



Til  
Tine Dahl Sarup  
a18i@sof.kk.dk

7. november 2017

**Høringssvar fra Brugerrådet i Borgercenter Hjemmepleje og Danske Handicaporganisationer København vedr. "Hjælp i hverdagen 2018"**

Sagsnr.  
2017-0317752

Dokumentnr.  
2017-0317752-16

Vi takker for det tilsendte høringsmateriale. Der efterspørges i høringsbrevet bemærkninger til beskrivelserne af tilbud i kataloget ift. læsevenlighed, forståelse og anvendelse. Vi har særligt lagt vægt på, hvordan der kommunikeres til borgerne.

<b>Kataloget</b>	<b>Brugerrådet og DH Københavns kommentarer</b>
Indledende afsnit "Hjælp i hverdagen"	Vi vil gerne have yderligere uddybet, hvornår man som borger over 65 år fortsætter med at modtage hjælp fra Socialforvaltningens hjemmepleje med henblik på at forventningsafstemme med borger.
Afsnittet "Hjælpe midler og boligændringer" giver eksempler på tekniske hjælpemidler, personlige hjælpemidler, boligændringer, forbrugsgoder og sædvanligt indbo.	Vi anbefaler, at eksempler på arbejdsredskaber også fremgår af oversigten. Plejeseng som arbejdsredskab vil være relevant at nævne i oversigten. Vi anbefaler derudover, at det tydeligere fremgår, hvornår borgeren skal betale for hjælpemidler og boligændringer, og hvornår kommunen betaler. Ydermere anbefaler vi, at det fremgår, hvem der vurderer, hvornår der ydes økonomisk støtte til et hjælpemiddel
I afsnittet "Praktisk hjælp og støtte" står følgende: <i>"Du kan få støtte til rengøring af daglige opholdsrum svarende til en bolig med opholdsstue, soveværelse, køkken, bad og entré (ca. 65 m2)."</i>	Det bør fremgå tydeligere hvad de 65 m2 indbefatter. Den nuværende formulering skaber tvivl om hvorvidt: <ul style="list-style-type: none"><li>• de 65 m2 også inkluderer boligens andel af fællesarealer</li><li>• det er hele boligens samlede areal eksklusiv fællesarealer</li><li>• det er arealet, hvor der gøres rent eksklusiv de områder, hvor plejeseng og andre hjælpemidler forhindrer rengøring</li></ul>

**Borgercenter Hjemmepleje - Staben**

Vordingborggade 15  
2100 København Ø

EAN nummer  
5798009684097

<b>Kataloget</b>	<b>Brugerrådet og DH Københavns kommentar</b>
	Vi foreslår, at processen vedr. revurdering af borgers behov for støtte og hjælp fremgår af kvalitetsstandarderne. Herunder at det sker i et samarbejde mellem borger, myndighed og udfører.

Med venlig hilsen

Sven A. Knudsen  
Formand for brugerrådet i Borgercenter Hjemmepleje  
Formand for Danske Handicaporganisationer København



**Til Borgercenter Hjemmepleje**

10. november 2017

Sagsnr.  
2017-0360374

Dokumentnr.  
2017-0360374-2

**Dialogforums høringssvar til Socialforvaltningens kvalitetsstandard for hjemmehjælp 2018**

Dialogforum påskønner at blive inddraget i udarbejdelsen af Socialforvaltningens kvalitetsstandard for hjemmehjæleområdet 2018 og takker for det tilsendte høringsmateriale. Dialogforum er naturligvis særligt optaget af de dele af kvalitetsstandarden, der er af relevans for borgere med sindslidelse.

Dialogforum vil gerne indlede med at påpege vigtigheden af, at udsatte borgere tilbydes kompetent hjælp i hverdagen. Socialforvaltningens tilbud om hjemmehjælp bør ligesom forvaltningens øvrige tilbud medvirke til, at udsatte borgere kan opretholde et liv i værdighed og forebygge sociale problemer. Socialforvaltningens tilbud om hjemmehjælp bør i den forbindelse også tage højde for den sociale dimension i hjælpen.

**Bemærkninger til Hjælp i hverdagen 2018**

Da det kan være vanskeligt for borgere med sindslidelse at gøre sig bekendt med sociale tilbud og endvidere at opsøge dem, opfordrer Dialogforum grundlæggende Socialforvaltningen til at udbrede kendskabet til Hjælp i hverdagen blandt sindslidende borgere, der bor i eget hjem, hvilket eksempelvis kan gøres gennem aktivitets- og samværstilbuddene.

*Vedrørende læsevenlighed, forståelse og anvendelse*

Dialogforum bemærker, at læsevenligheden er god, og at Hjælp i hverdagen som opslagskatalog giver et godt overblik over tilbud til udsatte borgere om hjælp og støtte i eget hjem.

*Vedrørende psykisk pleje og omsorg (s. 14)*

Dialogforum opfordrer Socialforvaltningen til også at beskrive forvaltningens akuttilbud til borgere, der oplever akut psykisk krise, i afsnittet.

