

18. januar 2021

## Hørings svar

Til: Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsudvalget

Emne: Katalog for Kvalitetsstandarder og Sundhedsydelser

Sagsnr.: 20/4511

### RESUMÉ:

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsudvalget har fået forelagt udkast til Katalog for Kvalitetsstandard og tilbud i Dragør Kommune med henblik på høring i Ældrerådet og Handicaprådet før endelige politisk godkendelse.

### ADMINISTRATIONEN I NSTILLEDE:

- at udvalget godkender udkast til katalog for kvalitetsstandard og sundhedstilbud i Dragør Kommune med henblik på høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

Udvalget fulgte denne indstilling.

### Ældrerådets bemærkninger:

Katalog for kvalitetsstandard og sundhedstilbud.

Ældrerådet er tidligere blevet orienteret om, at der var planer om opbygning af et katalog, der skal gøre det nemmere for borgerne at orientere sig om kommunens tilbud og om serviceniveauet på de konkrete kvalitetsstandarders områder og generelt på Sundheds- og Omsorgsområdet, og vi har med spænding set frem til det fremlagte udkast.

Det fremlagte udkast er som katalog betragtet struktureret på en fornuftig måde, og vil for fagfolk være et godt redskab.

Imidlertid er det Ældrerådets opfattelse, at for en ukyndig, ofte ældre borger, er kataloget alene på grund af sit omfang skræmmende.

Da der i forvejen er tale om et svært tilgængeligt stof, vil det, at oplysningerne findes i et katalog hvor de generelle oplysninger er skilt fra selve ydelserne indebære en risiko for, at det bliver uoverskueligt at holde sig orienteret.

Klager i forhold til ydelserne i de enkelte kvalitetsstandarder er ikke nødvendigvis ens, hvorfor det kan give anledning til misforståelser, at klagevejledningerne er samlet under de generelle oplysninger uden reference til ydelserne.

### Tilgængelighed for borgere.

Det er ikke oplyst på hvilken måde kataloget tænkes stillet til rådighed for borgerne.

I lyset af, at en række borgere i målgruppen ikke er it-brugere, vil det være nærliggende at kataloget trykkes i et mindre antal eksemplarer, der kan udleveres i borgerservice eller på forespørgsel kan tilsendes.

Det bør overvejes, at de enkelte kvalitetsstandarder i deres oprindelige komplette udgave kan printes hver for sig, og udleveres uden at modtageren skal belastes med alle de øvrige sundhedstilbud og standarder.

Ældrerådet skal anbefale, at forvaltningen lader sig inspirere af den måde Roskilde Kommune har lagt sin kvalitetsstandarder op på kommunens hjemmeside.

### Præciseringer og ændringer i Kvalitetsstandarder.

Ældrerådet har uden kommentarer taget til efterretning, at SSAU har godkendt sproglige og ydelsesmæssige præciseringer i tre kvalitetsstandarder.

Forslag til ændring i Kvalitetsstandard.

I forbindelse med rådets generelle gennemgang af ydelserne i de oplyste kvalitetsstandarder har vi stødt på et forhold, som vi skal bede udvalget tage op til fornyet overvejelse.

Det er i Kvalitetsstandard for hovedrengøring.

Det er her anført, at ydelsen kan ske på et areal svarende til maksimalt 65 m<sup>2</sup>.

Det er anført at ydelsen f.eks. kan indeholde følgende aktiviteter:

- Rengøring af køkkenskabe
- Rengøring af ovn
- Hovedrengøring af soveværelse
- Afvaskning af dørkarme og døre
- Afvaskning på alle flader i køkkenet
- Afvaskning af fliser på badeværelse
- Afrimning af fryser

Det er endelig anført, at der som varighed til ydelsen er afsat 2 timer.

Efter Ældrerådets opfattelse er der et helt urimeligt misforhold mellem de aktiviteter ydelsen kan indeholde og den afsatte tid.

Vi skal bede rådets medlemmer overveje med sig selv, hvor meget hovedrengøring de kan udføre på den nævnte tid.

### Sprogbrug

Ved fremlæggelsen af tidligere kvalitetsstandarder har det været anført, at administrationen har haft særligt fokus på, at kvalitetsstandarderne skal være formuleret i et enkelt og direkte sprog og at de kort og præcist beskriver de konkrete ydelser.

Med det foreliggende katalog oplever vi et værk, hvor de tidligere udarbejdede kvalitetsstandarder stadig ikke lever op til denne målsætning.

Her er tale om inkonsekvent sprogbrug, og om en visuel ringe oplevelse med en ikke sammenhængende layout og typografi.

Vi har i Ældrerådet taget udgangspunkt i, at kvalitetsstandarderne skal henvende sig til borgere som ikke har en faglig indsigt i emnet, hvorfor vi vil gentage vores forslag om en række sproglige tilpasninger.

Som eksempel er der i kvalitetsstandard for sygepleje angivet, at der er tale om Sygepleje efter Sundhedslovsydelser §138, og i den underliggende indholdsfortegnelse anvendes både begreberne "indsats" og "ydelse". I sundhedsloven er det bestemt, at Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der "ydes" vederlagsfri hjemmesygepleje . . .

I FSIII er angivet, at begreberne "indsats" og "ydelse" har den samme betydning.

Da den primære reference bruger begrebet "-ydelser", foreslår vi for læsevenligheden skyld, at det er begrebet "ydelse" der som hovedregel anvendes i kvalitetsstandarderne.

### Layout og typografi

Layout er i nogen udstrækning et spørgsmål om smag og behag, mens typografi tager udgangspunkt i nogle faglige forudsætninger, der ikke efterleves i dette værk.

Et ensartet layout giver læseren en ubevist oplevelse af harmoni, og dermed en bedre læseoplevelse, hvilket bidrager til en bedre forståelse.

Vi har som eksempel udarbejdet et forslag, hvor vi har bearbejdet opsætningen af de første fire kvalitetsstandarder, og vi har valgt at se bort fra de anvendte "kasse-formateringer". Bemærk, at hver kvalitetsstandard starter på en ny side.

Afslutningsvis har vi noteret os, at kataloget ikke indeholder den Kvalitetsstandard for Bevilling af beboerindskudslån, der er godkendt af SSAU i august 2019.

Ældrerådet i Dragør  
på rådets vegne

Leif Ingersholm  
formand