

[24. oktober 2023]

Udsatterådets høringssvar til kvalitetsstandarden "Hjælp i Hverdagen"

Udsatterådet takker for muligheden for at give høringssvar til kvalitetsstandarden Hjælp i Hverdagen 2024.

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

Generelle kommentarer

Generelt er det væsentligt, at der er fokus på, hvem der er målgruppen for kvalitetsstandarden. Det er derfor positivt at kvalitetsstandarden suppleres af en pixiudgave med de vigtigste informationer. Dog undrer det udsatterådet at denne pixiudgave kun opdateres hvert 4. år, når kvalitetsstandarden opdateres årligt.

Derudover bemærker rådet, at ikke alle socialt udsatte borgere vil have adgang til eller mulighed for at læse en digitale udgave af kvalitetsstandarden. Det er derfor kritisabelt, at kvalitetsstandarden udelukkende vil være tilgængelig i digital form. I høringsbrevet fremlægges det som om, at en ren digital udgave vil øge tilgængeligheden for borgeren. Det øger selvsagt ikke tilgængeligheden for borgeren, at kvalitetsstandarden ikke er tilgængelig i fysisk form, særligt ikke når man tager i betragtning at målgruppen inkluderer borgere, der kan have større udfordringer med digitale løsninger end befolkningen generelt.

Generelt er læsevenligheden acceptabel, men dokumentet bærer præg af en vis grad af forvaltningssprog. Fx er sætningen på side 5; *"...mestre hverdagens aktiviteter"* tydeligt hentet fra forvaltningens interne sprogbrug. Ligeledes er ord ofte tekniske og sætninger lange, når man tager målgruppen i betragtning fx sætningen *"Forløbet er et samarbejde mellem dig, pårørende og medarbejdere i Københavns Kommune, hvor der med udgangspunkt i dine perspektiver og livssituation er fokus på at muliggøre et godt liv og skabe de bedst mulige betingelser for deltagelse og livskvalitet"* ligeledes på side 5. På baggrund af dette er det særligt væsentligt at Pixiudgaven er formuleret på en måde, som er særligt målrettet målgruppen.

Specifikke kommentarer

Mulighed for skærmbesøg.

Det bør på side 5 fremgå tydeligt, 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.

Personlig pleje

I afsnittet om personlig pleje på side 11 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 12 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.

På vegne af Udsatterådet i Københavns Kommune

Bo Heide-Jochimsen
Fungerende forperson.