

REFERAT Handicaprådet 2018-2021 d. 08-11-2021

Mødedato Mandag d. 08. november 2021 kl. 09:00

Mødested Høring u/fremmøde

Mødedeltagere Kristina Kongsted, Michael Mathiesen, Lene Lindberg, Marlene Harpsøe, Bente Borg Donkin, Katrine Kjærbo, Pernille Madsen, Jacob Svendsen, Kirsten Fazio, Karl Vilhelm Nielsen, Winnie Christensen, Sune Lundberg, Bente Slott, Niels Fiil Hildebrandt

Indholdsfortegnelse

Høring: Borgervenlige kvalitetsstandarder.....	3
--	---

Punkt 1: Høring: Borgervenlige kvalitetsstandarder

21/16030

Sagen afgøres i:

Omsorgs- og Sundhedsudvalget 2018-2021

Indledning

Tilbage i 2019 pegede Omsorgs- og Sundhedsudvalget på, at der skulle udarbejdes et oplæg til mere borgervenlige kvalitetsstandarder. Processen har imidlertid været udskudt pga. Covid-19.

På Omsorgs- og Sundhedsudvalgets møde den 13. april 2021 blev udvalget præsenteret for en proces for udarbejdelsen af mere borgervenlige kvalitetsstandarder.

Med denne sag præsenteres udvalget for nye borgervenlige kvalitetsstandarder på tre udvalgte områder:

- Kvalitetsstandard Praktisk Hjælp og Støtte,
- Kvalitetsstandard Personlig Hjælp og Pleje,
- Kvalitetsstandard Plejehjem – Visitation til plejehjem.

Formålet med sagen er 1) dels at godkende formen på kvalitetsstandarderne og det videre arbejde med at udarbejde de resterende kvalitetsstandarder på samme måde og 2) dels at godkende, at de tre borgervenlige kvalitetsstandarder lægges frem til godkendelse i december sammen med de øvrige kvalitetsstandarder, hvor serviceniveauet fastlægges for 2022.

De indsatser, der er visiteret efter i de to kvalitetsstandarder; Praktisk Hjælp og Støtte samt Personlig Hjælp og Pleje, udgør 97 % af den tid, der i alt er visiteret til hos hjemmeboende borgere i Helsingør Kommune efter serviceloven på ældreområdet.

Retsgrundlag

Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter servicelovens § 83, 83a og 86, forebyggende hjemmebesøg 79a.

Serviceloven § 139 om bestemmelse af fastsættelse af kvalitetsstandarder.

Relation til vision og tværgående politikker

Sagen har relation til ”Politik for et værdigt ældre liv – i Helsingør Kommune 2018-2022” og Sundhedspolitikken ”Lev godt og længe 2017-2022”.

Sagsfremstilling

Center for Sundhed og Omsorg har, i samarbejde med en ekstern konsulent, udarbejdet et forslag til borgervenlige kvalitetsstandarder på de tre områder 1) Praktisk Hjælp og Støtte, 2) Personlig Hjælp og Pleje samt 3) Plejehjem (visitation).

Formålet med at udarbejde borgervenlige kvalitetsstandarder er, at de kan læses af flere, og at der kommunikeres på en medmenneskelig måde. I de borgervenlige kvalitetsstandarder er der derfor arbejdet meget med, at borgeren og/eller

pårørende oplever sig imødekommet, at sproget er forståeligt, og at længden på kvalitetsstandarden er så kort som mulig uden dog at undlade væsentlige informationer.

De tre kvalitetsstandarder er rent sprogligt opbygget ens og indeholder; en indledning, et afsnit om samtalen, et skema, et afsnit om hvad man kan få hjælp til og konkrete rammer/regler samt en afslutning.

Kvalitetsstandarden Plejehjem indeholder dog udelukkende oplysninger om, hvordan man visiteres til en bolig og indeholder derfor ikke skema og information om hvilken hjælp man kan få og rammer og regler herfor.

De 3 borgervenlige kvalitetsstandarder er vedlagt.

1. Inddragelse af brugere i processen

I forbindelse med udarbejdelsen af de borgervenlige kvalitetsstandarder er både Seniorrådet, Brugerpanelet i Center for Sundhed og Omsorg og Handicaprådet blevet inviteret til dialog og til at give input til formen på og sproget i de nye borgervenlige kvalitetsstandarder.

Der har været afholdt 3 møder på forskellige tidspunkter henover sommeren 2021. Dette betyder, at de 3 råd/panel ikke er blevet præsenteret for præcis det samme materiale, men derimod, at de med deres input har været med til at udvikle materialet løbende, sådan som arbejdet er skredet frem.

I udviklingen af de borgervenlige kvalitetsstandarder er der lagt vægt på, at tage de mange gode input med i det videre arbejde. Drøftelserne har derfor ikke haft form af høring, men har været en mulighed for, at de tre parter har kunne deltage i arbejdet, uden at enighed har været et mål i sig selv.

