



Hjemmeplejens Brugerråd  
Dialogforum på Psykiatriområdet  
Danske Handicaporganisationer – København  
Københavns Kommunes Handicapråd  
Udsatterrådet  
Centerråd i Borgercenter Handicap  
Olivia Danmark A/S  
Duos A/S

**23. september 2024**

## **Høring af kvalitetsstandard Hjælp i hverdagen 2025**

I får hermed kvalitetsstandarden *Hjælp i Hverdagen 2025* for Socialforvaltningens hjemmepleje i høring. Høringsperioden er fra den 23. september til den 18. oktober 2024. Høringen giver jer mulighed for at komme med eventuelle bemærkninger til beskrivelserne af tilbuddene, særligt med fokus på læsevenlighed, forståelse og anvendelse.

Den vedlagte høringsudgave af *Hjælp i Hverdagen 2025* er i PDF-format. Den er ikke grafisk behandlet, idet den endelige grafiske opsætning udfærdiges efter høringsperioden. De væsentligste ændringer er markeret i høringsmaterialet. Ny tekst er markeret turkis i teksten, mens slettet tekst er markeret rød. Væsentlige ændringer omfatter tilføjelser, fjernelser, præciseringer og omformuleringer af afsnit. Mindre redaktionelle justeringer fremgår ikke.

Socialudvalget og Sundheds- og Omsorgsudvalget har siden 2014 samarbejdet om at gøre beskrivelserne i de to kvalitetsstandarder *Hjælp i Hverdagen* og *Ældre i København* enslydende på tilsvarende ydelser.

Kvalitetsstandarden *Hjælp i Hverdagen* overgik sidste år til en udelukkende digital udgave, som tilgås via Københavns Kommunes hjemmeside. Formålet var at øge borgernes tilgængelighed til kvalitetsstandarden samt at sikre, at kvalitetsstandarden udkommer hurtigt efter endelig godkendelse.

Digitaliseringen af kvalitetsstandarden betyder samtidig, at der ikke er noget forord, og at teksten som præsenteres i bilag 1 *Hjælp i Hverdagen 2025*, vil blive lagt ind på hjemmesiden under forskellige indgange og i en anden rækkefølge end i bilaget. Overgangen til den digitale udgave har ikke betydning for beskrivelserne af tilbuddene i *Hjælp i Hverdagen*.

Kvalitetsstandarden vil fortsat blive suppleret med en fysisk pixiudgave, som opdateres hvert 4. år, medmindre den årlige revidering af indholdet af kvalitetsstandarden skaber behov for at lave indholdsmæssige ændringer i pixiudgaven. I år ændres pixiudgaven blandt andet på grund af opdaterede adresser, telefonnumre og hjemmesideadresser.

I det følgende fremgår 17 væsentlige ændringer til *Hjælp i hverdagen 2025*:

- TMF Bydata retter Kompassets adresse og tilføjer Team mod på livet og Grib København på kortet.
- Ændrede adresser for Center for Hjemme- og Sygepleje Syd: Amager/Christianshavn og Indre By/ Valby/ Vesterbro.
- Præcisering af rehabiliterende tilgang ift. hjælp og støtte: kommunen vurderer først, om borgeren selv kan blive i stand til at klare opgaverne igen. Borgeren arbejder som udgangspunkt sammen med kommunen om at kunne klare egen rengøring. Det kan f.eks. være ved at deltage aktivt i rengøringen sammen med en medarbejder.
- Afsnit om ekstra hjælp til rengøring en gang om året er fjernet.
- Ensretning af priser på tøjvask med SUF, så der er priser for henholdsvis vask hver uge, hver 2., 3. eller 4. uge.
- Indskærpelse af visitation ved indkøb. Hvis borger selv kan handle online, kan man ikke få indkøbshjælp fra Københavns Kommune.
- Afsnit om "Leverandør af transport til turkøb" er fjernet for at ensrette med SUF.
- Ny madleverandør: Sæsonens, Sæsonens
- Tilføjet i manchetten til afsnittet: Et sygeplejeforløb sker altid på baggrund af en ordination fra lægen.
- Præcisering af tekst om forbrugsgoder: hvilestol er angivet som forbrugsgode. Madrasser og hvilestole er fjernet som særligt indbo.
- Tilføjelse om hjælpemidler i overensstemmelse med SUF's praksis: hvis borger vælger anden leverandør end kommunen, kan der være en udgift forbundet med bevilgede hjælpemidler.
- Overordnet kontakt til Psykiatrienheden indsættes på siden: [Psykiatrienheden | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#). Åben modtagelse i Psykiatrienheden sættes ind som hovedindgang.
- Ny tekst tilføjet om frivillige kræfter, fællesskaber og netværk.
- Fælles tekst med SUF: afsnittet beskriver krav til hjemmets indretning og forhold som indeklima, lys og rygning, og husdyr for at sikre et sikkert arbejdsmiljø for medarbejdere der yder hjælp i hjemmet.

