

## Tine Dahl Sarup

---

**Fra:** BJØRN Morten <[Morten.Bjorn@Elis.com](mailto:Morten.Bjorn@Elis.com)>

**Sendt:** 15. oktober 2019 14:37

**Til:** Martina Henze <[D31K@kk.dk](mailto:D31K@kk.dk)>

**Emne:** RE: Mail 3: Høring af Ældre i København 2020 og Hjælp i hverdagen 2020

Hej Martina,

Mange tak for det fremsendte høringsmateriale.

Vi har i første omgang kun en kommentar.

I kvalitetstandarden for SOF nævnes de to mulige leverandører, men vores mail adresse må meget gerne rettes til: [dk-vaskeservice@elis.com](mailto:dk-vaskeservice@elis.com)

I kvalitetsstandarden for SUF fremgår ikke de mulige leverandører. Er det bevidst?

Vi tales ved.

Venlig hilsen / Best regards

Morten Bjørn  
Markedschef

**BERENDSEN**  
PART OF 

M: +45 2373 9419 | T: +45 2373 9419

[Morten.Bjorn@Elis.com](mailto:Morten.Bjorn@Elis.com)

Berendsen | Kirstinehøj 3 | Kastrup | DK-2770 | Denmark

[www.berendsen.dk](http://www.berendsen.dk) | [www.elis.com](http://www.elis.com)



**BERENDSEN**  
PART OF 

Dansk designer  
lancerer ny kollektion af  
vores kasserede tekstiler  
**Læs mere her!**

**From:** Martina Henze <[D31K@kk.dk](mailto:D31K@kk.dk)>

**Sent:** 14. oktober 2019 14:07

**To:** [janbertel@gmail.com](mailto:janbertel@gmail.com); [Charlotte.christensen@attendo.dk](mailto:Charlotte.christensen@attendo.dk); BJØRN Morten <[Morten.Bjorn@Elis.com](mailto:Morten.Bjorn@Elis.com)>;

## Tine Dahl Sarup

---

**Emne:** VS: Høring af Ældre i København 2020 og Hjælp i hverdagen 2020

**AppServerName:** kkedoc4

**Fra:** Gitte Gross <[JE0X@kk.dk](mailto:JE0X@kk.dk)>  
**Sendt:** 14. oktober 2019 16:21  
**Til:** Martina Henze <[D31K@kk.dk](mailto:D31K@kk.dk)>  
**Cc:** Berit Helt <[EH02@kk.dk](mailto:EH02@kk.dk)>  
**Emne:** SV: Høring af Ældre i København 2020 og Hjælp i hverdagen 2020

Hej Martina

Jeg har to kommentarer til "hjælp i hverdagen".

Side 16: Københavns Madservice a la carte ændres til Københavns Madservice. Det er 11-12 år siden vi skiftede navn.

Side 16: under Madudbringning vil jeg foreslå at skrive de forskellige visitationssteder op i lighed med de øvrige afsnit, hvor der er hjælp at hente i de afsnit der hedder "her søger du om tilbuddet".