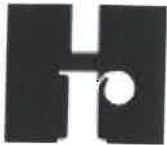
*Vedrørende andre tilbud i hjemmet (s. 20)*

Dialogforum opfordrer Socialforvaltningen til at tilrettelægge tilbud om hjælp og støtte i hjemmet således, at borgerne ikke oplever for stor variation i de udgående medarbejdere, der besøger dem i deres hjem. Dialogforum opfordrer endvidere Socialforvaltningen til at sikre, at sindslidende borgere får rettidig hjælp og støtte i hjemmet efter ud-

**CfP - Bernstorffsgade**

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

EAN nummer  
5798009683052



### Handicaprådets hørings svar vedr. kvalitetsstandarden *Hjælp i Hverdagen* 2018

Handicaprådet værdsætter arbejdet med at forbedre beskrivelserne af de forskellige tilbud i kvalitetsstandarden ”Hjælp i Hverdagen 2018”, da kommunikation og formidling af tilbud i kommunen er helt centralt for mange borgere. Tilføjelserne kan hjælpe med at sikre, at alle borgere kan finde konkrete oplysninger om deres muligheder i kommunen.

I det indledende afsnit *Hjælp i Hverdagen* savnes en begrundelse for, hvilke borgere der eventuelt fortsat hører under Socialforvaltningens hjemmepleje efter de er fyldt 65 år, samt hvordan sådan en beslutning træffes. Handicaprådets bekymring er, at borgere der overgår fra Socialforvaltningens hjemmepleje til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmepleje, stadig kan have behov, der ikke kan dækkes fyldestgørende under Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmepleje tilbud. Handicaprådet foreslår at tilføje en uddybende forklaring på, hvilke borgere der forbliver i Socialforvaltningens hjemmepleje, samt hvordan det sikres at de resterende borgere får dækket deres individuelle og behov for hjemmepleje.

I starten af kataloget fremgår det, at tilbuddene er gældende for københavnere mellem 18 og 65 år, hvilket kan være misvisende, da der bl.a. i afsnittet *Ledsagelse* beskrives et tilbud for borgere mellem 12 og 67 år.

Videre skal det bemærkes, at Handicaprådet savner uddybende information i det nye afsnit *Ledsagelse* med henblik på at oplyse borgere om deres konkrete muligheder for anvendelse af ledsageordningen. Herunder efterlyses en uddybning af hvem de personlige ledsagere eventuelt kan være, økonomiske anordninger i forbindelse med ledsagerordningen, muligheden for én fast tilknyttet ledsager samt hvorvidt ordningen både kan være efter behov eller med fast tidspunkt for ledsagelse.

Foruden de fremhævede afsnit med ændringer, efterspørger Handicaprådet tilføjelser i beskrivelserne af afsnittene *Handicap- og ældreboliger* samt *Handicapkørsel (flextrafik)*.

I afsnittet *Handicap- og ældreboliger* fremgår det ikke, hvordan visitationen foregår, om det eksempelvis er muligt at få tilbudt en ældrebolig i et bestemt område af kommunen. Dette er vigtigt, da det kan vanskeliggøre hverdagen for borgere med handicap, hvis de er nødsaget til flytte væk fra deres sociale netværk og omgangskreds.

### Høringssvar 'Ældre i København 2018'

Høringsskrivelsen dateret 13. oktober 2017 anvender betegnelsen 'kvalitetsstandarder' for de to kataloger i høring. Ældresagen København finder betegnelsen lidt misvisende. Vi foreslår, at forvaltningerne anvender udtrykket 'ydelseskataloger'.

#### Ældre i København 2018

Afsnittet Mad og Måltider side 12 og 13: Ved mødet med borgmester Ninna Thomsen d. 9. oktober 2017 blev vi orienteret om, at der er et samarbejde med Meyers om ændring og levering af mad således, at der i fremtiden kun leveres mad 3 x ugentlig som kold mad. Det er derfor ikke længere muligt at få leveret varm mad. Det bør fremgå at teksten i katalogafsnittet.

Afsnittet Sundhed og Genoptræning side 52-61 er nyt i forhold til 2017 udgaven. Det er oplysende og godt, fint at det er kommet med.

Generelt fremtræder kataloget med en klar, overskuelig og genkendelig struktur gennem alle afsnit.

Høringsbrevet beskriver, at høringssvar især skal have fokus på læsevenlighed, forståelse og anvendelse.

Der er i høringsudgaven anvendt mange farver, hvilket generelt er godt for læsevenligheden. Nogle af farverne er dog så svage (bl.a. gul, grå), at mange ældre vil have svært ved at læse teksten. Kataloget beskriver ikke hvad farverne betyder. Kataloget bør indeholde en beskrivelse af farvekodningen.

Som anført ved tidligere høringer er skriftstørrelsen i brødteksten meget lille for ældre læsere.

Høringsskrivelsen fremtræder naturligvis i en form, hvor den endelige korrekturlæsning endnu ikke er sket. Indholdsfortegnelse sidetalshenvisninger ikke er helt korrekte, der er afsnitoverskrifter, der ikke er helt korrekte i indholdsfortegnelsen, der er fortsat stavfejl og lettere meningsforstyrende sætninger.

Hjemmesidehenvisninger: IBØ er nogle steder anført som 'ibo', andre steder som 'ibo'.

#### Ældre i København 2018 – PIXI-Udgaven

Generelt fremtræder Pixi-udgaven som en fyldstgørende og letlæst pjeces. Mange steder i det fulde katalog beskrives egen læge eller hospitaler som vigtige personer i henvisningsprocesser. Det er overhovedet ikke nævnt i Pixiudgaven.

Høringsskrivelsen – et A4 worddokument – gør det ikke muligt at vurdere den endelige pjeces læsbarhed for ældre læsere.