- Nyt afsnit om muligheden for at søge hjælp som ledsagelse, personlig og praktisk hjælp, boligindretning og hjælpemidler, hvis borger er diagnosticeret med en hastigt fremadskridende sygdom. Borger kan selv sammensætte hjælpen efter behov. Den samlede værdi kan dog ikke overstige 41.022 kr. (2024-niveau).
- Underafsnittet "Behandling af personoplysninger" er fjernet, da der er ikke krav om denne information i en kvalitetsstandard. Følgende punkter er fjernet: Behandling af personoplysninger, Du har ret til oplysning, Du har ret til indsigt, Du har ret til berigtigelse af dine informationer, Du har ret til sletning, Du har ret til indsigt.
- Ved tekst om utilsigtede hændelser er der foretaget en generel gennemskrivning og ændring i tekstens opbygning. Der er ikke fjernet eller tilføjet nyt til teksten.

Hørings svar sendes senest den 18. oktober 2024 til Mie Madsen, [FV2Z@kk.dk](mailto:FV2Z@kk.dk).

Høringsmaterialet findes desuden på Københavns Kommunes høringsportal 'Bliv hørt' [Find høringsmaterialet her](#).

Med venlig hilsen

Maria Mantzorou Smith  
Områdechef, Borgercenter Voksne  
Socialforvaltningen



Københavns Kommunes Ældreråd  
Hjemmehjælpen A/S  
Attendo Omsorg Danmark A/S  
Ældre Sagen København City  
Berendsen Textil Service A/S  
Textilia  
Det Danske Madhus  
Sæsonens Madleverandør  
Svanepleje  
Egebjerg Købmandsgård A/S  
Det nye Trafikselskab  
Intervare A/S  
Dukaan

**23. september 2024**

## **Høring vedr. Hjælp i Hverdagen 2025 og Ældre i København 2025**

I får hermed Københavns Kommunes kvalitetsstandarder i høring, som er kvalitetsstandarderne for henholdsvis:

- københavnere under 65 år – kvalitetsstandarden for Socialforvaltningens hjemmepleje kaldet "*Hjælp i Hverdagen 2025*".
- københavnere over 65 år – Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandard kaldet "*Ældre i København 2025*".

Høringsperioden løber fra den 23. september til den 18. oktober 2024.

Høringen giver jer mulighed for at komme med eventuelle bemærkninger til beskrivelserne af tilbuddene, særligt med fokus på læsevenlighed, forståelse og anvendelse.

### **Baggrund for kvalitetsstandarderne**

Borgerrepræsentationen skal én gang årligt godkende en borgerrettet kvalitetsstandard for serviceydelser efter servicelovens §§ 83, 83a og 86 om personlig og praktisk hjælp, rehabiliteringsforløb, genoptræning og vedligeholdende træning.<sup>1</sup>

Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har på den baggrund udarbejdet høringsudgaver til de vedlagte kvalitetsstandarder.

Center for Ældre og  
Innovation  
Afdeling for  
Myndighed og  
Ernæring  
Borups Allé 41  
2200 København N

EAN-nummer  
5798009290403

---

<sup>1</sup> I henhold til bekendtgørelse nr. 1575 af 27/12/2014

Efter ønske fra Socialudvalget og Sundheds- og Omsorgsudvalget har Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen siden 2014 samarbejdet omkring en harmonisering af beskrivelserne i kvalitetsstandarderne *Hjælp i Hverdagen* og *Ældre i København*. Harmoniseringen retter sig mod i videst muligt omfang at gøre de to kvalitetsstandarder enslydende for samme indsatser.

### **Ændringer fra foregående år**

#### *Hjælp i Hverdagen 2025*

I Socialforvaltningens kvalitetsstandard *Hjælp i Hverdagen 2025* kan borgere læse om mulighederne for at få hjælp i hverdagen, hvis man som borger i Københavns Kommune har en fysisk, psykisk eller social udfordring, som gør det vanskeligt at klare de daglige opgaver, og primært er i aldersgruppen 18 til 65 år.

Kataloget består desuden af andre relevante tilbud for borgere, der modtager personlig og/eller praktisk hjælp i Socialforvaltningens hjemmepleje. Det er Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Borgercenter Voksne og Borgercenter Handicap i Socialforvaltningen, der står for en række af disse tilbud. Beskrivelsen af det enkelte tilbud indeholder information om formål, indhold, adresse, telefonnummer og ofte et link, hvor borgeren kan orientere sig yderligere.

Kvalitetsstandarden *Hjælp i Hverdagen* overgik sidste år til en udelukkende digital udgave, som tilgås via Københavns Kommunes hjemmeside. Formålet var at øge borgernes tilgængelighed til kvalitetsstandarden samt at sikre, at kvalitetsstandarden udkommer hurtigt efter endelig godkendelse.

Digitaliseringen af kvalitetsstandarden betyder samtidig, at der ikke er noget forord, og at teksten som præsenteres i bilag 1 *Hjælp i Hverdagen 2025*, vil blive lagt ind på hjemmesiden under forskellige indgange, og i en anden rækkefølge end i bilaget. Overgangen til den digitale udgave har ikke betydning for beskrivelserne af tilbuddene i *Hjælp i Hverdagen*.

Kvalitetsstandarden vil fortsat blive suppleret med en fysisk pixiudgave som opdateres hvert 4. år, medmindre den årlige revidering af indholdet af kvalitetsstandarder skaber behov for indholdsmæssige ændringer i pixiudgaven. Pixiudgaven skal senest revideres og publiceres i en ny version i 2026. I år ændres pixiudgaven blandt andet på grund af opdaterede adresser, telefonnumre og hjemmesideadresser.

