



29. august 2008

Sagsnr.  
2007-16815

Dokumentnr.  
2008-450806

### **Bilag 3**

#### **Sammenfatning af høringsvar med Sundheds- og Omsorgsforvaltningens bemærkninger**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har sendt udkast til de borgerrettede kvalitetsstandarder ”Tilbud til ældre i plejebolig” i offentlig høring hos bl.a. Ældrerådene og relevante eksterne samarbejdspartere. Høringen er gennemført fra den 1. august til den 29. august 2008 (se iøvrigt bilag 2 Liste over høringsparter).

Høringssvarene bidrager med konstruktive og relevante kommentarer og forslag til kvalitetsstandarderne. Enkelte høringsvar bidrager med konkrete forslag til formuleringer eller specifikke tekstændringer. Disse ændringsforslag er, hvor det er muligt og hensigtsmæssigt, indarbejdet i kvalitetsstandarderne.

I det følgende foretages en tværgående gennemgang af de centrale bemærkninger og forslag, som er fremkommet i høringsvarene. Høringsnotatet er tematisk opdelt med bemærkninger og forslag i forhold til:

- Generelle bemærkninger
- Formidling til svagere borgere

#### **Center for forretning**

Sjællandsgade 40, -H120  
2200 København N

Telefon  
3530 3176

E-mail  
QH96@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009290809

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

- Formidling til borgere med anden etnisk baggrund
- Kommunens værdigrundlag
- Serviceniveauet
- Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kommentarer til høringssvarene fremgår løbende.

Det skal bemærkes, at ud over de punkter, der omtales i det følgende, er der på baggrund af høringsrunden og forvaltningens egen kvalitetssikring af kvalitetsstandarderne indarbejdet en række sproglige og tekniske justeringer i den reviderede udgave af de borgerrettede kvalitetsstandarder (bilag 1 borgerrettede kvalitetsstandarder ”Tilbud til ældre i plejebolig”).

## **Generelle bemærkninger**

### *Høringssvar*

Høringssvarene viser generelt stor tilfredshed med de nye læsevenlige kvalitetsstandarder, som kan støtte kommunens ældre borgere, herunder Ældre Sagen der mener, at det er et vigtigt fremskridt, og at al materiale bør være formuleret i samme klare sprog.

Ældre Sagen påpeger desuden fraværet af konkrete kvalitetsmål og faglige retningslinier.

### *Forvaltningens kommentarer*

I 2007 besluttede Sundheds- og Omsorgsudvalget, at forvaltningen skulle udvikle et nyt koncept for kvalitetsstandarder med henblik på en tættere kobling mellem lovgivningen på området, den nye ældrepolitik og serviceniveauet, som danner rammen for indsatsen. Det overordnede mål med det nye koncept er, at det skal udfylde 2 funktioner:

- 1) Kvalitetsstandarderne skal være en borgerrettet formidling af de politiske fastsatte beslutninger om mål og prioritering i kommunens ældrepolitik (serviceniveau).
- 2) Kvalitetsstandarderne skal fungere som et fagligt redskab af det politiske fastsatte serviceniveau.

De borgerrettede kvalitetsstandarder ”Tilbud til ældre” og ”Tilbud til ældre i plejebolig” understøttes og suppleres bl.a. af det faglige redskab ”Katalog over visitationskriterier og ydelser 2008”, der er udviklet til udmøntning af kvalitetsstandarderne. Hvor de borgerrettede kvalitetsstandarder på en overskuelig og lettilgængelig måde beskriver kommunes servicetilbud på ældreområdet, indeholder ”Katalog over

visitationskriterier og ydelser 2008” således kvalitetsmål og faglige retningslinier bl.a. i form af mål for indsatsen og faglige krav til udførelsen af hjælpen.

## **Formidling til svagere borgere**

### *Hørings svar*

Alzheimerforeningen finder det særdeles positivt, at Københavns Kommune har udarbejdet skriftlig information til borgerne om kommunens serviceniveau i forbindelse med flytning i plejebolig. Det letlæselige informationsmateriale gør det lettere for borgeren at finde ud af, hvilken service der kan forventes og hvilke rettigheder borgeren har. Foreningen gør dog opmærksom på, at mange mennesker med demenssygdom mister evnen til at læse undervejs i demensforløbet, og opfordre derfor kommunen til at være opmærksom på denne problemstilling.

### *Forvaltningens kommentarer*

Hensigten med de nye kvalitetsstandarder er netop at tydeliggøre og derved styrke borgernes muligheder og rettigheder i et letlæseligt sprog, herunder hvordan borgere kan søge om hjælp og deres muligheder for at klage. Et mål med de borgerrettede kvalitetsstandarder er derfor at skabe gennemsigtighed i forhold til borgerne, grundlag for dialog og en styrkelse af borgernes retssikkerhed.

