidt man opfylder de beskrevne kriterier. Hjemmeplejevisitationen revisiterer/fratager ikke tildelingen af klippekort, hvis det bliver brugt indenfor rammen."

Dialogforum er imidlertid ikke betrygget af forvaltningens svar og er derfor fortsat nødt til at give udtryk for sin bekymring over for både forvaltningen og politikerne.

Angstforløb og psykisk sygdom

Sidste år kommenterede Dialogforum afsnittet om angstforløb, idet det ikke fremgik, hvor ofte gruppesessionerne ville finde sted, som førhen var ugentligt. Det glæder derfor Dialogforum, at det nu fremgår eksplicit af kvalitetsstandarden, at "et angstforløb varer 7-10 uger og foregår i gruppeforløb med ca. 12 deltagere. Forløbet består af gruppesessioner af 2 timers varighed kombineret med individuelle samtaler af op til 1 times varighed."

Det ærgrer dog stadig Dialogforum, at det professionelle aspekt i behandlingen fortsat ikke fremgår af kvalitetsstandarden, herunder om det er en psykolog, der kører forløbet. Det fremgår imidlertid for både stressforløbet og depressionsforløbet. Sidste år svarede forvaltningen med, at "Både gruppesessioner og individuelle samtaler varetages af en psykolog. Et angstforløb indledes af en individuel samtale, hvor en psykolog vurderer, hvilken type forløb, der vil være bedst egnet til dit behov." (s. 36). Ændringen vedr. hyppigheden af gruppesessionerne er foretaget, fordi der er to slags grupper og de er forskelligt sammensat. Hvilken gruppe man kommer i, vurderes indledningsvist af den psykolog, der kører forløbet." Dialogforum foreslår, at dette afsnit indskrives i kvalitetsstandardens.

Sidste år skrev Dialogforum, at ift. den begrænsede tilgængelighed for Dialogforums målgrupper, at det er essentielt at få uddybet, hvordan "behandlingskrævende psykisk sygdom" defineres, når det anvendes i afsnittet. Dialogforum kan se, at det ikke længere fremgår af kvalitetsstandardens, at for at deltage på forløbet må man ikke have svær angst, OCD eller anden behandlingskrævende psykisk sygdom. I den forbindelse er det essentielt, at forvaltningen i kvalitetsstandardens oplyser om denne begrænsning for anvendelse af tilbuddet, så det står klart for Dialogforums målgruppe, om de er berettiget til hjælpen, herunder får defineret, hvad en behandlingskrævende sygdom er.

Forvaltningen svarede sidst med, at den ikke kan imødekomme ændringsforslaget, eftersom at hvis dette skal defineres i kvalitetsstandardens, skal det ligeledes gøres for de resterende målgrupper. Af forvaltningens svar fremgik det videre, at "Socialforvaltningen gør dog opmærksom på, at borgerne godt kan deltage på et forløb, hvis de er velbehandlede, og det er angsten som er i forgrunden (og ikke en anden psykisk lidelse fx OCD eller spiseforstyrrelse). Derudover hjælper forvaltningen borgere med let til moderat angst, som ikke er så tunge, at de vurderes at skulle have behandling i psykiatrien i stedet. Kommunen må kun tilbyde forebyggende tilbud og ikke modtage borgere, som kræver behandling af fx en psykiater. Dertil skal borgere kunne profiteres af de tilbud, forvaltningen visiterer dem til, og det ville de ikke kunne, hvis de har en såkaldt svær angst." Dialogforum opfordrer til, at dette afsnit indskrives i kvalitetsstandardens.

Læsevenlighed, forståelse og anvendelse

Dialogforum finder det positivt, at forvaltningen har arbejdet på at gøre kvalitetsstandardens mere brugervenlig og brugerrettet.

Afslutningsvis undrer Dialogforum sig over, hvorfor kvalitetsstandarden har ændret navn fra "Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Den Sociale Hjemmepleje" til "kvalitetsstandard for Socialforvaltningens hjemmepleje". Dialogforum ønsker at vide, hvorfor forvaltningen er gået fra at bruge betegnelsen Den Sociale Hjemmepleje til Socialforvaltningens Hjemmepleje.