I det følgende fremgår 17 væsentlige ændringer til *Hjælp i Hverdagen 2025*:

- TMF Bydata retter Kompassets adresse og tilføjer Team mod på livet og Grib København på kortet.
- Ændrede adresser for Center for Hjemme- og Sygepleje Syd: Amager/Christianshavn og Indre By/ Valby/ Vesterbro.
- Præcisering af rehabiliterende tilgang ift. hjælp og støtte: kommunen vurderer først, om borgeren selv kan blive i stand til at klare opgaverne igen. Borgeren arbejder som udgangspunkt sammen med kommunen om at kunne klare egen rengøring. Det kan f.eks. være ved at deltage aktivt i rengøringen sammen med en medarbejder.
- Afsnit om ekstra hjælp til rengøring en gang om året er fjernet.
- Ensretning af priser på tøjvask med SUF, så der er priser for henholdsvis vask hver uge, hver 2., 3. eller 4. uge.
- Indskærpelse af visitation ved indkøb. Såfremt borger selv kan handle online, kan man ikke få indkøbshjælp fra Københavns Kommune.
- Afsnit om "Leverandør af transport til turkøb" er fjernet for at ensrette med SUF.
- Ny madleverandør: Sæsonens, [saesonens.dk](https://saesonens.dk)
- Tilføjet i manchetten til afsnittet: Et sygeplejeforløb sker altid på baggrund af en ordination fra lægen.
- Præcisering af tekst om forbrugsgoder: hvilestol er angivet som forbrugsgode. Madrasser og hvilestole er fjernet som særligt indbo.
- Tilføjelse om hjælpemidler i overensstemmelse med SUF's praksis: hvis borger vælger anden leverandør end kommunen, kan der være en udgift forbundet med bevilgede hjælpemidler.
- Overordnet kontakt til Psykiatrienheden indsættes på siden: [Psykiatrienheden | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](https://www.kk.dk/psykiatrienheden). Åben modtagelse i Psykiatrienheden sættes ind som hovedindgang.
- Ny tekst tilføjet om frivillige kræfter, fællesskaber og netværk.
- Fælles tekst med SUF: afsnittet beskriver krav til hjemmets indretning og forhold som indeklima, lys og rygning, og husdyr for at sikre et sikkert arbejdsmiljø for medarbejdere der yder hjælp i hjemmet.
- Nyt afsnit om muligheden for at søge hjælp som ledsagelse, personlig og praktisk hjælp, boligindretning og hjælpemidler, hvis borger er diagnosticeret med en hastigt fremadskridende sygdom. Borger kan selv sammensætte hjælpen efter behov. Den samlede værdi kan dog ikke overstige 41.022 kr. (2024-niveau).
- Underafsnittet "Behandling af personoplysninger" er fjernet, da der ikke er krav om denne information i en kvalitetsstandard. Følgende punkter er fjernet: Behandling af personoplysninger, Du har ret til oplysning, Du har ret til indsigt, Du har ret til

berigtigelse af dine informationer, Du har ret til sletning, Du har ret til indsigelse.

- Ved tekst om utilsigtede hændelser er der foretaget en generel gennemskrivning og ændring i tekstens opbygning. Der er ikke fjernet eller tilføjet nyt til teksten.

De afsnit, hvor der er foretaget væsentlige ændringer, som nævnt ovenfor, er markeret med turkis i høringsudgaven (bilag 1). Væsentlige ændringer omfatter tilføjelser, præciseringer og omformuleringer af afsnit. Mindre redaktionelle justeringer fremgår ikke. Slettede afsnit og tekststykker er markeret med rød.

### *Ældre i København 2025*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandard *Ældre i København 2025* beskriver Københavns Kommunes forskellige muligheder for og tilbud om hjælp og støtte til ældre borgere over 65 år. Beskrivelsen af de enkelte tilbud suppleres med henvisninger til uddybende information, kontaktoplysninger og evt. pris.

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandard *Ældre i København 2025* er der, udover en række mindre redaktionelle opdateringer, korrektioner og sproglige præciseringer foretaget følgende indholdsmæssige ændringer:

- Under overskriften 'Kontakt' tilføjes information om Etnisk resourceteam (side 7).
- Under overskriften 'Forebyggelse' er der indsat ny mulighed for borgere i KK omkring hjemmetræning via platformen Helpii (side 13).
- Under overskriften 'Forebyggelse' er der indsat nyt tilbud til alle københavnere, som ønsker at skære ned på sit alkoholforbrug (side 19)
- Under overskriften 'Demens' erstatter plejecenter Hørgården Højdevang Sogn som midlertidig aflastningsplads (side 34).
- Under overskriften 'Hjælpe midler og transport' afsnit vedr. 'Personlige hjælpemidler til ældre' er det præciseret, at det kun er borgere, der får bevilget personlige hjælpemidler via kommunens aftaleleverandør, der ikke skal betale noget. Vælger borger anden leverandør, afholder borger udgifterne selv (side 47).
- Anvendelse af begrebet '*hjælp til...*' erstattes af '*støtte til...*' for at tydeliggøre det rehabiliterende sigte. Blandt andet erstattes afsnittet *Hjælp i hjemmet* således af ny titel, *Støtte i hjemmet* (side 52).
- Under overskriften 'Støtte i hjemmet' er der indledningsvis indsat orientering omkring opstartsblok (side 52).