Undervejs i processen er der arbejdet med to forskellige versioner. En kort lidt overordnet version med et sprogbrug, der lægger meget vægt på, at visitation tager udgangspunkt i en dialog mellem borger og visitator. Og en lidt længere version med flere deltaljer, og som i højere grad beskriver, hvilken hjælp der kan være mulig at få fra kommunen.

Særligt sproget i den korte version er blevet taget meget godt imod på møderne med råd/panel og er derfor indarbejdet i de forslag til borgervenlige kvalitetsstandarder, som præsenteres for udvalget.

I skemaet 1 nedenfor ses hovedessensen fra møderne.

Skema 1

Brugerpanelet	Seniorrådet	Handicaprådet
Brugerpanelet ønsker "den korte version".	Seniorrådet ønsker "den korte version".	Handicaprådet er delt i tilbagemeldingen. Flest ønsker "den lidt længere version med

	Større skriftstørrelse	skemaet”, dog gerne med sproget fra ”den korte version”.
Større skriftstørrelse		
	Grundigere forklaring vedrørende pårørende og bisidder	”Den korte version” er mest læsevenlig. og man kan som borger fornemme, at der er mennesker bagved, som gerne vil hjælpe en.
Grundigere forklaring vedrørende pårørende og bisidder	Færre detaljer	
	Seniorrådet har ønske om, at kvalitetsstandarderne ikke underskrives af en politiker, men at afsenderen er Forebyggelse og Visitation	Kvalitetsstandarden for plejehjem opleves meget læsevenlig og det fungerer godt med underoverskrifter.
Kortere sætninger, dvs. flere punktummer		
Færre detaljer		

2. Kvalitetsstandarder skal også være styringsredskab

Selvom flere fra råd/panel generelt har ment, at detaljer om indsatserne kan undværes i de borgervenlige kvalitetsstandarder, er der i to af de vedlagte forslag til kvalitetsstandarder (praktisk hjælp og støtte samt personlig hjælp og pleje) indsat et skema, der præciserer indhold i og omfang af den hjælp, der kan gives.

Begrundelsen for dette er, at en kvalitetsstandard også skal være et styringsredskab, hvor kommunens politiske serviceniveau tydeligt fremgår på de lovpligtige områder og et redskab, som Forebyggelse og Visitation skal styre og træffe afgørelse efter.

På sigt kan skemaet eventuelt undværes, da borgervenlige kvalitetsstandarder kan understøtte en udvikling i visitationspraksissen, som i endnu højere grad inddrager den enkelte borger i behovsafklaringen og dermed finde frem til en fælles forståelse af, hvad det vigtigste er for borgeren.

3. De resterende kvalitetsstandarder

Hvis udvalget ønsker at overgå til borgervenlige kvalitetsstandarder, forestår der endnu et arbejde med at udarbejde borgervenlige udgaver af de resterende kvalitetsstandarder.

Helsingør Kommune har i dag i alt 23 kvalitetsstandarder og dermed også kvalitetsstandarder på flere områder, end loven kræver.

Ifølge serviceloven er det lovpligtigt for kommunerne at udforme kvalitetsstandarder for områderne forebyggende hjemmebesøg (§ 79a), personlig pleje, praktisk hjælp og madservice (§ 83), rehabiliteringsforløb (§ 83a) samt kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning (§ 86). Helsingør Kommune har foruden de lovbundne kvalitetsstandarder, bl.a.

kvalitetsstandarder for genoptræning efter sundhedsloven, boligtilbud, plejehjem, dagcenter og døgnrehabiliteringsophold.

I forbindelse med udarbejdelse af borgervenlige kvalitetsstandarder på de resterende kvalitetsstandarder bør det overvejes, om der fremover skal være det samme antal kvalitetsstandarder i Helsingør Kommune, eller om der kan være andre muligheder.

Landets kommuner har forskellig praksis på dette område. Nogle kommuner har kun de lovbundne kvalitetsstandarder, mens andre kommuner, ligesom Helsingør Kommune, både har lovbundne og ikke lovbundne kvalitetsstandarder.

Nogle kommuner vælger at have kvalitetsstandarderne enkeltvis som i Helsingør Kommune, mens andre kommuner vælger at samle kvalitetsstandarderne i relevante temaer, som favner et bredere indsatsområde uden at blive for detaljeret.

Hvis udvalget ønsker borgervenlige kvalitetsstandarder, er det Center for Sundhed og Omsorgs vurdering, at der kan være flere fordele ved at samle kvalitetsstandarderne i relevante grupper. Af fordele kan nævnes:

- Når kvalitetsstandarderne samles i grupper, giver det overblik og er derfor i sin struktur borgervenligt.
- Når kvalitetsstandarderne samles i grupper, kan de indledende passager om, hvordan Helsingør Kommune gerne vil samarbejde med borgeren, skrives færre gange i stedet for at det gentages i forbindelse med hver enkelt kvalitetsstandard.

