

**Bilag 1. Oversigt over hørings svar vedr. Socialforvaltningens kvalitetsstandard "Hjælp i hverdagen 2016"**

Høringspart	Forslag	Socialforvaltningens bemærkninger til forslaget
Brugerrådet	<p><b>Generelle bemærkninger</b>                      Brugerrådet beder forvaltningen om at overveje en anden titel til kvalitetsstandarden. "Hjælp i hverdagen" kan tolkes som hjælp, der kun ydes på hverdage. "Hjælp i hjemmet" er måske en bedre og mere dækkende titel.</p>	<p>Kvalitetsstandarden indeholder ikke kun beskrivelser af hjælp i hjemmet. Kvalitetsstandarden skal beskrive § 83, 83a og 86, hvor 86 som hovedregel ofte ikke foregår i hjemmet, men på træningscenter. § 83 leveres både i hjemmet og på midlertidigt ophold. Der ændres derfor ikke i titlen på kvalitetsstandarden.</p>
	<p><b>Genoptræning</b>                      Brugerrådet noterer sig, at der nu er en udvidet mulighed for SOF-borgere til at få træning i SUF's træningscentre. Brugerrådet vil i den forbindelse gøre opmærksom på, at SUF's træningscentre kan gøre mere for at have bedre tilgængelighed for bl.a. kørestolsbrugere.</p>	<p>Bemærkningen tages til efterretning og videregives til SUF, som er ansvarlig for træningscentrenes indretning.</p> <p>I de tilfælde, hvor borgeren ikke er i stand til at benytte træningscentrene, vil borgeren modtage sin træning på anden vis, hvilket også fremgår af kvalitetsstandarden. Der ændres således ikke i kvalitetsstandarden på baggrund af bemærkningen.</p>
	<p><b>Vedligeholdende træning</b>                      Brugerrådet savner en beskrivelse af en kontinuerlig vedligeholdelsestræning til brugere med varige funktionsnedsættelser, hvor permanent træning skal sikre, at funktionsevnen ikke nedsættes. Der savnes også en præcisering af, at træningen bevilges på baggrund af en individuel, konkret vurdering af borgerens behov.</p>	<p>Det fastholdes at skrive, at vedligeholdelsestræning som hovedregel visiteres til 3 mdr. ad gangen. Hvis det ikke er muligt at gøre borgeren i stand til at vedligeholde sin funktionsevne efter 3 mdr., tages der stilling til muligheden for at visitere et fornyet forløb. På den måde kan det sikres, at der med evaluering efter hver træningsperiode følges op på effekten af træningen og tages aktivt stilling til, om borgeren er blevet i stand til at vedligeholde sin funktionsevne.</p> <p>Det tilføjes, at træningen bevilges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens behov.</p>
	<p><b>Ekstra rengøring</b>                      Brugerrådet kunne ønske en større fleksibilitet og mere individuel bevillingspraksis på ekstra rengøring, da nogle borgere kan have brug for mere end 2 timer og 40 minutters rengøring. Det kan overvejes, om antallet af hjælpere også kan være 2 hjælpere, der deler tiden.</p>	<p>Forslaget vil kræve ekstra tilførsel af ressourcer, hvilket ikke er muligt i 2016, da budgetaftale for 2016 allerede er indgået. Der ændres således ikke i kvalitetsstandarden på baggrund af forslaget.</p> <p>Forslaget vil indgå i evalueringen af ordningen og de videre drøftelser med SUF om tilbuddets udformning.</p>

