

## Bilag 3

### Høringsnotat vedr. Ældre i København 2024

5. november 2023

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandard *Ældre i København 2024* og Socialforvaltningens kvalitetsstandard *Hjælp i hverdagen 2024* har i perioden 2. oktober – 30. oktober 2023 været i fælles høring hos følgende parter:

Sagsnummer  
2023-0261178

Dokumentnummer  
2023-0261178-3

- Københavns Ældegeråd
- Ældre Sagen København City
- Attendo Omsorg Danmark A/S
- Elis Danmark A/S (tidligere Berendsen)
- Textilia
- Det Danske Madhus
- Vikingbus
- Egebjerg Købmandsgård A/S
- Hjemmehjælpen A/S
- Dukaan / Green Alliance

Begge kvalitetsstandarder har i samme periode ligget på Københavns Kommunes høringsportal, *Bliv hørt*.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har modtaget 4 høringssvar fra hhv. Bispebjerg Lokaludvalg, en privat borger, Ældre Sagen og Københavns Ældegeråd.

Dette notat beskriver kort indholdet af høringssvarene samt forvaltningens kommentar til/vurdering af de konkrete ændringsforslag (kursiv).

#### Høringssvar fra Bispebjerg Lokaludvalg

| Kommentar  | Forvaltningens svar   |
|--|---|
| Bispebjerg Lokaludvalg takker for muligheden for at kommentere på kvalitetsstandarden og skriver, at det er vigtigt for borgerne, at der er mulighed for genoptræning og vedligeholdelsestræning i nærområdet. | <i>Tilbagemeldingen giver ikke anledning til at foretage ændringer.</i> |

Center for Omsorg og Rehabilitering  
Afdeling for Myndighed  
Sjællandsgade 40  
2200 København N

EAN-nummer  
5798009290403

**Høringssvar fra privat borger**

| Kommentar  | Forvaltningens svar   |
|--|---|
| Borger foreslår, at der benyttes samme system til at bestille blodprøver på regionens sygehuse | <i>Tilbagemeldingen er i denne sammenhæng irrelevant og giver ikke anledning til ændringer.</i> |

**Høringssvar fra Ældre Sagen København**

Ældre Sagen skriver i sit høringssvar, at Ældre i København er både læsevenlig og forståelig. Med henvisning til en nylig udarbejdet rapport<sup>1</sup> fra Opinion (på opdrag fra Ældre Sagen), skriver Ældresagen imidlertid også, at anvendelsen af den digitale udgave af kvalitetsstandarden vil give vanskeligheder for i hvert fald 10 % af de ældre, som if. rapporten oplever, "at de i høj grad eller meget høj grad er udfordret digitalt".

| Kommentar   | Forvaltningens svar   |
|---|---|
| "Den tilhørende papirudgave [pixieudgaven] ville være en mulighed for denne gruppe borgere, hvis ikke det var fordi, at praktiske oplysninger såsom priser og telefonnumre ikke fremgår"                                    | <i>Pixieudgave er udarbejdet mhp. at imødekomme de borgere, der ikke er fortrolige med digitale løsninger. Adresser og telefonnumre er allerede samlet bagerst i kataloget.</i><br><br><i>Forslag om at indsætte aktuelle priser under hver enkelt indsats/tilbud er imødekommet.</i>   |
| "Hvis man ikke leder, men blot vil orientere sig, som man gør ved at læse i et katalog på nettet, er der med portalens kompleksitet stor risiko for at miste overblikket, for at fare vild eller for at drukne i detaljer". | <i>Ældre i København indeholder meget information. For at gøre den overskuelig, er siden opbygget med menupunkter/overskrifter, der svarer til kapitlerne i den trykte pixieudgave. Hvert enkelt kapitel har både et nummer og en overskrift, som også fremgår, efter at man har klikket sig ind på et menu-punkt</i><br><br><i>For at lette overskueligheden, udbygges menupunktet "Alle tilbud" udbygges, så den får form som en indholdsfortegnelse, hvor både kapiteloverskrifterne og tilbuddene fremgår.</i><br><br><i>Det er desuden muligt at klikke sig direkte ind på relevante websider via de QR-koder, som er trykt i kataloget.</i> |
| "Det er en særlig udfordring, at man på snart hver anden ny web-side skal godkende KK's brug af cookies. Alene dette, til det næsten ulidelige gentagne, krav kan   | <i>Københavns Kommune følger retningslinjer og lovgivning, der er udstukket af Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen vedr. brug af cookies på offentlige hjemmesider.</i>   |

<sup>1</sup> Befolkningens oplevelser og udfordringer i et digitalt samfund - med fokus på ældre. Februar 2023. Vedlagt høringssvar på Bliv hørt.