- Under overskriften 'Støtte i hjemmet' er mulighed for ekstra årlig rengøring fjernet (side 54).
- Under overskriften 'Støtte i hjemmet', afsnit vedr. 'Træning ved hjælper' er det præciseret, at tilbuddet er til borgere, der får hjemmepleje OG som ikke kan deltage i træning på fx et aktivitetscenter eller i foreningslivet (side 56).
- Skærpelse af tekst vedr. hjemmet som Arbejdsplads, så arbejdsmiljøregler sikres (side 60 og 81).
- Under overskriften 'Støtte i hjemmet', afsnit vedr. 'Frit valg af leverandør til hjemmepleje' er der tilføjet ny leverandør af indsatserne, Praktisk støtte og Personlig pleje (Svanepæje), så der nu er to private leverandører af indsatserne. Der er dertil indsat ny leverandør af madservice (Sæsonens madleverandør), så der nu er to private leverandører af madservice (side 61-62).
- Under overskriften 'Indkøb og madtilbud', afsnit vedr. 'Indkøbsordning' er det skærpet, at man ikke kan blive visiteret til indkøbsordning, hvis man selv kan bestille sine varer på nettet (side 64).
- Under overskriften 'Indkøb og madtilbud', afsnit vedr. 'Madklippekort' er listen over forretninger på ordningen reduceret, så der nu kun er én leverandør af madklippekort tilbage, da den anden er lukket permanent (side 65-66).
- Under overskriften 'Indkøb og madtilbud', afsnit vedr. 'Spisetilbud' er der fra næste år to spisetilbud færre end i år (10 i alt fra 2025) (side 66).
- Under overskriften 'Midlertidige døgnophold' er der indsat ny indgangsside for 'Neurologisk rehabiliteringsophold' (side 76).
- Under overskriften 'Bolig', afsnit vedr. 'Plejehjem' fremgår nu ti profilplejehjem, da nyt profilplejehjem for vild og mangfoldig natur (Bomi-parken) er tilføjet (side 82).
- Under overskriften 'Særligt for pårørende' er der tilføjet beskrivelse af ny hjemmeside, som samler alle tilbud om støtte til pårørende (side 91).
- Under overskriften 'Særligt for pårørende', er afsnit vedr. temaeftermiddage taget ud. Pårørendevejlederne har ikke kunnet tiltrække nok deltagere. Temaeftermiddage planlægges fremover i stedet ad hoc, når der er tilstrækkelig interesse (side 91).

Alle ovenstående rettelser er markeret med grønt i høringsudgaven. Det er yderligere markeret med gult, hvor der vil ske øvrige tilpasninger – herunder priser og takster, som først foreligger senere på året. Det samlede materiale gennemlæses mhp. sproglig kvalitetssikring forud for udvalgsbehandlingen.



Høringsudgaven er et udtræk af teksten fra hjemmesiden, [aeldre.kk.dk](http://aeldre.kk.dk), som siden 2023 har udgjort Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandard. I kan gå ind på hjemmesiden og se den grafiske opsætning.

Hørings svar sendes pr. mail senest d. 18. oktober 2024 til:

- *Ældre i København 2025*: Ditte Frimodt Lauritzen, [CQ3P@kk.dk](mailto:CQ3P@kk.dk)
- *Hjælp i Hverdagen 2025*: Mie Madsen, [FV2Z@kk.dk](mailto:FV2Z@kk.dk)

Høringsmaterialet findes endvidere på Københavns Kommunes høringsportal *Bliv hørt*: [Find høringsmaterialet her](#).

### **Med venlig hilsen**

Maria Mantzorou Smith  
Områdechef,  
Borgercenter Hjemmepleje  
Socialforvaltningen

Helle Schnedler  
Centerchef,  
Center for Ældre og Innovation  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen



## Hørings svar om Hjælp i hverdagen 2025

Fra Brugerrådet i Den Sociale Hjemmepleje

### Afsnit: Besøg fra hjemmeplejevisitationen

- 1: Skift ordet medarbejder ud med visitator.
- 2: Skriv gerne et par eksempler på hvilke konkrete aktiviteter man kan blive bedt om at udføre.

### Afsnit: Praktisk hjælp og støtte

*Hvis du ikke kan klare de praktiske opgaver i hverdagen, kan du søge Københavns Kommune om hjælp og støtte til fx rengøring, tøjvask og indkøb. Kommunen vurderer først, om du selv kan blive i stand til at klare opgaverne igen.*

18. oktober 2024

#### Forslag til ændring:

Hvis du ikke kan klare de praktiske opgaver i hverdagen, kan du søge Københavns Kommune om hjælp og støtte til fx rengøring, tøjvask og indkøb. Kommunen vurderer sammen med dig, om du selv kan blive i stand til at klare opgaverne igen.

### Afsnit: Hjælp til indkøb af dagligvarer

*Hvis du ikke kan klare dine indkøb af dagligvarer selv enten ved selv at gå i dagligvarebutikker eller ved selv at benytte et onlinesupermarked, tilbyder Københavns Kommune mulighed for at få en indkøbsordning, hvor du støttes i bestillingen af varer og dine varer bliver leveret til din bopæl eller, hvor du kan få kørelejlighed til et indkøbscenter.*

#### Forslag:

Uddyb hvordan borgerne bliver støttet i bestilling af dagligvarer. Bliver man kontaktet af leverandøren hvis man ikke har adgang til pc? Hjælper medarbejderen som kommer og hjælper med rengøringen?