Udsatterådets høringsvar til kvalitetsstandarderne "hjælp i hverdagen" 2023

Udsatterådet takker for at få kvalitetsstandarden "Hjælp i hverdagen 2023" i høring.

[31. oktober 2022]

Udsatterådet finder den nye opbygning samt det borgerfokuserede sprog gavnligt for forståelsen og læsevenligheden af kvalitetsstandarderne. Rådet vil dog ligesom sidste år påpege, 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

Hjælpemidler

På side 20-22 beskrives det, hvordan borgere kan ansøge om hjælpemidler eller boligændringer. I afsnittet beskrives forbrugsgoder og sædvanligt indbo, som de typer af 'hjælpemidler' der sædvanligvis indbefatter egenbetaling. Siden sidste år er forklaringen af de forskellige kategorier af hjælpemidler væsentligt forbedret, hvilket Udsatterådet sætter pris på. Udsatterådet mener dog fortsat at muligheden for socialt udsatte borgere for at erhverve sig en elscooter, selv med et tilskud på 50 procent, er stærkt begrænset, mens afhængigheden af en sådan elscooter ofte er høj. Det er derfor u hensigtsmæssigt, at elscootere betragtes som et forbrugsgode, og ikke et teknisk hjælpemiddel, som det ofte reelt er.

Samme indvending kan 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.

Klippekort

På side 14-15 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.

På vegne af Udsatterådet i Københavns Kommune

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Peter Juul', written in a cursive style.

Peter Juul, forperson



1. november 2022

Handicaprådet

Handicaprådets sekretariat

Bernstorffsgade 17, 5. sal

1592 København V

Tlf. 20 53 56 92

handicapraad@sof.kk.dk

Til Socialforvaltningen

Handicaprådets høringsvar vedrørende Socialforvaltningens kvalitetsstandard Hjælp i hverdagen 2023

Handicaprådet takker for høringsmaterialet vedrørende kvalitetsstandard for Socialforvaltningens hjemmepleje Hjælp i hverdagen 2023.

Handicaprådet værdsætter arbejdet med at gøre kvalitetstandarden mere borgervenlig og brugerrettet, således at borgerne lettere kan finde relevant og aktuel information.

Handicaprådet har ingen konkrete bemærkninger til beskrivelserne af tilbuddene.

Med venlig hilsen

Janne Sander

Forperson for Handicaprådet i Københavns Kommune

Høringsvar vedr. Hjælp i hverdagen 2023 og Ældre i København 2023

Københavns Ældreråd takker for høring af 4. oktober 2022 vedrørende Københavns Kommunes kvalitetsstandarder *Hjælp i hverdagen 2023* og *Ældre i København 2023*. Vi finder, at løsningen om, at Ældre i København fra 2023 vil udkomme i to forskellige formater er fornuftig og tidssvarende, og at det for mange vil opleves som en stor hjælp.

I den sammenhæng skal vi gøre opmærksom på, at det er vigtigt, at hjemmesiden bliver let at navigere i, og at det er nemt at søge informationer frem. Derudover bør der arbejdes målrettet for, at ældre københavnere - og eventuelle pårørende - kender siden og ved, hvor de kan finde oplysning om mulighederne for hjælp og andre tilbud for ældre. Og vi foreslår, at borgere over 67 år fx bliver informeret om den nye hjemmeside via digital eller fysisk post. Derudover skal vi foreslå, at borgere kan komme frem til hjemmesiden via en QR kode, som kan stå på pixikataloget samt anden fysisk materiale.

Vi har i rådet opmærksomhed på, at ikke digitale borgere fortsat har adgang til information om kommunens tilbud, og vi sætter derfor også pris på, at de er tænkt ind i løsningen i forhold til det fysiske pixikatalog. Vi har derudover en opmærksomhed på, at nogle ældre københavnere med minoritetsetnisk baggrund ikke i alle situationer får fuldt udbytte af og råd og vejledning om kommunens tilbud - blandt andet pga. manglende dansk kundskaber. Derfor skal vi opfordre til, at der også tænkes i nogle løsninger, som tager højde for dette.