|   |   |
|---|---|
| <p>skæmme folk væk. Det burde undersøges, om det er nødvendigt i forhold til GDPR".</p>   | <p><i>Kommunen er derigennem forpligtet til at oplyse brugerne om, hvilke cookies, hjemmesiderne indeholder. Da aeldre.kk.dk i høj grad henviser til en række andre selvstændige hjemmesider i Københavns Kommune vil brugerne opleve at blive mødt af et cookiebanner flere gange, hvis man klikker rundt på flere forskellige tilbud.</i></p>   |
| <p>"Forsidens søgefunktion fungerer ikke optimalt. Hvis det ikke er meningen at forsidens søgefunktion skal søge dybt, f.eks. hvilke aktiviteter Daghøjskolen Peder Lykke tilbyder, foreslår vi, at det fortælles, hvad man kan forvente af en forsidesøgning".</p> | <p><i>Der arbejdes på en løsning, hvor søgefunktionen enten helt fjernes eller i højere grad forventningsafstemmer søgeresultaterne med brugerne, som det foreslås.</i></p>   |
| <p>"Borgerbooking er en rigtig god ide for de borgere, der er digitale, men igen vil vi skærpe opmærksomheden på, at der er mange ældre, der ikke er digitale".</p>   | <p><i>Borgerbooking erstatter ikke eksisterende kommunikationsveje, men er et supplement til fx telefonaftaler. Borgerbooking øger fleksibiliteten for digitale borgere men øger samtidigt tilgængeligheden (mindre kø og bedre taletid) for borgere, som ikke anvender den digitale løsning.</i></p>   |
| <p>"Det undrer os, at præciseringen af at borgeren skal være godkendt til plejebolig under 4-ugers garantien for at komme på MPO, ikke fremgår tydeligt af selve kataloget, fremfor at der henvises til links".</p>   | <p><i>En præcisering af, at borgere skal være godkendt plejebolig under 4-ugers garantien for at komme på midlertidig plejeophold er imødekommet. (se side 69 i Bilag 1)</i></p>  |
| <p>"Vi undrer os meget over, at Ældre Sagens mangfoldighed af aktiviteter/tilbud i de fem lokalafdelinger og i København ikke fremgår af Aktiv.kk.dk. Vi ser rigtig meget frem til, at dette kommer til at fremgå endnu tydeligere af Aktiv.kk.dk".</p>             | <p><i>Aktivsenior.kk.dk giver i dag kun et overblik over de tilbud, som Københavns Kommune samarbejder med herunder byens seniorklubber.</i></p> <p><i>Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil gerne udbrede viden om alle de øvrige tilbud, der findes i Københavns Kommune.</i></p> <p><i>Derfor arbejdes der på at skabe en digital løsning, hvor alle tilbud i frivilligt regi kan indgå, herunder Ældre Sagens. Siden forventes at kunne lanceres på aktivsenior.kk.dk i første halvdel af 2024.</i></p> |

Københavns Ældreråd har i deres hørings svar indledningsvist lagt vægt på læsevenlighed, forståelse og anvendelse (den tekniske del) og dernæst givet bemærkninger til det serviceniveau, som kvalitetsstandarderne beskriver (den indholdsmæssige del).

Københavns Ældreråd har følgende bemærkninger til den tekniske del:

| Kommentar  | Forvaltningens svar   |
|--|---|
| <p>"Det er svært at forholde sig til læsevenlighed og forståelse. Der er mange gentagelser af tekster og høringsudgaven kan for læseren virke ugennemarbejdet".</p>  | <p>Høringsudgaven er en samling af de tekster, som pr. 2024 vil udgøre forvaltningens kvalitetsstandarder på hjemmesiden <a href="http://aeldre.kk.dk">aeldre.kk.dk</a>. Da teksterne er et udtræk af en samlet hjemmeside, er der flere steder gentagelser i tekst og overskrifter, som kan forekomme ulogiske eller forkerte, når de står samlet i et Word dokument, men som fungerer efter hensigten på web.</p>     |
| <p>"I Afsnittet om plejevederlag skiftes mellem at bruge formen "du" til borgeren og til borgerens pårørende. Det kan derfor være uklart, hvem teksten henvender sig til".</p>   | <p>Det gøres klart i afsnit om plejevederlag, at det henvender sig til pårørende, eftersom det er dem, der søger om plejevederlag. (Se side 24 i bilag 1)</p>   |
| <p>"Fra forvaltningernes side ønskes der en harmonisering mellem de to kvalitetsstandarder. I "Hjælp til hverdagen" er der nogle afsnit, hvis ordlyd med fordel kan bruges i "Ældre i København". Det drejer sig om afsnittet "Sådan bruger du klippekortet" (s.12), "Frivillighed" (s. 16) og "Borgerservice og hjælp til IT" (s. 36)".</p> | <p>Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen har et tæt samarbejde mhp. mest mulig ensretning af beskrivelsen af serviceniveauet, men ordlyden på de to sider kan variere.</p> <p>På siden <a href="http://aeldre.kk.dk">aeldre.kk.dk</a> linkes der til både undersider og eksterne sider, som ofte giver detaljerede beskrivelser af de enkelte emner. Disse sider fremgår ikke af høringsudgaven.</p> |
| <p>"Vedr. klippekortet skal teksten om det trykte klippekort dog fjernes".</p>   | <p>I Høringsudgaven henvises til en pjece, hvor det trykte klippekort indgår i teksten. Pjecen er nu opdateret, så det trykte klippekort ikke længere er beskrevet.</p>   |
| <p>"Vedr. afsnittet om frivillighed kan der desuden henvises til Frivilligcentre i Københavns Kommune".</p>  | <p>Der tilføjes en henvisning til Frivilligcentre i Københavns Kommune på undersiden <a href="http://nogetfornogen.kk.dk">nogetfornogen.kk.dk</a></p>   |
| <p>"Under "Hjælp i hjemmet" fremgår det ikke, hvor mange timer man kan få til ekstra rengøring. Dette bør fremgå tydeligt af afsnittet".</p>   | <p>Det fremgår nu af teksten, at ekstra rengøring én gang årligt svarer til 2 timer og 40. (Se side 36 i Bilag 1)</p>   |