	<p><b>Madudbringning</b>  Brugerrådet kunne ønske sig større fleksibilitet i forhold til minimumskrav om 3 ugentlige leveringer. Nogle brugere har et aktivt liv og spiser ofte ude. For dem bør der være mulighed for at få madudbringning f.eks. 1 – 2 gange ugentligt.</p>	<p>Forslaget vil kræve ekstra tilførsel af ressourcer og et nyt udbud. Ønsket vil blive overvejet i relation til næste udbud. Der ændres ikke i kvalitetsstandard på baggrund af forslaget.</p>
	<p><b>Personlig pleje</b>  Brugerrådet kunne ønske en mere skærpet formulering i forhold til medarbejderkontinuitet i hjemmet. Brugerrådet finder, at besøget skal aflægges af en fast kontaktperson, og at leverandøren skal være forpligtet til at underrette borger, hvis kontaktpersonen ikke kan møde. Nogle borgere kan have angst for hjemmerøveri og lignende forhold, hvorfor det er vigtigt at få besked om ændringer.</p>	<p>Formuleringerne fastholdes, da <i>'kommunen tilstræber'</i> anses for at være en tilstrækkelig forpligtende formulering. Forvaltningen er enig i, at medarbejderkontinuitet er meget vigtigt for borgerne, men må også tage hensyn til, at medarbejderne i udførerenheden har ferie, fravær mv., hvorfor det i sådanne tilfælde kan være nødvendigt at sætte vikarer ind. Alternativt ville forvaltningen skulle have en overkapacitet af faste medarbejdere, hvilket ikke ville være økonomisk muligt.</p>
	<p><b>Klippekort</b>  Brugerrådet beder forvaltningen om at overveje opsparingsprincippet, således at der kan spares mere end 3 timer op.</p>	<p>Forslaget vil indgå i evalueringen af ordningen og de videre drøftelser med SUF om tilbuddets udformning. Der ændres ikke i kvalitetsstandard i år.</p>
	<p><b>Midlertidige ophold</b>  Brugerrådet mener, SOF-borgerne skal have samme adgang til midlertidige ophold som SUF-borgerne. Det kunne f.eks. være aflastning af ægtefælle, der løfter en stor opgave eller adgang til akutpladser, så indlæggelse kan undgås.</p>	<p>Der er i SOF mulighed for både aflastningsophold og akutpladser – og senest er der også oprettet akuttilbud på psykiatriområdet. Forvaltningen mener at have det antal pladser, som nødvendigt, men anerkender, at der i perioder opleves et stort pres på pladserne. Forslaget om ekstra kapacitet på midlertidige ophold vil kræve ekstra tilførsel af ressourcer, hvilket ikke er muligt i 2016, da budgetaftale for 2016 allerede er indgået. Der ændres således ikke i kvalitetsstandard i år.</p>
	<p><b>Handicapørsel</b>  Brugerrådet foreslår, at det formuleres, at borgere med stort kørselsbehov har mulighed for at henvende sig i Borgerservice, hvis de er behov for ekstrature udover de 104.</p>	<p>Det er korrekt, at borgere kan søge om op til 20 ekstra ture om året, hvis de har behov ud over de 104 ture. Ansøgning skal indgives til Borgerservice. Dette tilføjes i kvalitetsstandard.</p>
	<p><b>Sagsbehandlingsfrister</b>  Brugerrådet er bekendt med, at dette ikke er en</p>	<p>Forslaget ligger uden for det, som er genstandsfelt for høringen af kvalitetsstandard. Sagsbehandlingsfristerne bliver politisk vedtaget</p>

	<p>høring på sagsbehandlingsfrister, men ønsker at påpege at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sagsbehandlingen til kontant tilskud også bør have en formulering om, at hjælpen kan ydes straks</li> <li>• At der bør overvejes om der – som på personlige hjælpemidler – kan være en kortere frist på udskiftning af tekniske hjælpemidler</li> <li>• At anvendelsen af en tro og love erklæring – som på bilområdet – kunne styrke processerne</li> </ul>	<p>uafhængigt at kvalitetsstandarden, og det er i forbindelse hermed, at ønsker til ændrede sagsbehandlingsfrister skal indgives. Der ændres således ikke i sagsbehandlingsfristerne i kvalitetsstandarden.</p>
<b>Handicaprådet</b>	<p><b>Rehabilitering</b> Vil på det kraftigste understrege at rehabilitering altid bør ske i samarbejde/samråd med borgeren, således at rehabiliteringen ikke opleves som tvang for den enkelte. Nogle borgere har og vil til stadighed have massivt brug for hjælp.</p>	<p>Socialforvaltningen vil, som det står i kvalitetsstandarden, inddrage borgerne i rehabiliteringsforløbet, da det er forudsætningen for, at borgerne er motiverede for indsatsen. Hvis en borger har behov for hjælp og ikke kan rehabiliteres, vil borgeren modtage den hjælp, som borgeren har behov for. Der ændres derfor ikke i kvalitetsstandarden.</p>
	<p><b>Vedligeholdende træning</b> Det samme gør sig gældende i forhold til vedligeholdende træning; behovet er forskelligt og bør løbe an på en individuel vurdering, ikke en fastsat tre måneders ramme.</p>	<p>Det fastholdes at skrive, at vedligeholdelsestræning som hovedregel visiteres til 3 mdr. ad gangen. Hvis det ikke er muligt at gøre borgeren i stand til at vedligeholde sin funktionsevne efter 3 mdr., tages der stilling til muligheden for at visitere et fornyet forløb. På den måde kan det sikres, at der med evaluering efter hver træningsperiode følges op på effekten af træningen og tages aktivt stilling til, om borgeren er blevet i stand til at vedligeholde sin funktionsevne.</p> <p>Det tilføjes, at træningen bevilges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens behov.</p>
	<p><b>Personlig pleje</b> Angående personlig pleje er det gavnligt kommunen tilstræber, at borgere får hjælp af en fast gruppe medarbejdere, men når det kommer til noget så privat som personlig pleje vil Handicaprådet understrege, at medarbejderkontinuitet er af afgørende betydning. Udskiftning af personale er en stressfaktor og ukendt</p>	<p>Formuleringerne fastholdes, da <i>'kommunen tilstræber'</i> anses for at være en tilstrækkelig forpligtende formulering. Forvaltningen er enig i, at medarbejderkontinuitet er meget vigtigt for borgerne, men må også tage hensyn til, at medarbejderne i udførerenheden har ferie, fravær mv., hvorfor det i sådanne tilfælde kan være nødvendigt at sætte vikarer ind. Alternativt ville forvaltningen skulle have en overkapacitet af faste medarbejdere, hvilket ikke ville være</p>