BH Gitte

**Fra:** Martina Henze <[D31K@kk.dk](mailto:D31K@kk.dk)>  
**Sendt:** 14. oktober 2019 11:24  
**Til:** Liselotte Hartman Schöbel <[FJ7Q@kk.dk](mailto:FJ7Q@kk.dk)>; Mia Julie Viterbo <[HY8P@kk.dk](mailto:HY8P@kk.dk)>; [janbertel@gmail.com](mailto:janbertel@gmail.com); [camilla@hjemmehjaelpen.dk](mailto:camilla@hjemmehjaelpen.dk); [Charlotte.christensen@attendo.dk](mailto:Charlotte.christensen@attendo.dk); [morten.bjorn@elis.com](mailto:morten.bjorn@elis.com); [msa@dfd.dk](mailto:msa@dfd.dk); [ml@ddm.dk](mailto:ml@ddm.dk); Gitte Gross <[JE0X@kk.dk](mailto:JE0X@kk.dk)>; [info@egebjergkobmandsgaard.dk](mailto:info@egebjergkobmandsgaard.dk); [mail@dntaps.dk](mailto:mail@dntaps.dk); [mbp@intervare.dk](mailto:mbp@intervare.dk)  
**Cc:** Helle Schnedler <[CT68@kk.dk](mailto:CT68@kk.dk)>; Berit Helt <[EH02@kk.dk](mailto:EH02@kk.dk)>; Anne Lambert Vestergaard <[ET5Q@kk.dk](mailto:ET5Q@kk.dk)>; Maja Helvig Haxthausen <[H81N@kk.dk](mailto:H81N@kk.dk)>; Dina Folkmann Kaas <[JE49@kk.dk](mailto:JE49@kk.dk)>; Tine Dahl Sarup <[A18I@kk.dk](mailto:A18I@kk.dk)>  
**Emne:** Høring af Ældre i København 2020 og Hjælp i hverdagen 2020

### **Vedr. høring af Ældre i København 2020 og Hjælp i hverdagen 2020**

Hermed sendes Sundheds- og Omsorgsforvaltningens og Socialforvaltningens borgerrettede kvalitetsstandarder *Ældre i København 2020 og Hjælp i hverdagen 2020* i høring.

Vedhæftet er følgende:

- Fælles høringsbrev for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen
- *Ældre i København 2020* – høringsudgave
- *Hjælp i hverdagen 2020* - høringsudgave

Fristen for høringssvar er d. 11. november.

På forhånd mange tak.

Med venlig hilsen

**Martina Henze**  
Specialkonsulent  
Afdeling for Myndighed

---

KØBENHAVNS KOMMUNE

## Høring vedrørende *Ældre i København 2020 og Hjælp i hverdagen 2020*

Københavns Ældreråd takker for høring af 14. oktober 2019 vedrørende katalogerne for Sundheds- og Omsorgsforvaltningens og Socialforvaltningens kvalitetsstandarder *Ældre i København 2020* og *Hjælp i hverdagen 2020*. Rådet har gennemgået beskrivelserne af de kommunale tilbud, som de overordnet finder velformulerede og oplysende.

Videre mener rådet, at katalogerne er meget informative, og at de nye kommunale tilbud, som er beskrevet, er forståelige. Derudover er Ældrerådet positive over, at der er taget hensyn til rådets tidligere bemærkninger i forhold til katalogernes layout.

Rådet skal bemærke, at afsnittene om borgeres ret til brug af klippekortet er beskrevet meget præcist og konkret, og skal opfordre til, at medarbejdere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen løbende har fokus på at understøtte kendskabet til ordningen.

Derudover mener rådet, at det af katalogerne tydeligt bør fremgå, hvornår der er egenbetaling på midlertidige døgnophold, da det er rådets indtryk, at nogle ikke er bekendt med retningslinjerne på området.

Afsluttende skal rådet opfordre til, at pixiudgaverne af *Ældre i København*, som udgives på 8 forskellige sprog, opdateres og genoptrykkes. Ældrerådet håber, at der er muligt at få disse præsenteret ved lejlighed.

Ældrerådet ser frem til at modtage eksemplarer af de færdige kataloger, og rådet står naturligvis til rådighed for yderligere drøftelse af høringssvaret.

Venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand for Ældrerådet

Lise Helweg  
Formand for Ældrerådets Omsorgsudvalg

### Københavns Ældreråd

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon  
20 49 18 68

E-mail  
aeldreraadet@suf.kk.dk

Hjemmeside  
www.aeldreraadet.kk.dk



# HØRINGSSVAR VEDRØRENDE HJÆLP I HVERDAGEN

## OPRETTET

9. november 2019

## SVARNUMMER

1

## INDSENDT AF

Jan Østergaard Bertelsen

## VIRKSOMHED / ORGANISATION

Ældre Sagen København

## POSTNR.

1665

## BY

København K

## HØRINGSSVAR

København V, 8. november 2019 Ældresagen i København finder begge kataloger klare og overskuelige med en genkendelig struktur. Harmoniseringen mellem de to kataloger øger læsevenligheden og letter opslag. De indholdsmæssige ændringer i begge kataloger er beskrevet på en forståelig måde. Vi finder det positivt, at begge kataloger indeholder citater fra de relevante love. Høringsbrevet lægger op til fokus på læsevenlighed, forståelse og anvendelse. "Hjælp i hverdagen 2020" er endnu ikke grafisk behandlet, så vi forestiller os, at der i lighed med "Ældre i København 2020" tilføjes relevante fotos. Ældresagen i København mener, at katalogerne "Ældre i København" og "Hjælp i hverdagen 2020" gør det muligt for borgerne at få et overblik over kommunens tilbud. I høringsmaterialet er det ikke formuleret eksplicit, at mødet og dialogen mellem borgeren, evt. pårørende, bisidder og medarbejderen IKKE REELT er ligeværdig, når der skal aftales en indsats. Vi er opmærksom, at en ligeværdig dialog er vanskeligt at opnå i dette møde. Dog mener vi, at der til enhver tid, blandt ledelse og medarbejdere, bør være stor opmærksomhed på dette grundvilkår, når der formuleres en individuel indsats. Venlig hilsen Jan Østergaard Bertelsen København V, 8. november 2019 Ældresagen i København finder begge kataloger klare og overskuelige med en genkendelig struktur. Harmoniseringen mellem de to kataloger øger læsevenligheden og letter opslag. De indholdsmæssige ændringer i begge kataloger er beskrevet på en forståelig måde. Vi finder det positivt, at begge kataloger indeholder citater fra de relevante love. Høringsbrevet lægger op til fokus på læsevenlighed, forståelse og anvendelse. "Hjælp i hverdagen 2020" er endnu ikke grafisk behandlet, så vi forestiller os, at der i lighed med "Ældre i København 2020" tilføjes relevante fotos. Ældresagen i København mener, at katalogerne "Ældre i København" og "Hjælp i hverdagen 2020" gør det muligt for borgerne at få et overblik over kommunens tilbud. I høringsmaterialet er det ikke formuleret eksplicit, at mødet og dialogen mellem borgeren, evt. pårørende, bisidder og medarbejderen IKKE REELT er ligeværdig, når der skal aftales en indsats. Vi er opmærksom, at en ligeværdig dialog er vanskeligt at opnå i dette møde. Dog mener vi, at der til enhver tid, blandt ledelse og medarbejdere, bør være stor opmærksomhed på dette grundvilkår, når der formuleres en individuel indsats. Venlig hilsen Jan Østergaard Bertelsen

## Få nyt om høringer

» [Abonner](#)



## Udsatterådets høringssvar om Hjælp i hverdagen 2020

Udsatterådet i Københavns Kommune takker for muligheden for at afgive bemærkninger til Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Hjælp i hverdagen 2020.

### Generelle bemærkninger

Kvalitetsstandarden er generelt brugervenlig med relevante kontaktoplysninger på en lang række af de tilbud og muligheder, den enkelte borger har. Sprogligt er materialet i det store hele letforståeligt, og henvisninger til lovgrundlag mm. er fornuftigt forklaret.

Udsatterådet er glade for at se, at rådets anbefaling ved høring om kvalitetsstandarden i 2017 er taget til efterretning, og at det nu fremgår på side 5, at den enkelte borger vil modtage en individuel og helhedsorienteret vurdering af sit behov for hjælp samt en vurdering af, om der er brug for anden hjælp end den, henvendelsen oprindeligt drejede sig om. I afsnittet om visitation på side 39 kan det dog med fordel understreges, at visitatorens vurdering er en helhedsvurdering, og borgeren derfor ikke behøver at henvende sig med en særskilt anmodning om støtte til hvert behov. Ligesom det også her kan understreges, at visitator kan vurdere, at der er brug for anden hjælp end den, borgeren oprindeligt har henvendt sig om.