Vi har i rådet derudover følgende konkrete bemærkninger i forhold til *Ældre i København 2023*

- I forhold til kapitel 13 Sundhed og Forebyggelse skal vi foreslå, at kapitlet kaldes Forebyggelse og Sygdom, idet vi mener, at det er det kapitlet omhandler.
- Vi ser derudover gerne, at forvaltningens kommende forsøg på Aktivitetscenter Bispebjerg og Randersgade om mulighed for udlån af en tablet og it-bistand tages med i kataloget.
- I forhold til kapitel 10 Plejeboliger skal vi under afsnittet Beboerdemokrati og indflydelse foreslå, at det tilføjes at "Alle beboere og pårørende er velkomne på plejehjemmets dialogmøder og til lignende samlinger."

Københavns Ældreråd

Borups Allé 41
2200 København N

aeldreraadet@suf.kk.dk

+ 45 20 49 18 68

www.aeldreraadet.kk.dk

- Vi skal derudover foreslå, at information om muligheden for at søge om handicapkørsel/flextrafik også fremhæves i kapitel 1, eller at der henvises til ordningen.
- Det er derudover vigtigt, at relevante telefonnumre fremgår i pixikataloget, så borgere ved, hvor de kan henvende sig for yderligere hjælp og vejledning. Det samme gælder i forhold til hjemmesiden.
- I forhold til kapitel 11 Midlertidige døgnophold skal vi gøre opmærksom på, at der fra 2023 ikke er egenbetaling for mad og vask af linned under et lindrende ophold.
- I forhold til afsnittet om Rehabiliteringsophold i kapitel 11 mener vi også, at det på den kommende hjemmeside bør være tydeligt, at et rehabiliteringsophold tager udgangspunkt i borgeres konkrete behov, og at indsatsen tilrettelægges derefter. Videre kan det oplyses, at der altid bør være en forventningsafstemning, og at det kan være en god idé at inddrage eventuelle pårørende.

Vi står i rådet naturligvis til rådighed for yderligere dialog om den endelige udformning af hjemmesiden samt vores hørings svar.

Venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand, Ældrerådet

Margit Schrøder
Formand, Ældrerådets Sundheds- og Omsorgsudvalg

Kære SOF

Herunder, til jeres orientering, endnu et høringssvar fra Berentsen, som står for vores tøjvaskeordning.

Med venlig hilsen

Ditte Frimodt Lauritzen

Specialkonsulent
Afdeling for Myndighed og Ernæring

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Center for Ældre og Innovation

Borups Allé 41, 8. etage
2200 København N

Mobil 5115 5416
E-mail cq3p@kk.dk
EAN 5798009290403

Fra: LAURIDSEN Sara <Sara.Lauridsen@Elis.com>

Sendt: 1. november 2022 13:52

Til: Ditte Frimodt Lauritzen <CQ3P@kk.dk>

Cc: NIELSEN Tina <Tina.Nielsen@Elis.com>

Emne: FW: Høring af Københavns Kommunes kvalitetsstandard, Ældre i København 2023

Kære Ditte,

Tak for din mail.

Så er der samlet sammen internt og vi kunne rigtig godt tænke os, at link til vores hjemmeside som forklarer ordningen, kom på jeres hjemmeside.

Link findes her: privatvask.dk

Herinde er der også en video som forklarer ordningen, samt svar på de mest alm. spørgsmål der kommer fra borgerne/pårørende.

God dag

Venlig hilsen / Best regards

Sara Lauridsen
Kundeservicechef



M: +45 2373 9061

Sara.Lauridsen@Elis.com

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

<https://dk.elis.com/da> | www.elis.com



From: NIELSEN Tina <Tina.Nielsen@Elis.com>
Sent: 4. oktober 2022 14:45
To: LAURIDSEN Sara <Sara.Lauridsen@Elis.com>
Cc: LARSEN Morten Lythje <Morten.Lythje@Elis.com>; LUND Annette <Annette.Lund@Elis.com>
Subject: VS: Høring af Københavns Kommunes kvalitetsstandard, Ældre i København 2023

Hej med jer,

Har vi nogle input?

