



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Hjemmeplejen Visitationen

**NOTAT**

17-11-2014

Sagsnr.  
2014-0198017

Sagsbehandler  
Ida Stephens

## **Bilag 2. Oversigt over modtagne høringsvar og Socialforvaltningens bemærkninger**

Socialforvaltningen har haft udkast til ny kvalitetsstandard 2015 for hjemmehjælps- og træningsydelser – *Hjælp i Hverdagen* – i ekstern høring hos relevante bruger- og interesseorganisationer.

Socialforvaltningen har modtaget høringsvar fra:

- Ældrerådet, København
- Københavns Handicapråd
- Hjemmeplejens Brugerråd for Socialforvaltningen København
- Københavns Madservice a la Carte

Ovenstående høringsvar er vedlagt som bilag.

I nedenstående oversigt vises uddrag af de nævnte høringsparters høringsvar samt forvaltningens bemærkninger hertil. Der er herudover koordineret med arbejdsgruppen for harmonisering, og relevante rettelser er inddraget i kvalitetsstandard for 2015.

**Hjemmeplejen  
Visitationen**

Bernstorffsgade 21, 2  
1592 København V

Telefon  
3317 3716

Mobil  
2033 7173

E-mail  
Zq1c@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009683038

## Høringsvar fra Ældrerådet København:

Høringsvar	Socialforvaltningens bemærkninger
<p>Ældrerådet finder, at kvalitetsstandarden 2015 <i>Hjælp i Hverdagen</i> fremstår konkret, overskuelig og præcis. Ældrerådet ser positivt på, at Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, har harmoniseret kvalitetsstandarderne 2015, hvor det er muligt og relevant. Ældrerådet finder, at <i>Hjælp i Hverdagen</i> er et vigtigt værktøj for borgerne.</p> <p>Ældrerådet ønsker, der tilføjes et afsnit om, at borgeren kan have en bisidder med ved visitationsbesøget. Derudover ønsker Ældrerådet, at forvaltningen beskriver kommunens vejledningspligt, og at det skal fremgå mere tydeligt, at "samtale om alkohol" er et tilbud og ikke en tvang.</p>	<p>Ældrerådets ønske om tilføjelser vedr. vejledningspligt efterkommes. Det fremgår allerede af kvalitetsstandarden på side 33, at borger kan have bisidder med ved visitationsbesøget.</p> <p>I forhold til afsnittet om "samtale om alkohol" er der tale om et <u>tilbud</u> fra Forebyggelsescentrene om en samtale om alkohol, hvor borgeren eller pårørende kan henvende sig anonymt. Det vil således ikke være et visiteret tilbud, og det er ikke almindelig visitationspraksis at tvinge borgerne til at deltage i "samtale om alkohol".</p>

## Høringsvar fra Hjemmeplejens Brugerråd:

Høringsvar	Socialforvaltningens bemærkninger
<p>Brugerrådet har noteret sig, at den nye kvalitetsstandard er et første forsøg på at skabe fælles kvalitetsstandarder imellem de to forvaltninger. Brugerrådet finder, at dette især er en fordel for borgere, der skal skifte forvaltning ved det fyldte 65. år, således at disse ikke kan imødesee serviceændringer ved skiftet. Samtidig ønsker Brugerrådet at fastholde, at målgruppen af borgere med handicap og psykosociale problemer ikke i alle tilfælde efterspørger den samme type hjælp som ældre borgere, og at ønsket om at hjælpe ens i virkeligheden afspejles bedst gennem en hjælp, der er individuelt tilrettelagt.</p> <p>Brugerrådet finder, at kvalitetsstandarden er blevet omfattende og således mere informativ. Brugerrådet finder dog, at der burde være en skarpere adskillelse mellem den egentlige kvalitetsstandard for §§ 83, 84 og 86 og de øvrige tilbud, der nævnes i <i>Hjælp i Hverdagen</i>.</p>	<p>Udmålingen af hjemmehjælp tager altid udgangspunkt i en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov, uanset borgers alder eller problematikker. Det vil derfor fortsat med udgangspunkt i Københavns Kommunes kvalitetsstandard bero på et skøn, hvilken hjælp der bevilges, og hvordan den mest hensigtsmæssigt tilrettelægges.</p> <p>Kvalitetsstandarden er blevet mere omfattende i dette års udgave grundet harmoniseringsprocessen mellem de to forvaltninger. Det har været begge forvaltningers fokus at kunne folde hele tilbudspalatten ud, således at hjemmehjælpsindsatser netop kan ses i en sammenhæng mellem andre indsatser.</p>

<p>Brugerrådet ønsker, at afsnittet om handicapkørsel uddybes, herunder med afsnit om egenbetaling, et link til Movia, om mulighederne for ekstrature samt omkring ledsagelse.</p> <p>I afsnittet om sagsbehandlingstider kunne det ønskes, at der var betydeligt kortere behandlingstider – fx i forbindelse med søgning om merudgifter, tekniske hjælpemidler og kontant tilskud.</p>	<p>Kvalitetsstandarden 2015 skal således give et billede af den samlede palet af tilbud til borgerne fra de to forvaltninger, hvorfor Brugerrådets ønske om en skarpere adskillelse ikke kan efterkommes.</p> <p>Ønsket om at oprette et link til Movia imødekommes. Borger kan via linket søge yderligere information om Movia. Ønsket vedrørende information om ledsagelse er efterkommet og fremgår nu af Kvalitetsstandarden.</p> <p>Sagsbehandlingsfrister og behandlingstider vedtages særskilt i en anden proces.</p>
---	--