### Specifikke bemærkninger

#### *Klippekort*

På side 10 beskrives klippekortsordningen, som indebærer at borgere kan få en halv times ekstra besøg, socialt samvær eller støtte om ugen. Udsatterådet bifalder selvfølgelig, at borgere har mulighed for at få lidt ekstra samvær eller støtte, men vi er samtidig nødt til at påpege, at en halv time om ugen eller én time hver 14. dag virkelig ikke rækker langt. Udsatte borgere har brug for kontinuerligt samvær og støtte – især hvis de med tiden forventes, at kunne klare sig selv i højere grad.

#### *Hjælp og støtte til pleje*

I afsnittet om personlig pleje på side 12 vil Udsatterådet gerne efterlyse en mere detaljeret beskrivelse af, hvordan visitationen til tilbuddet foregår, samt hvad der lægges vægt på i vurderingen.

#### *Hjælpemidler*

På side 19 fremgår eksempler på tekniske hjælpemidler, personlige hjælpemidler, boligændringer, forbrugsgoder og sædvanligt indbo. I afsnittet beskrives forbrugsgoder og sædvanligt indbo som de typer 'hjælpemidler' borgere normalt ikke får støtte til, da det er 'hjælpemidler', som borgere uden behov for hjælp typisk har alligevel.

Når eksemplerne læses, giver de det indtryk, at fx en robotstøvsuger *ikke* kan indgå som en borgers hjælpemiddel, selv om borgeren ikke er i stand til at foretage støvsugning pga. handicap. Det samme gør sig gældende ift. el-scootere, selv om nogen borgere må siges at være afhængige af sådan en, hvis de skal kunne bevæge sig rundt på egen hånd. Udsatterådet antager, at disse hjælpemidler ikke forstås som sædvanligt indbo i de tilfælde, hvor borgere er afhængige af dem for at kunne leve et aktivt og/eller selvstændigt liv. Og rådet anbefaler, at dette

tydeliggøres i kvalitetsstandarden, så borgere med relevante behov ikke afstår sig fra at søge om støtte hertil.

#### *Sundhedstilbud*

I afsnittet om hjælp til alkohol- og/eller stofproblemer på side 30 fremgår det, at vejledningen gælder både pårørende og borgeren selv. Men i beskrivelsen af tilbuddet om professionel rådgivning, fremgår det kun, hvor man skal henvende sig hvis man selv har et alkohol- eller stofproblem. Udsatterådet vil gerne henstille til, at det gøres klart, om rådgivningssamtalen også er for pårørende, eller om de skal henvende sig et andet sted og i så fald hvor.

#### *Visitation*

Udsatterådet foreslår, at afsnittet omhandlende visitation på side 39 flyttes frem til omkring side 5 eller 6, idet afsnittet forudsætter resten af kvalitetsstandarden.

#### **Afsluttende bemærkning**

Afslutningsvis vil Udsatterådet rette opmærksomhed på den mere generelle kvalitet af Den Sociale Hjemmeplejes arbejde. Rådet er stærkt bekymrede over de 12 påbud, Styrelsen for Patientsikkerhed pålagde hjemmeplejen som følge af et tilsyn d. 11. april 2019.

Udsatterådet indstiller til, at kritikken i form af de 12 påbud tages til efterretning hos Den Sociale Hjemmepleje, og at arbejdsgangene ændres således, at de lever op til kravene fra Styrelsen for Patientsikkerhed.

På vegne af Udsatterådet i Københavns Kommune



Peter Juul, formand



**Handicaprådet i Københavns Kommune**

Den 11. november 2019

**Handicaprådet**  
Handicaprådets Sekretariat  
Bernstorffsgade 17, 5.  
1592 København V  
Tlf. 20 53 56 92  
[handicapråd@sof.kk.dk](mailto:handicapråd@sof.kk.dk)

**Til Borgercenter Hjemmepleje, Socialforvaltningen**

**Handicaprådets høringssvar vedr. Hjælp i hverdagen 2020**

Handicaprådet takker for høringsmaterialet vedr. kvalitetsstandarden "Hjælp i hverdagen 2020".

