



Notat

04-11-2022

Sagsnummer I F2
2022-15076

Dokumentnummer i F2
2377218

Sagsnummer i eDoc
2022-0311256

Bilag 4. Oversigt over hørings svar til Socialforvaltningens kvalitetsstandard med Socialforvaltningens bemærkninger hertil

Felter markeret med grønt er ændringsforslag, som imødekommes eller tages til efterretning.

Høringspart	Ændringsforslag	Socialforvaltningens kommentarer
Udsatterrådet	Udsatterrådet finder den nye opbygning samt det borgerfokuserede sprog gavnligt for forståelsen og læsevenligheden af kvalitetsstandarden. 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 kvalitetsstandarden. 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 kvalitetsstandarden, og om den udelukkende vil være tilgængelig i digital form, hvilket rådet ikke kan anbefale.	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning. Alle borgere, der får visiteret en ydelse af Den Sociale Hjemmepleje, får materialet udleveret i en trykt udgave. Hvis borgeren ønsker mere information om ydelserne og ikke har mulighed for at anvende hjemmesidelinks, er der ligeledes telefonnumre, som borgeren kan ringe til, hvis de har spørgsmål eller brug for mere information.

Udsatterådet	<p><u>Hjælpe midler</u> S. 1 i høringssvar 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 'hjælpe midler' 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.</p> <p>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.</p>	<p>Socialforvaltningen gør opmærksom på, at kvalitetsstandarden er et udtryk for det politisk vedtagne serviceniveau og baseret på gældende lovgivning. Ønsker til ændringer i serviceniveauet kan således ikke imødekommes her, men skal ske i forbindelse med budgetforhandlingerne.</p> <p>Fortolkningen af, hvorvidt en genstand defineres som et teknisk hjælpemiddel eller sædvanligt indbo efter gældende lovgivning, er afgørende for forvaltningens kategorisering af genstandene, og dermed også bevillingen af disse. Socialforvaltningen baserer sin praksis på de gældende definitionerne af sædvanligt indbo og tekniske hjælpemidler.</p>
Udsatterådet	<p><u>Klippekort</u> s.1-2 i høringssvar 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,</p>	<p>Socialforvaltningen 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.</p>

	at klippekortsordningen er utilstrækkelig, hvis ikke besøgstiden i ordningen kan bringes betragteligt op.	
Dialogforum	<p><u>Manglende repræsentation af borgere med psykiske lidelser i Den Sociale Hjemmeplejes Brugerråd</u> s.1 i hørings svar.</p> <p>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 kvalitetsstandard.</p>	<p>Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.</p> <p>Den Sociale Hjemmeplejes Brugerråd er bevidste om manglende repræsentation fra psykiatri og misbrugsområdet. Formand Poul Brorson har taget kontakt til flere organisationer mm. for at finde medlemmer - enten brugere eller pårørende, som kan repræsentere områderne.</p>
Dialogforum	<p><u>Den Sociale Hjemmepleje er relevant for borgere med psykiske lidelser</u> s. 1 i hørings svar.</p> <p>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 kvalitetsstandard 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</p>	<p>Socialforvaltningen gør opmærksom på, at kvalitetsstandard 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.</p>

	<p>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.</p>	
Dialogforum	<p><u>Psykisk pleje og omsorg samt hyppighed af personlig pleje</u> Side 2 i høringssvar Dialogforum har i tidligere høringssvar 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 kvalitetsstandard 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 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. Det glæder dog Dialogforum, at hyppigheden for personlige pleje nu eksplicit fremgår af kvalitetsstandard.</p>	<p>Socialforvaltningen gør opmærksom på, at psykisk pleje og omsorg fortsat indgår som en integreret del af ydelserne praktisk hjælp og personlig pleje. Derfor kan Socialforvaltningen ikke imødekomme ændringsforslaget. Afsnittet vedr. psykisk pleje og omsorg blev taget ud af kvalitetsstandard i 2020 grundet Socialudvalgets godkendelse af et effektiviseringsforslag den 24.4.2019 (HJ01) om målrettede serviceniveauer. Effektiviseringsforslaget omfatter strukturerende opgaver, og her kan der fx være tale om at hjælpe borgerne med at skabe overblik over dagens opgaver, ligesom at hjælpen kan have form af samtale med borgerne, hvis de ikke har et socialt netværk. Ændringen betød således, at ydelsen 'psykisk pleje og omsorg' udgik af kvalitetsstandard for 2020.</p>
Dialogforum	<p><u>Klippekort og fleksibel hjemmehjælp</u></p>	<p>Socialforvaltningen gør opmærksom på, at kvalitetsstandard er et udtryk</p>