Sara vil du samle og send gerne direkte til Ditte, med mig cc ? 😊

Venlig hilsen / Best regards

Tina Nielsen, Key Account Manager

Tobaksvejen 22, DK-2860 Søborg | M: +45 2373 9373

Fra: Ditte Frimodt Lauritzen <CQ3P@kk.dk>

Sendt: 4. oktober 2022 14:32

Til: NIELSEN Tina <Tina.Nielsen@Elis.com>; Lars Vincent Wartou <lvw@dfd.dk>; m1a@ddm.dk;
info@egebjergkobmandsgaard.dk; mail@dntaps.dk; roshan@dukaan.dk

Cc: Helle Schnedler <CT68@kk.dk>; Berit Helt <EH02@kk.dk>; Flemming Hansen <Ei8F@kk.dk>; Birgitte Finnemann Bruun <FP95@kk.dk>; Maja Larsen Aggerstrøm <EJ9Z@kk.dk>

Emne: Høring af Københavns Kommunes kvalitetsstandard, Ældre i København 2023

Vedr. høring af Ældre i København 2023

Hermed sendes Sundheds- og Omsorgsforvaltningens borgerrettede kvalitetsstandard *Ældre i København 2023* i høring.

Vedhæftet denne mail:

- Høringsbrev til Kvalitetsstandarden, Ældre i København
- *Ældre i København 2023* – Høringsudgave
- *Bilag til Ældre i København 2023* – Eksempler på hjemmesidens opsætning

Høringssvar sendes til cq3p@kk.dk

Frist for høringssvar er d. 1. november 2022.

På forhånd mange tak.

Med venlig hilsen

Ditte Frimodt Lauritzen

Specialkonsulent

Afdeling for Myndighed og Ernæring

KØBENHAVNS KOMMUNE

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Center for Ældrelev og Innovation

Borups Allé 41, 8. etage

2200 København N

Mobil 5115 5416

E-mail cq3p@kk.dk

EAN 5798009290403

Kære SOF

Dette høringsvar kom lige fra Hjemmehjælpen A/S. Til jeres orientering.

Mvh Ditte

Fra: Maria Andersen <ma@hjemmehjaelpen.dk>

Sendt: Tuesday, November 1, 2022 8:32:18 AM

Til: Ditte Frimodt Lauritzen <CQ3P@kk.dk>

Emne: VS: Rettelse til høring af Københavns Kommunes kvalitetsstandarder, Ældre i København 2023 og Hjælp i hverdagen 2023

Kære Ditte

Hjemmehjælpen har fundet flg. opmærksomhed:

Ældre i København 2023 – Høringsudgave:

Vi som privatleverandør stiller ikke rengøringsmidler/artikler til rådighed, dette ønsker vi gerne bliver præsideret.

Som det læses nu, kan det hurtig fremstå som et krav.

Ellers har vi ikke andre opmærksomheder 😊

Har du spørgsmål til overstående, er du velkommen til at kontakte mig.

Rigtig skøn dag

Med venlig Hilsen



Maria Andersen
Kvalitetsansvarlig
Direkte: 4171 3175
ma@hjemmehjaelpen.dk

Strandlodsvej 48
2300 København S.

Telefon +45 70 20 13 25

www.hjemmehjaelpen.dk

Fra: Ditte Frimodt Lauritzen <CQ3P@kk.dk>

Sendt: 17. oktober 2022 20:53

Til: Mia Julie Viterbo <HY8P@kk.dk>; Liselotte Hartman Schöbel <FJ7Q@kk.dk>; formand@a-huset.dk;
Camilla Wildbork <camilla@hjemmehjaelpen.dk>; mia.marquardt1@attendo.dk

Cc: Birgitte Finnemann Bruun <FP95@kk.dk>; Maja Larsen Aggerstrøm <EJ9Z@kk.dk>

Emne: Rettelse til høring af Københavns Kommunes kvalitetsstandarder, Ældre i København 2023 og Hjælp i hverdagen 2023

Rettelse vedr. høring af Ældre i København 2023 og Hjælp i hverdagen 2023

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er blevet gjort opmærksom på en fejl i tidligere fremsendte høringsudgave af Ældre i København 2023, som manglede kap. 11 vedr. Midlertidige døgnophold.