Handicaprådet værdsætter arbejdet med at gøre Kvalitetsstandarden endnu mere præcis og letlæselig, således at der ikke opstår misforståelser eller forvirring omkring kommunens tilbud og borgernes muligheder.

Handicaprådet har ingen konkrete bemærkninger til beskrivelserne af tilbuddene.

Med venlig hilsen

Janne Sander  
Formand for Handicaprådet i Københavns Kommune

**Tine Dahl Sarup**

---

**Emne:**

VS: Høringssvar

Kære Dina.

Brugerrådet for hjemmeplejen har ingen kommentarer til kvalitetsstandarten: Hjælp i hverdagen.

Læsevenligheden og forståelsen er god.  
Ser frem til at modtage det endelige resultat.

Med venlig hilsen  
Poul Brorson.

Hent [Outlook til iOS](#)



## **Dialogforums hørings svar til "Hjælp i hverdagen 2020"**

**11. november 2019**

Dialogforum takker for muligheden for at afgive bemærkninger til Socialforvaltningens kvalitetsstandard for hjemmeplejeområdet 2020.

Sagsnummer  
2019-0306084

Dokumentnummer  
2019-0306084-1

Dialogforum vil indledningsvist bemærke, at Dialogforum naturligvis er særligt optaget af de dele af kvalitetsstandarden, der har relevans for borgere med psykiske lidelser. I den forbindelse vil Dialogforum gentage en pointe fra sidste års hørings svar om, at det er vigtigt, at der gøres en indsats med at få udbredt kendskabet til kvalitetsstandarden til denne målgruppe. Det kan være uoverskueligt for borgere med psykiske lidelser at finde ud af, hvilke sociale tilbud man har ret til og aktivt opsøge dem. Aktivitets- og samværstilbuddene kan være en måde at nå borgerne på.

Det er Dialogforums vurdering, at læsevenligheden i kvalitetsstandarden generelt er god, og at den giver et godt overblik over de forskellige muligheder for at få hjælp og støtte, når man bor i eget hjem. Samtidig er sproget forståeligt og nemt at læse. Dialogforum bifalder desuden, at det er blevet skrevet ind, at der skal være tale om en helhedsorienteret, konkret og individuel vurdering af den enkelte borger.

Dialogforum må beklageligvis konstatere, at indsatsen "Psykisk pleje og omsorg" er blevet sparet væk i forbindelse med Budget 2020 og derfor ikke længere optræder i kvalitetsstandarden. Dialogforum er bekymret for, at en række borgere med psykiske lidelser vil få det værre, når de ikke længere tilbydes hjælp til at skabe struktur i dagligdagens aktiviteter. Dette må betragtes som en serviceforringelse for borgerne.

I forhold til afsnittet om midlertidige døgnophold ønsker Dialogforum at påpege, at også borgere med psykiske lidelser i egen bolig kan have brug for et midlertidigt ophold. Dialogforum opfordrer derfor Socialforvaltningen til at tydeliggøre, at tilbuddene om midlertidige døgnophold også gælder for borgere med psykiske borgere i afsnittet (s. 22).

Afslutningsvist vil Dialogforum opfordre til, at afsnittet om visitation flyttes op i starten af kvalitetsstandarden, da det er det første skridt på vejen til at få hjælp og støtte i hverdagen.

Center for Socialpolitik og  
Udvikling  
CSU - Voksne og Udvikling  
Bernstorffsgade 17  
1577 København V

EAN-nummer  
5798009683052

Høringssvaret er fremsendt på vegne af Dialogforums medlemmer.

Venlig hilsen

Eva Stokbro Jensen  
Kontorchef for Socialpolitik og Udvikling