	<p>personale skaber stor utryghed for den enkelte borger. Det er derfor helt essentielt, at kommunen sikrer en højere grad af medarbejderkontinuitet, og videre at man som minimum klarlægger et system, hvor borgeren, i tilfælde af sygdom eller udskiftning blandt det vante personale, forud for besøget får besked om dette.</p>	<p>økonomisk muligt.</p>
<b>Ældrerådet</b>	<p><b>Vedligeholdende træning</b> Rådet mener ikke, at der skal være en tidsbegrænsning på den vedligeholdende træning. Træningens varighed skal alene fastsættes efter borgerens behov.</p>	<p>Det fastholdes at skrive, at vedligeholdelsestræning som hovedregel visiteres til 3 mdr. ad gangen. Hvis det ikke er muligt at gøre borgeren i stand til at vedligeholde sin funktionsevne efter 3 mdr., tages der stilling til muligheden for at visitere et fornyet forløb. På den måde kan det sikres, at der med evaluering efter hver træningsperiode følges op på effekten af træningen og tages aktivt stilling til, om borgeren er blevet i stand til at vedligeholde sin funktionsevne.</p> <p>Det tilføjes, at træningen bevilges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens behov.</p>
	<p><b>Ekstra rengøring</b> Ældrerådet ønsker, at borgere bestemmer, hvad den ekstra rengøring skal bruges til. Hvis en borger ønsker rengøring, der kræver for eksempel tunge løft, aftørring af støv på højtplaceret steder eller vinduespudsning, skal der efter rådets mening findes praktiske løsninger på dette.</p>	<p>Socialforvaltningen er i sin opgaveløsning nødt til at tage hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø i forhold til tunge løft og rengøring på højtplacerede steder. Derfor følger forvaltningen Arbejdsmiljøloven og de retningslinjer og krav, som er stillet af Arbejdstilsynet. Men i de tilfælde, hvor der kan findes praktiske løsninger, der ikke går ud over arbejdsmiljøet, sker dette. Der ændres således ikke i kvalitetsstandarderne på baggrund af forslaget.</p>
	<p><b>Personlig Pleje</b> Ældrerådet ønsker, at det indskærpes, at borgere får hjælp af en gruppe hjælpere, der er overskuelig for og kendt af borgeren. Det er således ikke tilstrækkeligt, at forvaltningen 'tilstræber', at borgere får hjælp af en fast gruppe hjælpere.</p>	<p>Formuleringerne fastholdes, da '<i>kommunen tilstræber</i>' anses for at være en tilstrækkelig forpligtende formulering. Forvaltningen er enig i, at medarbejderkontinuitet er meget vigtigt for borgerne, men må også tage hensyn til, at medarbejderne i udførerenheden har ferie, fravær mv., hvorfor det i sådanne tilfælde kan være nødvendigt at sætte vikarer ind. Alternativt ville forvaltningen skulle have en overkapacitet af faste medarbejdere, hvilket ikke ville være økonomisk muligt.</p>
	<p><b>Tryghedsopkald</b> Ældrerådet foreslår, at der findes en anden formulering end følgende:</p>	<p>Teksten ændres til: '<i>Du kan i særlige tilfælde midlertidigt få tilbudt et tryghedsopkald fra hjemmeplejen, hvis det kan sikre, at du bevarer din selvstændighed og derved ikke har behov for daglig hjælp.</i></p>

