

#### 4. De borgerrettede kvalitetsstandarder 2010 (2010-2464)

Københavns Kommune skal i henhold til servicelovens § 139 godkende serviceniveauet for kommunens ældre borgere en gang årligt. Serviceniveauet fastsættes i forbindelse med de årlige budgetforhandlinger og udmøntes i kvalitetsstandarderne.

#### INDSTILLING OG Beslutning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller, at Sundheds- og Omsorgsudvalget anbefaler overfor Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen,

1. at de borgerrettede kvalitetsstandarder ”Tilbud til ældre - hjemmeboende 2010” og Tilbud til ældre i plejeboliger 2010” godkendes.

#### Problemstilling

Københavns Kommune skal i henhold til servicelovens § 139 udarbejde kvalitetsstandarder på ældreområdet. Kvalitetsstandarderne indeholder generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, og dermed er det en beskrivelse af serviceniveauet, der er fastlagt for kommunens ældre borgere. Kvalitetsstandarderne er i sprog, form og indhold målrettet direkte til borgerne.

Ved de årlige budgetforhandlinger og med budgetvedtagelsen fastsættes den økonomiske ramme for serviceniveauet. I mødet den 17. december 2009 tog Sundheds- og Omsorgsudvalget orienteringen om udmøntningen af budget 2010 til efterretning.

Københavns Kommune har valgt at opdele kvalitetsstandarderne i to forskellige publikationer: ”Tilbud til ældre – hjemmeboende 2010” der er målrettet borgere, der bor i eget hjem og ”Tilbud til ældre i plejebolig 2010”, der er målrettet borgere i plejebolig.

Det serviceniveau, der beskrives i de borgerrettede kvalitetsstandarder ”Tilbud til ældre – hjemmeboende 2010” og ”Tilbud til ældre i plejebolig 2010”, udmøntes i det faglige værktøj ”Katalog over visitationskriterier og ydelser”, som er en præcisering af, ud fra hvilke betingelser hjælpen til borgerne som udgangspunkt bevilliges. ”Katalog over visitationskriterier og ydelser 2010” forelægges Sundheds- og Omsorgsudvalget i mødet den 28. januar 2010.

#### Løsning

De borgerrettede kvalitetsstandarder indeholder beskrivelser af de tilbud, som Københavns Kommune tilbyder ældre borgere.

”Tilbud til ældre – hjemmeboende 2010” indeholder bl.a. beskrivelser af samarbejdet mellem pårørende og kommunen, personlig pleje, praktisk hjælp, hjemmesygepleje, mad og måltider, træning, aktivitetstilbud, hjælpemidler, omsorgstandpleje, boligtilbud samt en oversigt over lovgrundlaget.

”Tilbud til ældre i plejebolig 2010” indeholder bl.a. beskrivelser af samarbejdet mellem pårørende og kommunen, personlig pleje, praktisk hjælp, sygepleje, mad og måltider, aktivitetstilbud, hjælpemidler,

omsorgstandpleje samt en oversigt over lovgrundlaget.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har på følgende områder foretaget ændringer i forhold til kvalitetsstandarderne for 2009.

#### *Samarbejde med pårørende*

Forvaltningen har vurderet, at det er væsentligt at tilføje en beskrivelse af samarbejdet mellem kommunen og pårørende, og derfor indgår der et afsnit om samarbejdet med pårørende både i ”Tilbud til ældre – hjemmeboende 2010” og ”Tilbud til ældre i plejebolig 2010”. Afsnittet tilsigter at skabe forståelse for de lovgivningsmæssige rammer, som hjælpen leveres efter samt sikre en forventningsafstemning, der kan lette samarbejdet mellem kommunen og pårørende. Målet er ligeledes, at informere om pårørendes muligheder for at holde sig orienteret om borgers dagligdag, hvordan hjælpen tilrettelægges og hvordan pårørende kan bidrage, gennem f.eks. bruger- og pårørenderåd, jf. ”Tilbud til ældre – hjemmeboende 2010” og ”Tilbud til ældre i plejebolig 2010” side 10.

