



## Notat - Høring

### Bilag 4. Oversigt over høringssvar til Socialforvaltningens kvalitetsstandard 2024 med Socialforvaltningens bemærkninger hertil

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

Høringspart	Ændringsforslag	Socialforvaltningens kommentarer
Handicaprådet	Handicaprådet værdsætter arbejdet med at gøre kvalitetsstandarden mere borgervenlig og brugerrettet, således at borgerne lettere kan finde relevant og aktuel information. Desuden er Rådet enig i, at det vil øge borgernes tilgængelighed til kvalitetsstandarden at udgive den digitalt på Københavns Kommunes hjemmeside. Handicaprådet har ingen konkrete bemærkninger til beskrivelserne af tilbuddene.	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.

DUOS	<p>Kommentar til underafsnittet "Sagsbehandlingsfrister" på s. 36: "Det forstår jeg ikke? Er dette afsnit ikke færdigt? Nedenstående paragraffer kan evt. stå i et bilag."</p>	<p>Oversigt over sagsbehandlingsfrister tilgås via dette link <a href="#">Sagsbehandlingsfrister i Socialforvaltningen   Københavns Kommunes hjemmeside (kk.dk)</a>.</p> <p>På den digitale platform/hjemmeside, hvor <i>Hjælp i Hverdagen</i> kommer til at ligge i 2024, vil man skulle trykke på dette link, for at se sagsbehandlingsfristerne. Linket ville blive lagt ind på hjemmesiden under alle indsatser, hvor der er sagsbehandlingsfrister. Det kan f.eks. være når der søges om praktisk eller personlig hjælp. Ved at have sagsbehandlingsfristerne samlet under et link, sikrer vi borgerne, at de altid får oplyst de korrekte sagsbehandlingstider.</p>
Ældrerådet	<p>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>Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.</p>
Ældrerådet	<p>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.</p>	<p>Socialforvaltningen gør opmærksom på, at kvalitetsstandarder er et udtryk for det politiske vedtagende serviceniveau. Ønsker til ændringer i serviceniveauet kan således ikke imødekommes her, men skal ske i forbindelse med budgetforhandlingerne.</p>

Ældrerådet	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.	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.
Udsatterådet	Generelt er det væsentligt, at der er fokus på, hvem der er målgruppen for kvalitetsstandarderne. Det er derfor positivt, at kvalitetsstandarderne suppleres af en pixiudgave med de vigtigste informationer. Dog undrer det udsatterådet at denne pixiudgave kun opdateres hvert 4. år, når kvalitetsstandarderne opdateres årligt.	<p>Ved opstartsmøder introduceres borgere for en fysisk pixiudgave som er en pjece der giver et overblik over muligheder indenfor hjemmehjælp, træning og hjemmepleje. Pixiudgaven fungerer som et supplement til kvalitetsstandarderne "Hjælp i Hverdagen 2024" med henvisning til de steder hvor det er muligt for borgeren at få mundtlig information om kvalitetsstandardens indhold.</p> <p>I udgangspunktet opdateres pixiudgaven hvert 4. år, medmindre den årlige revidering af indholdet af kvalitetsstandarderne giver anledning til indholdsmæssige ændringer i pixiudgaven. I år ændres pixiudgaven på baggrund af ændring i ordningen om tøjvask.</p>
Udsatterådet	Derudover bemærker rådet, at ikke alle socialt udsatte borgere vil have adgang til eller mulighed for at læse en digitale udgave af kvalitetsstandarderne. Det er derfor kritisabelt, at kvalitetsstandarderne udelukkende vil være tilgængelig i digital form. I høringsbrevet fremlægges det som om, at en ren digital udgave vil øge tilgængeligheden for borgeren. Det øger selvsagt ikke tilgængeligheden for borgeren, at kvalitetsstandarderne ikke er tilgængelig i fysisk form, særligt ikke når man tager i betragtning at målgruppen inkluderer borgere, der kan have større udfordringer med digitale løsninger end befolkningen generelt.	Socialforvaltningen gør opmærksom på, at kvalitetsstandarderne er et udtryk for det politisk vedtagende serviceniveau. Socialudvalget vedtog den 26. april 2023, at Kvalitetsstandarderne "Hjælp i Hverdagen" fra 2024 kun udgives digitalt. Som digital udgave, vil borger have mulighed for at målrette sin søgning og fokusere på de informationer, der er relevant for den enkelte.