### Kommentar:

Dette står i overskriften ved hjælp i hjemmet:

*Når det bliver for svært for dig selv at udføre fx rengøring, personlig pleje **eller sygepleje**, kan du søge om hjælp. Vi vil støtte dig i at kunne klare mest muligt selv og hjælpe dig, hvor der er behov for det.*

Spørgsmål: skal sygepleje stå der? Da det ikke er noget der søges om, men det er lægeordineret.

## Dialogforums hørings svar til hjælp i hverdagen 2025

21. oktober 2024

Dialogforum takker for det tilsendte høringsmateriale og muligheden for at afgive bemærkninger til Socialforvaltningens kvalitetsstandard for Socialforvaltningens hjemmepleje 2025.

Sagsnummer  
2024-0347817

Dokumentnummer  
2024-0347817-1

### Kvalitetsstandardens betydning for borgere med psykiske lidelser

Det er ligesom tidligere år vigtigt for Dialogforum at understrege, at Socialforvaltningens hjemmepleje har stor betydning for Dialogforums målgrupper. Det skyldes især de senere års politisk fokus på, at flere borgere med psykiske lidelser skal flytte fra botilbud til egen bolig. For borgere som flytter i egen bolig, er det afgørende med en understøttende indsats og hjælp i hverdagen.

Dialogforum ser det som en kraftig serviceforringelse, at den årlige rengøringshjælp afskaffes. For mange borgere med psykiske lidelser med behov for hjemmehjælp er den årlige rengøring vigtig for at kunne vedligeholde rengøringen i hjemmet. Dialogforum finder det problematisk, at der fremover ikke vil blive tilbudt træningsforløb ifm. inkontinens, da det er velkendt at målrettet træning for nogle, helt eller delvist vil kunne afhjælpe problemet.

Dialogforum forholder sig kritisk til, at det af kvalitetsstandarden fremgår, at borgerne ikke får bevilget hjemmehjælp såfremt opgaverne kan løses ved hjælp af teknologiske hjælpemidler.

Dialogforum gør opmærksom på, at der i vurderingen af, hvorvidt "opgaverne kan løses ved hjælp af teknologiske hjælpemidler" nødvendigvis må foretages en individuel vurdering, hvor det er centralt at inkludere barrierer gældende for specifikke funktionsnedsættelser.

Et eksempel er brugen af robotstøvsugere, hvor der kan være gode grunde til, at en borger afviser hjælp, hvis denne kun leveres i form af et teknologisk hjælpemiddel.

Det er ikke ukendt, at nogle oplever angst eller decideret paranoia både generelt ift. elektriske apparater såvel som ift. specifikke teknologier og/eller digital kommunikation (som også nævnt i Dialogforums besvarelse på Borgerrådgiverens spørgsmål vedr. udfordringer forbundet med digitalisering for nogle måneder siden).

Dette bør være et opmærksomhedspunkt som særligt gælder for borgere med psykiske lidelser. Yderligere kan man ikke forvente at borgeren selv bringer det på bane, da det ikke er sikkert det er "muligt" at italesætte. Her skal den omsorgsfulde forvaltning gerne kunne se udover sit eget behov for besparelser på området, hvorfor visitator bør være "nysgerrig" på, hvorfor en person afviser hjælpen, når man afdækker borgerens situation og vurderer behovet for hjælp.

Dialogforum ønsker i den forbindelse også at rette opmærksomhed på det ofte oversete besparelespotentialer der ligger i menneskelig kontakt, som forebygger forværring af en given tilstand eller ligefrem "helbreder" den som en naturlig følge af at få dækket et helt basalt behov for mennesker.

#### Ensretning med Sundheds-og Omsorgsforvaltningens serviceniveau og praksis

Dialogforum **anerkender**, at Socialforvaltningen forsøger at matche Sundheds- og Omsorgsforvaltningens serviceniveau og praksis ved flere ændringer i kvalitetsstandarder. Dog bemærkes det, at dette kun (eller primært) ses som led i en serviceforringelse.

#### Den Sociale Hjemmeplejes brugerråd

Dialogforum bemærker igen i år, at Dialogforums målgruppe fortsat ikke er repræsenteret i Brugerrådet. Det er anden år i træk, at Dialogforum kommenterer på dette, selvom Socialforvaltningen sidste år skrev, at de i samarbejde med Dialogforum vil finde kandidater til Brugerrådet. Dialogforum kan ud fra Brugerrådets hjemmeside se, at der fortsat ikke er en organisation med, som repræsenterer borgere med psykiske lidelser.

Dialogforum bemærker, at man ved forsøg på at komme i kontakt med den sociale hjemmeplejes brugerråd får oplyst, at sådant et ikke findes. Det er altså hverken let eller logisk at finde frem til disse råd generelt i Københavns Kommune.

I oplyser, at *"underafsnittet "Behandling af personoplysninger" er fjernet, da der er ikke krav om denne information i en kvalitetsstandard"*. Dialogforum gør opmærksom på, at krav ikke er lig med relevans og opfordrer til, at I bevarer afsnittet og gerne også uddyber det med specifikke eksempler på, hvor det kan være relevant.