*"Vedr. "Tilbud og støtte til pårørende" er det på hjemmesiden uklart, hvad man tilmelder sig af pårørendetilbud, og hvordan man som pårørende får information om pårørendetemadag. Dette skal vi derfor opfordre til, kommer til at fremstå klarere".*

*Informationer til pårørende er i kraft af den nye side for pårørende, kk.dk/paarørende, som Ældre i København linker til, blevet mere tydelig.*

Københavns Ældreråd har dertil følgende bemærkninger til den indholdsmæssige del. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gør hertil opmærksom på, at kvalitetsstandarder er et udtryk for det politisk vedtagne serviceniveau. Ønsker til ændringer i serviceniveauet kan således ikke imødekommes her, men kan bringes ind i forbindelse med budgetforhandlingerne for budget 2025.

| Kommentar   | Forvaltningens svar   |
|---|---|
| <p><i>"Borgere, der skal på lindrende ophold og have palliativ pleje, og som kommer hjemmefra, skal selv sørge for at betale for transport. Transporten bliver betalt, hvis borgerne kommer fra hospital eller skal have liggende transport. Ældrerådet så meget gerne at transporten, herunder opgaven med at arrangere transporten, blev betalt for alle der skal indlægges til palliativ pleje".</i></p>                                   | <p><i>Det kan oplyses, at stort set alle borgere der skal på lindrende ophold opfylder kriterierne for betalt transport, idet borgerne som oftest skal have enten liggende transport eller transport med kørestol.</i></p>  |
| <p><i>"I strakspakken til borgere med hurtigt fremadskridende sygdom er det præciseret, at det ikke gælder kræft. Kræft kan også være hurtigt fremadskridende, derfor er der borgere indenfor denne gruppe, der også burde kunne få strakspakken. Herudover er det beskrevet, hvad strakspakken omfatter, og I Ældrerådet er vi af den opfattelse, at et akut behov for sygeplejeartikler med fordel også kan være en del af pakken".</i></p> | <p><i>Indsatsen er en ny bestemmelse i Serviceloven, som trådte i kraft 1. juni 2023. Københavns Kommune har ikke mulighed for at ændre bestemmelsens indhold eller målgruppe, da begge dele er formuleret ved lov.</i></p>   |
| <p><i>"Med tilbud om Madklippekort kan man købe mad på en restaurant én gang om ugen, men der er alene to restauranter tilmeldt ordningen. Vi skal derfor opfordre til at man overvejer, om man kan gøre mere for at flere restauranter tilmelder sig ordningen".</i></p>   | <p><i>Forvaltningen medgiver, at der på nuværende tidspunkt kun er meget få restauranter, som er tilmeldt ordningen.</i></p> <p><i>Det foreslås præciseret i Ældre i København 2024, at borgere kan opfordre lokale forretninger og restauranter til at tilmelde sig til ordningen mhp., at der</i></p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <i>bliver flere valgmuligheder i ordningen.<br/>(Se side 59 i Bilag 1)</i>   |
| Der er mange tilbud om genoptræning, og i Ældrerådet har vi et ønske om, at borgere efter genoptræning støttes til at komme videre herfra. Således kunne der, efter vores opfattelse, med fordel være et tilbud om fx brobygning til et aktivitetscenter, ældreklub, Gigtskolen eller idrætsforeninger, i disse tilfælde. | <i>På genoptræningsområdet er der et stort og kontinuerligt fokus på at fremme samarbejdet med civile organisationer, frivillige og andre civilsamsfundstører indenfor fysisk aktivitet og træning, for at kunne sikre brobygning undervejs og ved endt genoptræningsforløb.</i> |