Fejlen er nu rettet, hvorfor den samlede høringspakke til hhv. Ældre i København 2023 og Hjælp i Hverdagen 2023 fremsendes igen. Fejlen er også rettet på høringsportalen

<https://blivhoert.kk.dk/hoering/horing-vedr-aeldre-i-kobenhavn-2023>

Vedhæftet denne mail:

1. Fælles høringsbrev for Sundheds-og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen
2. Ældre i København 2023 – Høringsudgave
3. Bilag til Ældre i København 2023 – eksempel på hjemmesidens opsætning
4. Hjælp i hverdagen 2023 - Høringsudgave

Hørings svar sendes til cq3p@kk.dk (Ældre i København) og dw0k@kk.dk (Hjælp i Hverdagen)

Frist for hørings svar er d. 1. november 2022

Med venlig hilsen

Ditte Frimodt Lauritzen

Specialkonsulent

Afdeling for Myndighed og Ernæring

KØBENHAVNS KOMMUNE

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Center for Ældre og Innovation

Borups Allé 41, 8. etage

2200 København N

Mobil 5115 5416

E-mail cq3p@kk.dk

EAN 5798009290403

Fra: Ditte Frimodt Lauritzen

Sendt: 4. oktober 2022 14:24

Til: Mia Julie Viterbo <HY8P@kk.dk>; Liselotte Hartman Schöbel <FJ7Q@kk.dk>; formand@a-huset.dk;
camilla@hjemmehjaelpen.dk; mia.marquardt1@attendo.dk

Cc: Louise Lund Friis <DWOK@kk.dk>; Cecilie Ertebjerg Katholm <DZ8C@kk.dk>; Kimmie Falstrøm

<TV6X@kk.dk>; Flemming Hansen <Ei8F@kk.dk>; Helle Schnedler <CT68@kk.dk>; Berit Helt <EH02@kk.dk>; Maria Mantzorou Smith <VV28@kk.dk>; Britt Bergstedt <UJOY@kk.dk>; Birgitte Finnemann Bruun <FP95@kk.dk>; Maja Larsen Aggerstrøm <EJ9Z@kk.dk>

Emne: Høring af Københavns Kommunes kvalitetsstandarder, Ældre i København 2023 og Hjælp i hverdagen 2023

Vedr. høring af Ældre i København 2023 og Hjælp i hverdagen 2023

Hermed sendes Sundheds- og Omsorgsforvaltningens og Socialforvaltningens borgerrettede kvalitetsstandarder *Ældre i København 2023* og *Hjælp i hverdagen 2023* i høring.

Vedhæftet denne mail:

5. Fælles høringsbrev for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen
6. *Ældre i København 2023* – Høringsudgave
7. *Bilag til Ældre i København 2023* – eksempel på hjemmesidens opsætning
8. *Hjælp i hverdagen 2023* - Høringsudgave

Hørings svar sendes til cq3p@kk.dk og dw0k@kk.dk

Frist for hørings svar er d. 1. november 2022

På forhånd tak.

Med venlig hilsen

Ditte Frimodt Lauritzen

Specialkonsulent
Afdeling for Myndighed og Ernæring

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Center for Ældre og Innovation

Borups Allé 41, 8. etage
2200 København N

Mobil 5115 5416

E-mail cq3p@kk.dk

EAN 5798009290403

Fra: Poul Brorson <Chr.havn@outlook.com>

Sendt: 1. november 2022 18:24

Til: Louise Lund Friis <DW0K@kk.dk>

Emne: Hjælp i hverdagen

Kære Louise.

Vi har i gruppen ingen kommentarer til udkastet du har sendt til høring. Hjælp i hverdagen. Der er de oplysninger man har brug for, og sproget er klart og tydeligt.

Med venlig hilsen
Poul Brorson