Det gælder f.eks. hvis I tilbyder behandling via teknologi som er baseret på borgerens (løbende) interaktion med en given app som derved dræner borgeren for datapunkter. Hvis behandlingen forudsætter, at borgeren samtykker til dette, bør anden behandling være en mulighed. Og det er selvfølgelig vigtigt, at borgeren giver samtykke på et oplyst og letforståeligt grundlag, samt at der informeres (herunder i denne kvalitetsstandard) om muligheden for at få indsigt i de data der er indsamlet, samt hvordan de er brugt i borgerens sag. Og her er det selvfølgelig også relevant at informere om retten til indsigt, berigtigelse og sletning.

Vi skulle nødig ende med amerikanske tilstande, hvor nogle forsikrings-selskaber kun dækker en given behandling, hvis borgeren samtidig indvilliger i et virtuelt behandlingsforløb, hvor prisen er datahøst i en grad der tangerer til reel overvågning.

Sidst men ikke mindst ser Dialogforum nogle problemer ved, at det kun vil være muligt at få (selv et kort) sygeplejeforløb, hvis det er ordineret fra lægen, da der kan være en stor risiko ved at lade hjælp til simpel sårpleje vente på sig. Hvis borgeren ikke selv kan komme til lægen og/eller

forvaltningen nøler med at sende en læge der kan ordinere hjælpen, vil det kunne få store konsekvenser. Små sår der ikke behandles kan i værste fald føre til amputation samt risiko for død sfa. blodforgiftning. Bekymringen skal ses i lyset af den uheldige tendens vi har set flere gange fra forvaltningens side, når presset på hjemmesygepleje begrædes med henvisning til "de dumme" lægeordinationer som efterlader indtryk af at være unødvendige (fordi de er økonomisk ubejlejlige).

Med venlig hilsen,  
Sine Møller Sørensen



Til Socialforvaltningen

## **Handicaprådets hørings svar vedrørende Socialforvaltningens kvalitetsstandard Hjælp i hverdagen 2025**

Handicaprådet takker for det fremsendte høringsmateriale og for muligheden for at afgive hørings svar.

Handicaprådet værdsætter arbejdet med at gøre kvalitetsstandarden mere borgervenlig og brugerrettet, så borgerne lettere kan finde relevant og aktuel information. Den digitale adgang på hjemmesiden gør desuden materialet mere tilgængeligt og anvendeligt for brugerne.

### **Hjælpemidler og forbrugsgoder mv.**

Handicaprådet mener generelt, at de forskellige områder i kvalitetsstandarden er letlæselige. Dog kunne beskrivelsen af borgernes rettigheder vedrørende hjælpemidler og forbrugsgoder med fordel udfoldes, for eksempel med flere eksempler på, hvornår der er tale om et forbrugsgode, som kommunen yder tilskud til, og hvornår der er tale om et forbrugsgode, som er sædvanligt indbo, og som borgerne selv skal betale for.

### **Serviceforringelser**

Handicaprådet har bemærket, at der er sket flere forringelser i servicen til borgerne, hvilket rådet finder ærgerligt. Et konkret eksempel er fjernelsen af den årlige rengøring, som rådet ikke kan støtte., Borgere med handicap har på lige fod med andre borgere behov for en hovedrengøring af områder i hjemmet, som ikke tages ved sædvanlig rengøring.

Et andet eksempel på en bekymrende forringelse er fjernelsen af træning i forbindelse med inkontinensproblemer fra kvalitetsstandarden. Rådet kan ikke udlede af

**22.10. 2024**

Sagsnummer  
2024-0369386

Dokumentnummer  
2024-0369386-2

høringsbrevet, om der er tale om en besparelse, eller om Socialforvaltningen vurderer, at borgerne ikke længere har behov herfor. Det er dog rådets opfattelse, at borgere med inkontinens fortsat har et behov for træning. Rådet vil derfor gerne vide, om forvaltningen har overvejet en erstatning for den træning, der fjernes. Det kan overvejes, om der er andre muligheder for træning, som forvaltningen kan henvise til. Det kunne fx være de træningsøvelser, der ligger på den digitale platform Helpii, som er gratis og tilgængelig for alle borgere i København, og som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bruger til borgere over 65 år til bl.a. problemer med inkontinens.

Derudover vil rådet gerne understrege, at mange borgere, især ældre og personer med nedsat mobilitet, har brug for hjælp til at lægge indkøbene på plads, hvilket online bestilling ikke kan imødekomme. Selvom det er praktisk at handle online, kan det være en udfordring for dem, der har svært ved at bære varer ind i hjemmet eller organisere dem i skabe og køleskabe. Uden den nødvendige assistance kan der opstå problemer som madspild og forkerte opbevaring. Desuden kræver online indkøb ofte et minimumsbeløb på cirka 400 kroner og planlægning af indkøb flere dage frem, hvilket kan være vanskeligt for målgruppen. Disse forhold understreger, at online indkøb ikke altid imødekommer alles behov.

Handicaprådet vil afslutningsvis opfordre forvaltningen til fremover at angive baggrunden for eventuelle forringelser og/eller ændringer i serviceniveau, fx om det er en politisk beslutning på baggrund af et spareforslag.

