

## Lolland Ældreråd – HØRINGSSVAR 21. november 2024

### Emne: Godkendelse af Kvalitetsstandard 2025. Personlig og praktisk hjælp, rehabilitering samt træning

27.00.00-P22-4-24

Hørings svar til Lolland Kommune, ÆOS-udvalget.

Ældrerådet har gennemgået udkast til ovennævnte kvalitetsstandard samt det medfølgende bilag om ændringer. Vi har disse kommentarer:

**Side 14** Linket til "ansøgning leverandør Frit valgs området" viser hen til en side, der ikke findes. Der skal linkes [hertil](#).

Under Lev-Vel Sjælland APS tilføjes Curae ApS.

**Side 15** "Vejledning om klagemuligheder":  
**2. afsnit:** Efter "... må klage på borgerens vegne" tilføjes: "Værge og fremtidsfuldmægtig med aktiveret fremtidsfuldmagt har rent umiddelbart ret til at klage på borgerens vegne."

**3. afsnit:** Afsnittet er uklart, idet borger ikke har mulighed for at klage til Ankestyrelsen over Kommunens afgørelser. Borger skal klage til Visitationen, som så, hvis klagen ikke efterkommes, videresender klagen til Ankestyrelsen. Det anbefales at tilrette formuleringen. Det giver borgeren indtryk af, at der faktisk findes en mulighed for at klage over en afgørelse til Ankestyrelsen, når der står "Det er kun muligt at klage til Ankestyrelsen over Kommunens afgørelser i konkrete enkeltsager".

**Side 16** **4. afsnit:** "Alle klager omhandlende det generelle serviceniveau medtages ved den politiske behandling af kvalitetsstandard på området". Hvis det er tilfældet, er der sket en fejl i år, idet klagerne ikke var med som bilag til punktet på ÆOS-udvalgets dagsorden. Ældrerådet anbefaler, at klagerne fremover indgår som bilag, eller at den sætning fjernes i Kvalitetsstandard. Ellers giver man indtryk af, at klagerne er blevet set og taget ad notam af politikerne.

"Medarbejdernes arbejdsmiljø"

**6. afsnit:** linje 2: Det er ikke nok mundtligt at informere en ældre borger om de ændringer, der skal foretages i hjemmet. Derfor bør der tilføjes ordet "skriftligt", så der står: "... i sammenhæng hermed vil borgeren mundtligt og skriftligt blive gjort opmærksom ...".

**Side 17** "Almindeligt beredskab i Lolland Kommune"

Det anbefales her at medtage oplysning om, hvor borgere kan hente de mest gængse hjælpemidler uden visitation.

**Side 18** "Lolland Kommunes tilsynspolitik"

Afsnittet omtaler kun tilsyn på fritvalgsområdet. Imidlertid vedrører Lolland Kommunes tilsynspolitik også tilsyn med plejeboliger. Det anbefales at tilføje oplysning herom.

**Side 23** "Forventning til borger":

Her henviser vi til den 3. dot, "At visitator ved nyopstartet hjælp vejleder ....". Den forventning hører ikke til under forventning til borger. Det er derimod en forventning til visitator, at denne gør borger opmærksom på behovet for plads til hjælpemidler. Dot nr. 4, "At borger er indstillet på ....", omhandler derimod præcis dette. Derfor er dot nr. 3 overflødig, eller den skal flyttes ned under "Forventning til sundhedsmedarbejder".

**Side 24** "Praktisk hjælp"

Dot nr. 5 "Der ydes ikke hjælp til vinduespudsning": Ankestyrelsen skrev til Odder Kommune den 11. juli 2024, se [brev](#). Det fremgår på side 2, at indvendig vinduespudsning kan der godt ydes hjælp til efter SEL §83, hvis borgeren har behov for hjælp til opgaven som følge af sin nedsatte funktionsevne. Det anbefales derfor at rette teksten til "Der ydes hjælp til indvendig vinduespudsning, efter konkret og individuel vurdering, men ikke til vinduespudsning udvendigt."

**"Tøjvask"**

Dot nr. 1 "Der ydes ikke hjælp til tøjvask i eget hjem ...": Pga. gentagne og massive problemer med misfarvet vasketøj og medarbejdernes vanskeligheder ved at efterkomme Elis' krav om forbehandling, som iflg. hygiejnesygeplejersken ikke kan gennemføres af hygiejniske årsager, anbefaler Ældrerådet, at borgerne igen får mulighed for at få vasket i eget hjem.