#### *Hvis du ikke er hjemme*

I ”Tilbud til ældre – hjemmeboende 2010” er afsnittet ændret. Ændringen er foretaget med henblik på, at tydeliggøre ansvarsfordelingen mellem borger, hjemmepleje og lokalområdekantor i de situationer, hvor en borger ikke åbner døren ved et planlagt besøg. Sådanne situationer kaldes i fagterminologi forgæves gang.

Hvis en medarbejder i hjemmeplejen går forgæves, har medarbejderen som udgangspunkt ikke ret til at gå ind i borgerens hjem og kontrollere om borgeren er nødstedt. Medarbejderen har kun ret til at gå ind i borgerens hjem, hvis borgeren på forhånd har givet tilladelse til dette, eller hvis borgeren er i åbenlys nød. Alle borgere vil således blive forespurgt, om de ønsker at give tilladelse til, at medarbejderne går ind i deres hjem ved forgæves gang. En sådan tilladelse vil kun blive brugt, hvor der er formodning om, at borgeren er i nød.

I tilfælde af forgæves gang, hvor borgeren ikke har givet tilladelse til at gå ind i hjemmet, og hvor der er formodning om et nødstilfælde, vil politiet blive tilkaldt. Det er herefter politiets vurdering og ansvar, om der skal skaffes adgang til borgerens hjem f.eks. via en låsesmed, jf. ”Tilbud til ældre – hjemmeboende 2010” på side 13.

#### *Hjælpemidler*

I ”Tilbud til ældre – hjemmeboende 2010” har afsnittet undergået en revision, bl.a. med henblik på en specificering af sagsbehandlingstiderne på hjælpemiddelområdet. I den forbindelse kan det oplyses, at sagsbehandlingstiden er den tid, der går fra en borger indgiver en ansøgning, til der foreligger en afgørelse.

Sagsbehandlingstiden for personlige hjælpemidler er 5 hverdage, og sagsbehandlingstiden for hjælpemidler, der kan afhjælpe et akut opstået behov, er 1 hverdag, jf. ”Tilbud til ældre – hjemmeboende 2010” side 34.

Sagsbehandlingstiden for tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretninger er 20 hverdage. I visse hjælpemiddelsager er der behov for at indhente oplysninger fra tredjepart. Sagsgangen hos tredjepart kan have indflydelse på den samlede sagsbehandlingstid. Oftest vil der dog foreligge en

afgørelse indenfor en periode på 8 uger. Skulle den normale sagsbehandlingstid blive overskredet, vil borgeren blive kontaktet pr. brev. Brevet indeholder samtidigt et estimat på den resterende sagsbehandlingstid og dermed svar på, hvornår borgeren kan forvente at få svar på sin ansøgning.

### *Høring*

De borgerrettede kvalitetsstandarder ”Tilbud til ældre – hjemmeboende 2010” og ”Tilbud til ældre i plejeboliger 2010” er sendt i høring hos ældrerådene. Ældrerådernes høringssvar samt forvaltningens kommentarer er vedlagt sagen, jf. bilag 3-4.

### **Økonomi**

De borgerrettede kvalitetsstandarder udmønter det kommunale serviceniveau på ældreområdet i overensstemmelse med budget 2010. Omkostninger i forbindelse med trykning, oversættelse osv. afholdes indenfor rammerne af det vedtagne budget.

### **Videre proces**

Københavns Kommunes borgerrettede kvalitetsstandarder sendes til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen til godkendelse.

Efter Borgerrepræsentationens godkendelse af de borgerrettede kvalitetsstandarder færdiggøres standardernes layout med henblik på trykning, offentliggørelse og distribution.

Kvalitetsstandarderne oversættes til følgende 6 fremmedsprog; engelsk, urdu, tyrkisk, arabisk, somali og farsi. Derudover indtales kvalitetsstandarderne på lydbånd på dansk.

Kvalitetsstandarderne publiceres i elektronisk form på [kk.net](http://kk.net) og [kk.dk](http://kk.dk). Det samme gør sig gældende for oversættelserne og den indtalte lydfil.

Hanne Baastrup

/Flemming Reuter

### **bilag**

[Bilag 1. Tilbud til ældre - hjemmeboende 2010](#)

[Bilag 2. Tilbud til ældre i plejebolig 2010](#)

[Bilag 3. Forvaltningens kommentarer til Ældrerådernes høringssvar](#)

[Bilag 4. Høringssvar fra Ældrerådene](#)