### Høringsvar fra Handicaprådet i København

Høringsvar	Socialforvaltningens bemærkninger
<p>Handicaprådet finder det positivt, at der sker en harmonisering af serviceniveauet på hjemmehjælp, og at kvalitetsstanderne mellem de to forvaltninger bliver enslydende. En harmonisering af serviceniveauet må dog ikke stille borgerne ringere fremadrettet.</p> <p>Handicaprådet opfordrer til, at sagsbehandlingsfristerne overholdes.</p> <p>Handicaprådet ser positivt på tilgangen til træning af praktiske opgaver i hjemmet. De understreger dog, at rehabilitering ikke er lige egnet til alle borgere, og at nogle borgere vil have behov for kontinuerlig hjælp i hjemmet til praktiske og personlige opgaver.</p> <p>Handicaprådet opfordrer til, at der tages hensyn til individuelle behov ved turkøb og indkøbsordningerne.</p> <p>Handicaprådet opfordrer til, at borgere, der ikke har behov for spisetilbud uden for hjemmet, kan få et alternativt tilbud i hjemmet.</p>	<p>Det overordnede formål med at harmonisere de to forvaltningers kvalitetsstandarder har været at harmonisere serviceniveauet mellem forvaltningerne, så borgere med ens behov tilbydes det samme serviceniveau og samme kvalitetsniveau i indsatsen.</p> <p>Afgørelser omkring rehabiliterings- og hjemmehjælpsindsatser vil altid bero på en konkret og individuel vurdering, der tager udgangspunkt i borgerens funktionsevne. Funktionsvurderingen foretages sammen med borgeren.</p> <p>Udmåling af hjemmehjælp, herunder ordninger og spisetilbud, tager udgangspunkt i en konkret og individuel vurdering af, hvordan borgers behov bedst muligt imødekommes inden for rammerne af Kvalitetsstandarden.</p>

## **Høringsvar fra Ældrerådet København:**

Socialforvaltningen  
Hjemmeplejevisitationen Att.: Jody Collins

Den 11. november 2014

### **Høringsvar: Hjælp i Hverdagen 2015**

Ældrerådet takker for det tilsendte høringsmateriale om Hjælp i Hverdagen. Rådet synes, at kataloget fremstår konkret, overskueligt og præcist. Rådet ser positivt på, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen, hvor det er muligt og relevant, har skabt større ensartethed i indhold og beskrivelse af forvaltningernes kvalitetsstandarder i katalogerne Ældre i København og Hjælp i Hverdagen.

Vi anser Hjælp i Hverdagen til københavnere mellem 18 og 65 år som et vigtigt værktøj, hvor vi især fokuserer på gruppen 60 – 65 årige, som er vores ansvarsområde.

#### **Bisidder ved visitation**

I afsnittet ”Hjemmeplejevisitationen” side 5, står der, ”... får du besøg af en visitator, som sammen med dig vurderer dine behov for hjælp.” Vi vil gerne have tilføjet ”evt. sammen med en bisidder.” Det har vist sig, at flere borgere, især ældre, ikke har tilstrækkelig overskud eller overblik til at kunne gennemføre et visitationsforløb alene, og kommer til at give et ufuldkomment indtryk af borgerens behov for hjælp. Da værktøjet omfatter hjælp i hverdagen er det vigtigt, at borgerens interesser varetages mest muligt.

#### **Samtale om alkohol**

I afsnittet ”samtale om alkohol” side 7 er det vigtigt for vores målgruppe, at Københavns Kommunes personlige og fortrolige samtale opfattes som et tilbud og ikke en tvang af borgeren. Det er derfor vigtigt, at henvendelsen til borgeren bygger på tillid og fremstår som et tilbud.

#### **Vejledningspligt**

Ældrerådet ønsker, at forvaltningen beskriver kommunens vejledningspligt over for borgere nærmere i materialet. Det ligger især rådet på sinde, at borgere, der får afslag på ydelser fra SOF, får vejledning om, hvilke andre muligheder for støtte pågældende borger eventuelt måtte have.

Ældrerådet har fået sagen i høring den 22. oktober med en høringsfrist den 10. november 2014. Ældrerådet må beklage, at den anførte tid ikke overholder 4 ugers fristen.

Vi ser frem til at se materialet i dets endelige udgave.