		<p>Derudover vil en digital løsning resultere i, at viden og oplysning om kommunens gældende tilbud kommer hurtigere ud til borgerne, fordi de ikke skal vente på, at kvalitetsstandarden er klargjort til at blive udgivet i en fysisk udgave. Borgere uden smartphone eller adgang til internettet vil have mulighed for at få hjælp af en medarbejder fx fra Den Sociale Hjemmepleje eller en hjemmevejleder til at orientere sig i den digitale kvalitetsstandard. Borgercenter Voksne vil løbende følge udviklingen i digital parathed hos målgruppen for Den Sociale Hjemmepleje med henblik på at tilpasse, hvordan borgerne bedst muligt orienteres om og har adgang til viden om tilbuddene.</p> <p>Den fysiske pixiudgave vil fortsat blive udarbejdet og udleveret til borgeren ved visitationssamtalen.</p>
Udsatterådet	<p>Generelt er læsevenligheden acceptabel, men dokumentet bærer præg af en vis grad af forvaltningssprog. Fx er sætningen på side 5; <i>"...mestre hverdagens aktiviteter"</i> tydeligt hentet fra forvaltningens interne sprogbrug. Ligeledes er ord ofte tekniske og sætninger lange, når man tager målgruppen i betragtning fx sætningen <i>"Forløbet er et samarbejde mellem dig, pårørende og medarbejdere i Københavns Kommune, hvor der med udgangspunkt i dine perspektiver og livssituation er fokus på at muliggøre et godt liv og skabe de bedst mulige betingelser for deltagelse og livskvalitet"</i> ligeledes på side 5. På baggrund af dette er det særligt væsentligt at Pixiudgaven er formuleret på en måde, som er særligt målrettet målgruppen.</p>	<p>Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.</p> <p>I 2022 foretog Socialforvaltningen en gennemgående revidering og gennemskrivning af kvalitetsstandarden med henblik på at understøtte læsevenligheden og gøre den mere brugerrettet. Derudover giver pixiudgaven en kort introduktion til de enkelte tilbud og skal kunne læses uden, at borgeren skal orientere sig i den digitale version af kvalitetsstandardens.</p>

Udsatterådet	<i>Mulighed for skærmbesøg.</i> Det bør på side 5 fremgå tydeligt, at man til en hver tid kan afslå eller afvise et tilbud om hjemmepleje eller sygepleje via skærmbesøg, uden at det påvirker den service man er berettiget til at modtage.	Det er Den Sociale Hjemmepleje, der ud fra en konkret og individuel vurdering, vurderer, om det er hensigtsmæssigt at en borger skal have en ydelse leveret som skærmbesøg.
Udsatterådet	<i>Personlig pleje</i> I afsnittet om personlig pleje på side 11 vil Udsatterådet igen efterlyse en mere detaljeret beskrivelse af, hvordan visitationen til tilbuddet foregår, samt hvad der lægges vægt på i vurderingen.	Visitor afklarer i dialog med borgeren, hvad det konkrete hjælpebehov er, og hvilken hjælp borgeren kan forvente at modtage.
Udsatterådet	<i>Klippekort</i> På side 12 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.	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.
Dialogforum	<u>Kvalitetsstandardens betydning for borgere med psykiske lidelser</u> Socialforvaltningens hjemmepleje har i stigende grad betydning for Dialogforums målgrupper, som følge af de senere års politiske fokus på, at flere borgere med psykiske lidelser skal flytte i egen bolig. For borgere med psykiske lidelser, som flytter i egen bolig, er det afgørende med en understøttende indsats og hjælp i hverdagen.	Socialforvaltningen tager bemærkningerne til efterretning.
Dialogforum	<u>Hjemmeplejen er ikke blevet prioriteret ved budgetforhandlingerne</u> Dialogforum er derfor optaget af hjemmeplejens serviceniveau og adgangen til ydelser for målgruppen af borgere med psykiske lidelser/psykisk sårbarhed. I den forbindelse er Dialogforum igen i år nødt til at give udtryk for sin bekymring for, at hjemmeplejen heller ikke i år blevet prioriteret ved budgetforhandlingerne, selvom behovet er stigende hos målgruppen. Dialogforum er opmærksom på, at det er en politisk	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