Handicaprådet står naturligvis til rådighed, hvis der er spørgsmål til ovenstående.

På vegne af handicaprådet.



Janne Sander  
Forperson for Handicaprådet i Københavns Kommune

## Høringssvar til kvalitetsstandard "Hjælp i Hverdagen 2025"

[18. oktober 2023]

Udsatterådet takker fro muligheden for at afgive høringssvar til socialforvaltningens kvalitetsstandard "hjælp i hverdagen".

Socialforvaltningen har efterspurgt, at Udsatterådet giver bemærkninger til beskrivelserne af tilbud i kataloget med fokus på læsevenlighed, forståelse og anvendelse.

### Generelle kommentarer

Udsatterådet vil gerne påpege, at ikke alle socialt udsatte borgere vil have adgang til eller mulighed for at læse en digitale udgave af kvalitetsstandard. Det er derfor kritisabelt, at kvalitetsstandard udelukkende vil være tilgængelig i digital form.

Generelt er læsevenligheden acceptabel

Rådet vil gerne foreslå at kontaktmulighederne for de forskellige tilbud ensrettes. Under stofbehandling og flere af de andre tilbud er der et link til en kommunal hjemmeside, hvor man kan læse mere om tilbuddene og logge på med MitID, hvis man vil bestille tid. Under andre af tilbuddene (hjælp til transport fx) er der anført et telefonnummer og telefontider. Rådet foreslår at det ensrettes, så der ved alle tilbud også er anført et telefonnummer + telefontid, så borgere og pårørende kan ringe og høre mere om tilbuddet. Rådets erfaring er, at en proces hvor man skal følge links, klikke rundt, logge på og udfylde kommentarboxe kan være en barriere for nogle.

### Specifikke kommentarer

*Mulighed for skærmbesøg.*

På side 40 beskrives muligheden for skærmbesøg. Som teksten lyder nu, virker det ikke til at det er en mulighed at afvise at der benyttes skærmbesøg. Hvis dette er tilfældet, bør det fremgå tydeligt. Hvis det ikke er tilfældet, bør det fremgå, at man til en hver tid kan afslå eller afvise et tilbud om hjemmepleje eller sygepleje via skærmbesøg, uden at det påvirker den service man er berettiget til at modtage. Udsatterådet



mener at det er uanstændigt hvis ikke borgeren frit kan vælge mellem fysiske besøg eller skærmbesøg.

#### *Personlig pleje*

I afsnittet om personlig pleje på side 13 vil Udsatterådet igen efterlyse en mere detaljeret beskrivelse af, hvordan visitationen til tilbuddet foregår, samt hvad der lægges vægt på i vurderingen.

#### Klippekort

På side 15 beskrives klippekortsordningen, som indebærer at borgere kan få en halv times ekstra besøg, socialt samvær eller støtte om ugen. Ved sidste års og forrige års høring af kvalitetsstandarderne påpegede Udsatterådet, at en halv time om ugen eller én time hver 14. dag, virkelig ikke rækker langt nok, da udsatte borgere har brug for kontinuerligt samvær og støtte – især hvis de med tiden forventes at kunne klare sig selv i højere grad. Det er stadig Udsatterådets holdning, at klippekortsordningen er utilstrækkelig, hvis ikke besøgstiden i ordningen kan bringes betragteligt op.

#### *Ekstra rengøring*

Afsnittet vedr. ekstra rengøring på side 7 er slettet. Det er dog uklart om det er slettet fordi de ikke længere tilbydes. Hvis dette er tilfælde, så må Udsatterådet blot konstatere at det er endnu en forringelse i den service der tilbydes københavnere.

#### *Hjælpemidler*

I den reviderede beskrivelse af hjælpemidler og forbrugsgoder på side 22 defineres forbrugsgoder to gange hvilket forvirrer læseren:

*"Et forbrugsgode er ikke produceret kun for at afhjælpe en nedsat funktionsevne, men sælges bredt til en stor del af befolkningen. Et forbrugsgode er ikke produceret kun for at afhjælpe en nedsat funktionsevne, men er produkter, som er fremstillet og forhandles bredt til sædvanligt forbrug af den almindelige befolkning."*

På vegne af Udsatterådet i Københavns Kommune

Maja Løvbjerg Hansen, Konstitueret forperson

## Hørings svar - Ældre i København 2025

Dette høringssvar er udarbejdet som et fælles svar på både høringen om "Hjælp i Hverdagen 2025" og "ældre i København 2025". Det skyldes at de to kvalitetsstandarder emnemæssigt er så tæt på hinanden, at svaret overlapper på flere punkter. Lokaludvalget anbefaler derfor også at forvaltningerne får gennemlæst afsnittet for begge høringer.

Østerbro Lokaludvalg hilser den lovede forenkling af sagsbehandling velkommen. Serviceloven forudsætter at Kommunen fortsat tilrettelægger hjælp til handicappede og ældre ud fra en konkret vurdering og individuel vurdering af den enkelte borgers behov og forudsætninger. At hjælpen bygger på den enkelte borgers ansvar for sig og sin familie og tilrettelægges i samarbejde borgeren.