Dot nr. 2 "Der ydes ikke hjælp til rulning/strygning af tøj": Vi henviser igen til Ankestyrelsens [brev](#) til Odder Kommune den 11. juli 2024. Her var konklusionen ang. strygning: "Odder Kommune vil på baggrund af ovenstående derfor ved den politiske behandling i maj 2024 ændre i kvalitetsstandardens ordlyd, således at det fremadrettet fremgår, at der i udgangspunktet ikke ydes hjælp til strygning af tøj, men at dette udgangspunkt kan fraviges ved en konkret og individuel vurdering af borgerens samlede behov." – Ældrerådet anbefaler, at Lolland Kommune på tilsvarende vis ændrer kvalitetsstandarden på dette punkt.

**Side 25** "Bytteydelse"

Det fremgår ikke, om der kan byttes mellem praktiske opgaver, eller mellem opgaver relateret til personlig pleje. Der står kun, at der kan byttes fra praktisk hjælp til personlig pleje. Der burde ikke være nogen logisk grund til, at en praktisk opgave ikke kan byttes til en anden praktisk opgave, eller tilsvarende mellem plejeopgaver. Det anbefales at tydeliggøre ordlyden.

"Kvalitetsmål"

Vi anbefaler at tilføje en dot nr. 3 med ordlyden "At borgeren tilknyttes en kontaktperson".

**Side 26** "Succeskriteriet"

Her kan det anbefales at tilføje en dot nr. 2: "At borgeren kender navn og telefonnummer på sin kontaktperson".

**Side 27** "Kvalitetsmål"

Fremmøde ved nødkald er henh. 45 og 60 minutter. Etableres der kontakt med borger via højttaler, og sikres det, at borger er ved bevidsthed og klar over ventetiden, så der ikke er behov for akut hjælp?

**Side 34** "Bad"

Bad tilbydes en gang om ugen. Hårvask kan dog være påkrævet oftere, fx ved hårbundspsoriasis, hvor der efter lægeordination behandles med kutanskum dagligt i fire uger, hvorefter håret hver gang skal vaskes 12 timer senere. Det kan derfor anbefales, efter "Max 25 minutter x 1/uge" at tilføje "hyppighed dog efter konkret individuel vurdering".

**Side 39** "Særlige forhold"

Her nævnes, at borgere med dokumenteret behov for kræsekost, småtspisende etc. undtagelsesvis kan få hjælp til tilberedning af let hovedmåltid. Vi henviser her til Ankestyrelsens [brev](#) til Aabenraa Kommune dt. 14. aug. 2024. Iflg. brevet er der ikke hjemmel til at udelukke praktisk støtte til fremstilling af varm mad. Hvis borger er i målgruppen, som kan bevilges praktisk støtte, skal borgeren tildeles sådan hjælp, med mindre borgeren ønsker madservice. Det bør derfor ikke være et kriterie, at der skal være tale om borgere med særligt behov, for at der kan tilberedes hovedmåltid. Vi anbefaler at tilrette teksten i overensstemmelse med Ankestyrelsens udmelding.

**Side 48** "Test af nødkald"

Burde der ikke også indgå et afsnit om test af GPS, døralarmer, faldmåtter etc.?

**Side 61** Linje 8, "Praktiske opgaver, der ikke er ...." er skrevet med kursiv skrift ned til det link, der er indsat til en principafgørelse. Imidlertid bør den kursive skrift slutte med ordene "... sikkerheds- og sundhedsskadeligt". Citatet går nemlig kun dertil. Fra og med ordene "Ankestyrelsen vurderede ...." skal der ikke bruges kursiv.

Dot nr. 3 henviser til en principafgørelse ang. servicehund. Der er dog ikke noget link til en sådan principafgørelse, og den er heller ikke citeret.

**Side 61** Robotstøvsuger/gulvvasker. Vi henviser til [Lovforslag til Ældrelov](#). § 15 lyder: "Kommunalbestyrelsen kan udlåne robotstøvsugere eller yde økonomisk støtte til køb heraf til personer, som modtager tilbud efter § 10." Ældrerådet anbefaler, at Lolland Kommune gratis udlåner robotstøvsugere/gulvvaskere til borgerne, som det allerede er tilfældet med mikrobølgeovne. Herved sikres, at alle har den mest optimale type og model for både borgere og medarbejdere, ligesom der kan opnås mængderabat ved indkøb.

Ang. gulvvask af badeværelse/toilet: Her ville man normalt vaske gulvet som det sidste rum i huset og derefter lægge klud/moppe til vask. Hvordan håndteres hygiejnen med en robotgulvvasker, så det sikres, at den renses efter brug på badeværelse/toilet?