	<p>prioritering.</p> <p>Det er en foruroligende udvikling, når Socialforvaltningen samtidig arbejder på, at flere borgere med psykiske lidelser flytter fra deres botilbud til egen bolig. Det bliver svært for den enkelte at skabe et godt liv i sin nye bolig uden den nødvendige hjælp, og for den enkeltes evne til at kunne fastholde det.</p>	<p>skal ske i forbindelse med budgetforhandlingerne.</p>
Dialogforum	<p><u>Skærmbesøg</u></p> <p>Dialogforum finder det positivt, at der er mulighed for skærmbesøg, men kan samtidig være bekymret for, at det betyder en udvikling i retning af mindre fysisk tilstedeværelse. Det kan betyde, at flere borgere isolerer sig og have konsekvenser for den enkeltes trivsel. Dialogforum gør opmærksom, at ikke alle borgere er eller kan blive digitale eller har adgang til digitale værktøjer.</p>	<p>Socialforvaltningen gør opmærksom på, at skærmbesøg er et tilbud til de borgere, der med en specifik ydelse kan få gavn af skærmbesøg. Det er Den Sociale Hjemmepleje, der ud fra en konkret og individuel vurdering, vurderer, om det er hensigtsmæssigt, at en borger skal have en ydelse leveret som skærmbesøg.</p>
Dialogforum	<p><u>Frivillige foreninger og tilbud</u></p> <p>Af kvalitetsstandarden fremgår det, at "Frivillige kræfter, fællesskaber og netværk er et uvurderligt supplement til kommunens sociale arbejde. I Københavns Kommune har vi fokus på at styrke samarbejdet mellem Socialforvaltningen og de mange frivillige organisationer, der findes i byen. Der findes mange forskellige tilbud, du kan benytte dig af." Dialogforum kan se, at støtten til mange frivillige organisationer er på sparekataloget, som indeholder Socialforvaltningens forslag til besparelser til budget 2024. Dialogforum finder det hult, når kommunen bryster sig af samarbejde med de frivillige foreninger og samtidig truer med at nedlægge de samme tilbud ved at trække støtten fra dem.</p>	<p>Socialforvaltningen gør opmærksom på, at kvalitetsstandarder 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>
Dialogforum	<p><u>Vederlagsfri transport</u></p> <p>Dialogforum finder det positivt, at det nu fremgår af kvalitetsstandarder, at der er mulighed for at få bevilget vederlagsfri transport til og fra kommunens klinikker, hvis man ikke selv har mulighed for at sørge for det. Dialogforum ønsker i den forbindelse at vide, om borgere med varigt nedsat psykisk funktionsevne også inkluderer Dialogforums målgruppe, dvs. borgere med psykiske lidelser.</p>	<p>Socialforvaltningen gør opmærksom på, at den vederlagsfrie transport gives efter servicelovens § 117, som omhandler borgere med varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Man kan have en psykisk lidelse uden at have en varig nedsat psykisk funktionsevne, så den vederlagsfrie transport vil ikke rumme hele Dialogforums målgruppe.</p>

Dialogforum	<p><u>Interaktivt kort over aktivitets- og samværstilbud</u></p> <p>Dialogforum håber, at det kan lade sig gøre med et interaktivt kort over byens aktivitets- og samværstilbud, som der står i høringsmaterialet. Det kan nemlig være svært at danne sig et overblik over disse tilbud.</p>	<p>Socialforvaltningen vil undersøge mulighederne for at få lavet et interaktivt kort på Københavns Kommunes hjemmeside.</p>
Dialogforum	<p><u>Den Sociale Hjemmeplejes brugerråd</u></p> <p>Endeligt bemærker Dialogforum, at Dialogforums målgruppe endnu ikke er repræsenteret i Brugerrådet. Det kommenterede Dialogforum på sidste år, og Socialforvaltningen bemærkede, at "Den Sociale Hjemmeplejes Brugerråd er bevidste om manglende repræsentation fra psykiatri og misbrugsområdet. Formand Poul Brorson har kontaktet flere organisationer mm. for at finde medlemmer - enten brugere eller pårørende, som kan repræsentere områderne". Dialogforum kan ud fra Brugerrådets hjemmeside se, at der fortsat ikke er en organisation med, som repræsenterer borgere med psykiske lidelser.</p>	<p>Socialforvaltningen tager bemærkningen til efterretning og gør samtidig opmærksom på, at der har været et kontinuerligt arbejde i gang fra Brugerrådets side på at rekruttere medlemmer til rådet fra Dialogforums målgruppe. Socialforvaltningen og Brugerrådet indgår gerne i et samarbejde med Dialogforum med at finde kandidater til Brugerrådet.</p>