	<p>S. 2 i hørings svar Sidste år skrev Dialogforum i sit hørings svar 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."</p>	<p>for det politisk vedtagende serviceniveau. Ønsker til ændringer i serviceniveauet kan således ikke imødekommes her, men skal ske i forbindelse med budgetforhandlingerne.</p> <p>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 inden for rammen.</p>
Dialogforum	<p><u>Angstforløb og psykisk sygdom</u> S. 3 i hørings svar 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 kvalitetsstandard, 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 kvalitetsstandard, herunder om det er en psykolog, der kører forløbet. Det fremgår imidlertid for både stressforløbet og depressionsforløbet.</p>	<p>Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning. Der er nu skrevet ind under afsnittet 'Angstforløb', at alle forløb ledes af en psykolog.</p>
Dialogforum	<p><u>S. 3 i hørings svar</u> 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</p>	<p>Socialforvaltningen imødekommer ikke dette ændringsforslag. Det skyldes, at kvalitetsstandard generelt ikke indeholder</p>

	<p>afsnittet. Dialogforum kan se, at det ikke længere fremgår af kvalitetsstandarderne, 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 kvalitetsstandarderne 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. Dialogforum opfordrer til, at der indskrives et afsnit om dette i kvalitetsstandarderne.</p>	<p>målgruppebeskrivelser, men alene beskrivelser af ydelserne efter serviceloven, som er relevante for forvaltningens målgruppe. Hvorvidt en borger er omfattet af målgruppen og kan modtage den konkrete hjælp i kvalitetsstandarderne, afhænger altid af en konkret vurdering. Visitationen vil derfor altid kunne hjælpe borgere med bl.a. definitionsspørgsmål af behandlingskrævende psykisk sygdom.</p>
Dialogforum	<p><u>Dialogforum finder det positivt, at forvaltningen har arbejdet på at gøre kvalitetsstandarderne mere brugervenlig og brugerrettet.</u> S. 4 i hørings svar. Afslutningsvis undrer Dialogforum sig over, hvorfor kvalitetsstandarderne 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.</p>	<p>Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning. Som en del af en organisationsændring i Socialforvaltningen, er hjemmeplejen flyttet til Borgercenter Voksnes regi. Derfor er titlen på kvalitetsstandarderne nu "Kvalitetsstandard for Socialforvaltningens hjemmepleje".</p>
Handicaprådet	<p>Handicaprådet værdsætter arbejdet med at gøre kvalitetsstandarderne mere borgervenlig og brugerrettet, således at borgerne lettere kan finde relevant og aktuel information. Handicaprådet har ingen konkrete bemærkninger til beskrivelserne af tilbuddene.</p>	<p>Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.</p>
Brugerrådet	<p>Brugerrådet har ingen kommentarer til Kvalitetsstandarderne 'Hjælp i Hverdagen'. Der er de oplysninger man har brug for, og sproget er klart og tydeligt.</p>	<p>Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.</p>

Hjemmeplejen A/S	Hjemmeplejen A/S ønsker, at vi i kvalitetsstandarden indskriver at Hjemmeplejen A/S ikke stiller rengøringsmidler/artikler til rådighed.	Socialforvaltningen kan ikke imødekomme dette høringssvar. Beskrivelsen af forhold omkring rengøringsartikler mv. er taget ud af kvalitetsstandarden, idet det er de enkelte leverandørers ansvar at beslutte og informere borgeren om deres rengøringspraksis i forhold til rengøringsmidler, artikler mm. Praksis kan være forskellig afhængig af leverandør.
Ældrerådet	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.	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning og ændrer overskriften.
Ældrerådet	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.	Socialforvaltningen gør opmærksom på, at dette allerede fremgår i udkastet til kvalitetsstandard, bilag 2 side 26.
Ældrerådet	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.	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.

Elis	Elis ønsker at linket www.privatvask.dk bliver skrevet ind i kvalitetstandarden. Begrundelsen herfor er, at borgeren her kan finde information om ordningen samt svar på de mest almindelige spørgsmål.	Socialforvaltningen imødekommer det og indsætter linket.