	<i>'Du kan i særlige tilfælde midlertidigt få tilbudt et tryghedsopkald fra hjemmeplejen, hvis det kan sikre, at du bevarer din selvstændighed og derved ikke har behov for daglig hjælp.'</i>	<i>Hjemmeplejen ringer i disse tilfælde til dig på aftalte tidspunkter for at høre, hvordan det går med dig.'</i>
	<b>Afløsning</b> Ældrerådet ønsker, at pårørende kan få aflastning uanset hvad den pårørende ønsker at bruge de frie timer til. Rådet ønsker således, at 'private fritidsaktiviteter' udgår af teksten.	Der tilrettes, så 'så de kan deltage i private fritidsaktiviteter' udgår af teksten.
	<b>Praktiske oplysninger</b> I skemaet over tidsfrister ønsker Ældrerådet, at sætningerne 'Hjælpen kan normalt sættes i værk..' erstattes med 'Hjælpen kan sættes i værk....'	Der tilrettes, så sætningerne 'Hjælpen kan normalt sættes i værk...' erstattes med 'Hjælpen kan sættes i værk...'
<b>Dialogforum på Psykiatriområdet</b>	<b>Rehabilitering</b> Dialogforum vil dog gerne gøre opmærksom på, at al rehabiliterende indsats skal baseres på et godt samarbejde med borgeren, hvor alle tiltag sker i samråd borgeren, således at borgeren er en informeret og aktiv medspiller i processen. Det er ligeledes vigtigt at holde sig for øje, at der ikke sker et skred, hvor et fokus på rehabilitering kommer til at tage fokus fra andre borgerbehov.	Socialforvaltningen vil – som der står i kvalitetsstandarden – inddrage borgerne i rehabiliteringsforløbet, da det er forudsætningen for, at borgerne er motiverede for indsatsen. Hvis en borger har behov for hjælp og ikke kan rehabiliteres, vil borgeren modtage den hjælp, som borgeren har behov for. Der ændres derfor ikke i kvalitetsstandarden.
	<b>Harmonisering</b> Dialogforum konstaterer, at der er sket en harmonisering med Sundheds- og Omsorgsforvaltningens serviceniveau med det formål at få to enslydende kvalitetsstandarder. En harmonisering kan i sig selv give god mening både administrativt og for borgerne, men Dialogforum vil gerne påpege vigtigheden af, at denne og fremtidige harmoniseringer ikke må medføre forringelser i serviceniveauet for borgerne.	Der er kun sket meget få forringelser af serviceniveauet som følge af harmoniseringen med SUF: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genoptræning i eget hjem bevilges kun i særlige tilfælde</li> <li>• Vaskeordningen er reduceret fra op til 14 kg. til hhv. 8 kg. for enlige og 12 kg. for par.</li> </ul> Der vil altid være tale om, at borgeren bevilges den indsats, som borgeren har behov for, på baggrund af en konkret og individuel vurdering. Dette er anført både i afsnittet om genoptræning og i afsnittet om vaskeordning. Har borgeren kun mulighed for træning i eget hjem eller har borgeren behov for at få vasket mere/oftere, vil der blive taget hensyn hertil. Forud for udbuddet af vaskeordningen blev der endvidere lavet en analyse, der viste at meget få borgere

		benyttede sig af muligheden for at vaske op til 14 kg. Derfor stillede man i stedet krav om en mere fleksibel ordning, hvor borgere, der kun har brug for 8 kg ikke skal betale for 14 kg. Der ændres således ikke i kvalitetsstandarderne på baggrund af bemærkningen.
<b>Berendsen</b>	Egenbetalingen på vaskeordning er ikke korrekt.	Der er kommet nye informationer fra SUF efter høringen. Der rettes til, så de rigtige takster fremgår.
<b>Human Care</b>	Efterspørger en egentlig beskrivelse af den målgruppe af "særligt pleje-krævende borgere" som Human Care har fået overdraget at yde hjælp til, både for at tilbuddet blev kendt, men også for at tage højde for de særlige udfordringer denne målgruppe giver. I afsnittet om Kontant tilskud og BPA på side 35 – 36 kunne det være naturligt at nævne det tilbud, der gives til "særligt plejekrævende borgere", hvor udgangspunktet er almindelig hjemmehjælp, men ydet i sammenhængende timer.	Da Human Care er en underleverandør til den kommunale leverandør og ikke en privat leverandør under fritvalgs-ordningen, kan leverancerne fra Human Care ikke beskrives om et standardtilbud i kvalitetsstandarderne. Aktuelt modtager kun 14 borgere hjælp efter § 83 fra Human Care.