Dette synes ikke at fremgå af skriftet "**Hjælp i Hverdagen 2025**" med undertitlen til Københavnerne på socialområdet mellem 18 og 65 år. Forslaget lægger op til enkeltsagsafgørelser og vil ikke sikre at borgernes ansøgning en hurtigere vej frem til afgørelser, når borger ikke får bedømt ansøgningen i overensstemmelse med Servicelovens § 1 stk. 3 pkt. 2's ord om "en konkret /individuel vurdering af borgerens samlede situation", "der kan sikre den enkelte borgers ansvar for hjælp til sig og i sin familie". De foreslåede regler lægger op til afgørelser hvor de forvaltningsmæssige rettigheder til hjælp trumfes af regler over skøn når der ikke sker en samlet vurdering af ansøgningerne i Kommunens spredte forvaltningenheder.

Vi anbefaler Socialudvalget at sagsbehandlingstiden nedskæres væsentligt.

Det forekommer ikke rimeligt at hjælp til svage borgere er afhængig af om fortravlede læger nøjagtigt får beskrevet diagnosens indvirkning på ansøgerens daglige liv. For hjemløse, handicappede og ældre bliver ventetiden på hjælp ofte meget lang, når Kommunen fortolker efter regler i stedet for skøn og behov.

At borgere ikke kan svare på Kommunens henvendelser via "sikkerpost".

24. oktober 2024

Sagsnr.  
2024-0347979

Dokumentnr.  
2024-0347979-3

Sagsbehandler  
Ellen Engsted

Sekretariatet for Østerbro Lokaludvalg

Svendborggade 5, 4. sal  
2100 København Ø

EAN nummer  
5798009800497

Digitale henvendelser, ansøgninger, klager over afgørelser er uoverskuelig. Kommunens svar på vurdering, anmodning om oplysninger eller klager over afgørelser har en fejl der vanskeliggør kommunikation mellem borger, sagsbehandler og forvaltningsenheder. Der skal søges gennem flere sider på Kommunens hjemmeside for at finde en adresse at rette sit svar mod. Problemet kunne løses enkelt hvis den kommunale medarbejder huskede at slå svartilladelse til, når der sendes sikker post ud.

Vi finder i forhold til de beskrevne begrænsninger borgerrettigheder bringes i overensstemmelse med Ombudsmandens redegørelse 30. juni 2024, "Servicelovens § 102 om hjælp til behandling" hvor borgerens rettigheder er beskrevet.

I de enkelte afsnit i høring af "**ældre i København 2025**" sker der forringelser i forhold til hjælp og hjælpemidler. Der sker indskrænkninger på retten til individuelt at vælge hjælpemiddel ud fra personligt behov. Der indføres egenbetaling hvis Kommunens tilbud ikke opfylder borgerens ønsker.

Der fortsættes med en stor egenbetaling når borger skal købe fabriksfremstillet sko til de indlæg der betyder at borger kan gå i byen.

Der sker en indskrænkning for de handicappede til selv at vælge hvor de ønsker at handle og hvilke varer de ønsker.

Begge forslag hviler på et skøn om at "one size fits all" og kan betyde begrænsninger for borgeren med det omgivne samfund.

Vedr. rehabilitering er dette flyttet til Sundhedsloven og der er ingen forklaring på hvorfor den tidligere aftale med Regionerne og rehabilitering og træning falder væk. Så udvalget ønsker svar på hvad der træder i stedet. Der står blot en linje om at Flextrafik kan benyttes hvis det er tilgængeligt. Tilbuddet løser ikke problemerne for borgere der ikke kan stå eller sidde. Ventetiden kan være op til 2 timer!

Kommunen udtrykker ønsket om at borgerne cykler mere, så det giver ikke mening at elcykler til handicappede begrænses med påstand om at det er et alm. forbrugsgode. Et gode de færreste pensionister har råd til.

Lokaludvalget byder velkommen til at omsorgstandpleje nu kan erhverves for et mindre beløb.

Vi bemærker reglerne for afvænnning af tobak og alkohol er gratis, men undrer os over at Kommunen ikke skal føre kontrol med hvem der deltager.

Kommunen udtrykker løfte om tryghed i eget hjem, men anviser alene en adresse hvortil henvendelse kan ske.

Der etableres Kommunal sygepleje med vejledning og oplæring samt støtte til at inddrage dit netværk. Hvorledes netværk skal forstås samt hvilke opgaver netværket skal hjælpe med, er ikke beskrevet. Så beskrivelse af opgaver ønskes!

Der nævnes en række specialtilbud for kroniske lidelser men listen for lidelser der berettiger til behandling og dækning af merudgift er begrænset til færre lidelser end der fremgår vejledningen. Skal disse handicappede borgere vente på en sagsbehandlingstid på 28 uger? I forhold til fysioterapi og kiropraktik er beskrivelsen af Kommunens tilbud mangelfuldt.

Østerbro Lokaludvalg anbefaler derfor at sagsbehandlingen samles så uanset hvilken hjælp en borger har behov for, sker det via én indgang og med én samlet sagsbehandler der sørger for en samlet vurdering/afgørelse af borgerens behov.

Det skal være muligt mundtligt at indtale en henvendelse med en ansøgning eller kommentar, så digitalt udfordrede borgere kan komme i kontakt med kommunen.

Venlig hilsen



Allan Marouf  
Forperson for Østerbro Lokaludvalg