I Københavns Kommunen tager vi desuden aktivt ansvar i forbindelse med at sikre netop problemstillingen omkring mennesker med demenssygdomme. Kommunen har bl.a. en udgående konsulentenhed, hvis funktion er at bistå og undervise personale, der er i kontakt med borgere med demenssygdomme, herunder visitatorer, personale, ledere på plejehjem og i hjemmeplejen, i dagtilbud og træningscentre. Desuden har forvaltningen ansat en demenskoordinator i hvert lokalområde i kommunen. Demenskoordinatorerne har en koordinerende og udadvendt rolle i forhold til borgere med demenssygdomme ved bl.a. at bistå den enkelte borger i kontakten mellem borger, pårørende og forvaltningen.

## **Formidling til borgere med anden etnisk baggrund**

### *Hørings svar*

Integrationsrådet i Københavns Kommune fremhæver i deres høringssvar, at manglende eller ringe danskundskaber blandt ældre borgere med anden etnisk baggrund kan besværliggøre kommunikationen af kvalitetsstandarderne til denne gruppe af ældre.

Derfor mener rådet, at der er brug for særlig opmærksomhed på denne problemstilling i forbindelse med implementeringen af ”Tilbud til ældre i plejebolig”.

#### *Forvaltningens kommentarer*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i mange år haft fokus på, hvordan forvaltningen sikrer en god kommunikation med borgere med anden etnisk baggrund end dansk. I Københavns Kommunes integrationspolitik er bl.a. opsat mål og indsatsområder netop vedrørende forvaltningens dialog med denne borgergruppe, herunder bl.a. at afdække behovet for information om kommunens tilbud og belyse forskellige mediers relevans i kommunikationen til borgere med anden etnisk baggrund end dansk.

### **Kommunens værdigrundlag**

#### *Høringssvar*

Kost & Ernæringsforbundet finder standarderne velkrevet, letforståelige og uden brug af indforståede fagtermer. Desuden hæfter forbundet sig især ved kommunens værdigrundlag, hvor det fremgår, at det er mødet mellem mennesker, at ældre får oplevelsen af tryghed og omsorg. Denne værdig håber forbundet også vil være fremherskende i forbindelse med måltidet.

#### *Forvaltningens kommentarer*

Den politisk vedtagne kostpolitik for ældreområdet har særlig fokus på bl.a. værdierne i forbindelse med mad og måltider. Med kostpolitikken tydeliggøres, at mad og måltider er en fælles opgave og et fælles ansvar for alle faggrupper på ældreområdet, så ældre kan opleve, at mad og måltider prioriteres højt i dagligdagen. Samarbejde om mad og måltider skal integreres i forebyggelse, omsorg, pleje og behandling.

### **Serviceniveau**

#### *Høringssvar*

I høringssvaret fra Ældrerådet ønskes tilføjet, hvor lang tid der må gå førend et genoptræningsforløb påbegyndes efter udskrivning fra hospital.

Derudover har Ældrerådet konkrete forslag til tilføjelser om Bruger- og pårørenderåd, omsorgstandpleje og klagevejledning.

#### *Forvaltningens kommentarer*

Det nuværende serviceniveau er politisk besluttet i forbindelse med budgetforliget. Det forventes, at der ultimo 2008 skal træffes politisk

beslutning om serviceniveauet om bl.a. administrative ventetider for bl.a. træningsområdet.

Det foreslås således, at der på nuværende tidspunkt tilføjes følgende:  
*"Kommunen tilstræber, at der går så kort tid som muligt, fra Genoptræning København modtager din genoptræningsplan til, at du påbegynder et genoptræningsforløb."*

Derudover justerer Sundheds- og Omsorgsforvaltningen teksten, hvor det er hensigtsmæssigt, i de afsnit hvor Ældrerådet har konkrete forslag til tilføjelser.

## **Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser**

### *Høringssvar*

I høringssvaret fra Dansk Sygeplejeråd Kreds Hovedstaden ønskes, at Københavns Kommune i højere grad fokuserer på de mere sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, som kommunen er blevet forpligtet af i sundhedsloven.

Dansk Sygeplejeråd foreslår bl.a. tilføjelser på områderne sygepleje, træning, hjælpemidler samt mad og måltider.

### *Forvaltningens kommentarer*

Københavns Kommune har i mange år prioriteret forebyggelse og sundhedsfremme højt og arbejder allerede systematisk med den borgerrettede og patientrettede forebyggelse samt sundhedsfremme.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen justerer teksten, hvor det er hensigtsmæssigt, i de afsnit hvor Dansk Sygeplejeråd har konkrete forslag til tilføjelser.