4. Tidsplan

I skema 2 ses en forventet tidsplan for færdiggørelse af de øvrige kvalitetsstandarder alt efter hvilken model, der vælges.

Skema 2

Nr.	Model	Forventet startdato	Præsentation for Omsorgs- og Sundhedsudvalget
1	Alle øvrige kvalitetsstandarder (ca. 20 stk.) udarbejdes enkeltvis som borgervenlige kvalitetsstandarder	3. januar 2022	Maj/juni 2022
2	Udelukkende lovbundne kvalitetsstandarder udarbejdes som borgervenlige kvalitetsstandarder. Øvrige kvalitetsstandarder udgår.	3. januar 2022	April 2022
3	Øvrige kvalitetsstandarder udarbejdes som borgervenlige kvalitetsstandarder og samles i relevante grupper, hvor nogle af de mange beskrivelser af delindsatser og detaljer, kommunen har i dag, vil blive udeladt.	3. januar 2022	Maj/Juni 2022

5. Tryk og grafik

Når alle de borgervenlige kvalitetsstandarder er udarbejdet, vil der blive taget foto til kvalitetsstanderne af en professionel fotograf. Billedernes motiv vil i videst mulig omfang være borgere i Helsingør Kommune. Billedmaterialet vil da også blive af højere kvalitet end i nuværende og vedlagte udkast.

Det er hensigten, at de borgervenlige kvalitetsstandarder både skal findes elektronisk og trykt som pjece. De trykte pjecer vil være tilgængelige i Borgerservice, på kommunens biblioteker, i Hjemmeplejen, hos private leverandører, Forebyggelse og Visitation samt på Helsingør Rehabiliterings- og Træningscenter.

Økonomi/Personaleforhold

Da de borgervenlige kvalitetsstandarder i denne sag udelukkende omhandler ændringer i forhold til form og sprog, har sagen ingen økonomiske eller personalemæssige konsekvenser.

Kommunikation/Høring/Borgerinddragelse

Handicapråd og Seniorråd er høringsparter i sagen.

Indstilling

Center for Sundhed og Omsorg indstiller,

1. at de 3 borgervenlige kvalitetsstandarder godkendes som retningsgivende for form og sprog i de fremtidige kvalitetsstandarder.
2. at de 3 borgervenlige kvalitetsstandarder fremlægges til godkendelse for 2022 sammen med de øvrige kvalitetsstandarder i december måned 2021.
3. at de resterende kvalitetsstandarder udarbejdes i borgervenlige versioner, som samles i relevante grupper, jf. model 3 i sagsfremstillingens skema 2.

Beslutninger Handicaprådet 2018-2021 den 08-11-2021

Handicaprådet hilser arbejdet med at gøre kvalitetsstandarderne letforståelige, dækkende og borgervenlige velkommen.

Handicaprådet anbefaler:

1. at de 3 borgervenlige kvalitetsstandarder godkendes som retningsgivende for form og sprog i de fremtidige kvalitetsstandarder.
2. at de 3 borgervenlige kvalitetsstandarder fremlægges til godkendelse for 2022 sammen med de øvrige kvalitetsstandarder i december måned 2021.

For så vidt angår forslaget om samling af kvalitetsstandarder i grupper giver det god mening, men Handicaprådet advarer imod ideen, hvis konsekvensen (som beskrevet i materialet) bliver, at der udelades detaljerede beskrivelser af hvilken standard på enkelte delområder, som borgeren med rette kan forvente.

I den forbindelse henviser Handicaprådet til, at det af materialet fremgår, at:

”Kvalitetsstandarder skal også være styringsredskab selvom flere fra råd/panel generelt har ment, at detaljer om indsatserne kan undværes i de borgervenlige kvalitetsstandarder, er der i to af de vedlagte forslag til kvalitetsstandarder (praktisk hjælp og støtte samt personlig hjælp og pleje) indsat et skema, der præciserer indhold i og omfang af den hjælp, der kan gives.”

Samt:

”Begrundelsen for dette er, at en kvalitetsstandard også skal være et styringsredskab, hvor kommunens politiske serviceniveau tydeligt fremgår på de lovpligtige områder og et redskab, som Forebyggelse og Visitation skal styre og træffe afgørelse efter”.

Handicaprådet lægger særlig vægt på den fremhævede tekst og skal påpege vigtigheden af borgernes viden og berettigede forventninger til kommunens serviceniveau ikke bør ’ofres’ til fordel for let forståelig kommunikation. For så vidt angår problemer med gentagelser, hvis man ikke samler visse kvalitetsstandarder, må dette kunne håndteres.

Bilag

- 1: Udkast Borgervenlig kvalitetsstandard Praktisk Hjælp og Støtte
- 2: Udkast Borgervenlig Kvalitetsstandard Personlig Hjælp og Pleje
- 3: Udkast Borgervenlig kvalitetsstandard Plejehjem