Med venlig hilsen

Ulla Skærved

Formand,

Bent Johansen

Formand Sundhedsudvalget

## **Høringsvar fra Hjemmeplejens Brugerråd:**

Høringsvar -

### **Socialforvaltningens kvalitetsstandard – Hjælp i Hverdagen 2015.**

10. november 2014

Brugerrådet for hjemmeplejen i Socialforvaltningen er den 22. oktober 2014 anmodet om høringssvar til den nye kvalitetsstandard for 2015

Det har desværre ikke været muligt at tilrettelægge et møde i rådet, men materialet har været udsendt til brugerrepræsentanterne og høringssvaret er herefter samlet af Brugerrådets formand.

#### Generelle bemærkninger:

Det er noteret, at den nye kvalitetsstandard er et første forsøg på, at skabe fælles kvalitetsstandard for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og for Socialforvaltningen. Især for de borgere der skal skifte forvaltning ved 65 år er det en fordel, at man ikke kan imødesee serviceændringer ved dette skifte.

Samtidig er det vigtigt at fastholde at målgruppen af borgere med handicap og psykosociale problemer ikke i alle tilfælde efterspørger den samme type af hjælp som ældre og at ønsket om at hjælpe ens i virkeligheden afspejles bedst gennem en hjælp der er som individuel og varieret som mulig.

Kvalitetsstandarden er blevet meget omfattende og er meget informativ og det er ofte fordele ved at samle information i samme publikation. Det kunne dog overvejes om der burde være en lidt skarpere adskillelse mellem kvalitetsstandarden for §§83, 84 og 86 og de andre oplysninger som enten er informative eller reelt referer til andre paragrafer i serviceloven

I den forbindelse kan det fint hvis andre forvaltningens tilbud også indgår – f.eks. Borgerservice – men omvendt bør kvalitetsstandarden ikke udvikle sig til et servicekatalog for hele Københavns Kommune.

#### Bemærkninger til særlige afsnit

Afsnittet om Handicapørsel kunne gøres mere fyldestgørende bl.a. med henvisning til egenbetaling, et link til Movia, muligheder for ekstratur, forhold omkring ledsagerne og hvordan gang funktionsnedsættelsen fastsættes.

I afsnittet om sagsbehandlingstider er det noteret at målene ikke alene ikke vedrører §§ 83,84 og 86 og derfor må det påpeges, at der på flere sagsområder – fra et borgerperspektiv - kunne ønskes betydelig korte

sagsbehandlingstider f.eks. merudgifter, tekniske hjælpemidler, kontakt tilskud m.v.

Med venlig hilsen

Sven Knudsen

Pga den snævre høringsfrist er høringsvaret ikke udarbejdet ved et brugerrådsmøde, og derfor er høringsvaret afgivet af brugerrådets formandskab

## Høringsvar fra Handicaprådet København:

visstab@sof.kk.dk

### Høringsvar vedrørende Socialforvaltningens kvalitetsstandard – Hjælp i Hverdagen 2015

Handicaprådet takker for det tilsendte materiale vedrørende Socialforvaltningens nye kvalitetsstandard – Hjælp i Hverdagen 2015.

Overordnet finder Handicaprådet det positivt, at der sker en harmonisering af serviceniveauet på hjemmehjælp, og at kvalitetsstandarderne mellem Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bliver enslydende. Det er dog væsentligt at tilføje, at en harmonisering af serviceniveauet ikke må betyde en forringelse for borgerne.

#### Sagsbehandlingsfrister

Handicaprådet opfordrer til at sagsbehandlingsfristerne overholdes, da Rådet har oplevet eksempler på at fristerne ikke overholdes.

#### Træning og rehabilitering

Handicaprådet ser positivt på tilgangen til at praktisk hjælp i hjemmet såsom vasketøj, rengøring og andre ærinder i højere grad vil blive brugt som hverdagsrehabilitering. Det skal dog understreges, at rehabilitering ikke er lige egnet for alle borgere. Nogle borgere vil kontinuerligt have brug for personlig og praktisk hjælp i hjemmet.

#### Turkøb og indkøbs ordning

Handicaprådet opfordrer til at der tages hensyn til individuelle behov når der anmodes om indkøbs ordning, da ikke alle vil have gavn af turkøbsordningen.

#### Forplejning

Handicaprådet opfordrer til at borgere, som ikke har behov for spise-tilbud på kommunale spisesteder og mad klippekort får et alternativt tilbud i hjemmet eller med ledsagelse, således at måltidet får den sundhedsmæssige og sociale værdi.

Med venlig hilsen



Janne Sander



### Høringsvar fra Madservice a la Carte:

Jeg vil blot gøre opmærksom på, at priserne for madudbringning ikke er korrekte. For 2015 gælder følgende priser:

	Takst	Beløb I 2013 (kr.)	Beløb i 2014 (kr.)	Beløb i 2015 (kr.)	Delindtægt i 2015 (mio. kr.)
1.	Hovedmåltid (2 retter) (kr. pr. dag)	52,00	53,00	54,00	
2.	Hovedret (kr. pr. dag)*	41,00	41,00	42,00	
3.	Morgenmadspakke (kr. pr. dag)	16,00	16,00	16,00	
4.	Smørrebrødspakke (kr. pr. dag)	25,00	25,00	25,00	

Venlig hilsen

Dorte Balle-Larsen

Administrativ leder

Københavns Madservice a la Carte

Telf. 3827 4242