**Side 63** "Tømme bækkenstol": Her tilføjes rengøring, så der står: "Tømning og rengøring af bækkenstol".

**Side 64-65** Hvor der står "trænger til større rengøring" anbefaler vi at skrive "trænger til større og hyppigere rengøring".

**Side 67** "Særlige forhold"

Dot nr. 3: Borger kan få fritvalgsbevis til andet vaskeri, såfremt dette lever op til de kvalitetskrav, kommunalbestyrelsen har stillet. I betragtning af de mange tilfælde af misfarvet tøj, som Elis har returneret til borgerne gennem årene, kan kvalitetskravene til Elis ikke være særlig omfattende og må dermed være lette at matche for ethvert andet vaskeri. Hvis der er forskel på, hvad der kræves af Elis og af øvrige vaskerier, beder Ældrerådet venligst om indsigt heri samt en begrundelse.

Dot nr. 8: Det er Lolland Kommune, som har udliciteret tøjvask til Elis, men da det er en kommunal opgave at vaske tøj, er det kommunens ansvar at holde borgerne skadesløse, når tøj bortkommer eller ødelægges, fx ved misfarvning. Borger har ikke noget direkte forretningsforhold til vaskeriet, når det drejer sig om vask under prisloftet. Derfor bør det være Lolland Kommune, som borgerne skal henvende sig til og kræve erstatning hos.

Dot nr. 9: Kommunen har ikke kunnet henvise til nogen leverandør af dame- eller herretøj, hvor alt tøjet kan tåle tørretumbler. Af den grund er den valgte vaskeløsning ikke fyldestgørende, da den efterlader borgeren med valget mellem at få ødelagt tøjet i tumbleren eller betale omkr. 25 kr. pr. beklædningsdel pr. gang. Ældrerådet anbefaler, at der vælges en vaskeløsning, som tilgodeser et normalt vaskebehov til en pris inden for prisloftet. Alternativt at udlicitering af tøjvask opgives.

**Side 69** "Særlige forhold"

Det fremgår, at levering af dagligvarer er for borgerens egen regning. Vi henviser her til Ankestyrelsens [brev](#) til Guldborgsund Kommune dt. 17. maj 2018. Konklusionen var, at det er i strid med SEL § 83, stk. 1, nr. 2, at kommunens serviceniveau ikke omfatter levering af dagligvarer. Ældrerådet anmoder derfor Lolland Kommune om at ændre kvalitetsstandarder i overensstemmelse hermed.

Der står desuden under "Særlige forhold", at købmanden sætter varerne på plads. Det må antages, at købmanden tager sig betalt herfor, men da dette er en normal praktisk opgave i en husholdning, bør den være inkluderet i den hjælp, kommunen yder. Guldborgsund Kommunes kvalitetsstandard inkluderer da også, iflg. ovennævnte [brev](#), at sætte varer på plads. Vi anbefaler, at Lolland Kommune sikrer, at borgerne ikke har udgifter hertil, uanset om det er købmanden eller hjemmehjælperen, der sørger for det

**Side 77** "Hyppighed og varighed på døgnophold"

Anmodning om døgnophold skal ske senest 5 hverdage før. Dette bør afhænge af en konkret og individuel vurdering, idet der kan opstå en akut situation i familien.

**Side 78** "Vask af tøj"

Dette sker ved Elis hver uge, men da midlertidigt døgnophold typisk ikke varer længere end 7-10 dage, er vask på vaskeri ikke en ideel løsning. Der er ventetid, til tøjet afhentes, og ventetid til det kommer retur. Det anbefales, at der i stedet vaskes i vaskemaskiner på stedet.

"Slutrensning"

Her bør tilføjes "Aftørring af seng og øvrigt inventar".

**Side 79** "Særlige forhold"

Opholdet bevilges som udgangspunkt op til max. 3 uger. Her bør tilføjes: "Varighed dog efter konkret og individuel vurdering".

**Side 80** "Der er egenbetaling på mad, strøm, vand og vask under opholdet."

Egenbetaling på mad og vask fremgår af hjemmesiden [her](#). Det link bør indsættes. Der er ikke nævnt takster på strøm og vand på hjemmesiden. Hvis takster for strøm og vand findes på hjemmesiden, bør der i kvalitetsstandarden også indsættes link dertil. Fremgår taksterne endnu ikke på hjemmesiden, anbefaler vi, at de bliver tilføjet på hjemmesiden.

**Side 81** "Mobilitet"

Afsnittet "Som udgangspunkt forventes det, at hvis pårørende ....." bør slettes. Pårørende bidrager i vidt omfang, men de gør det frivilligt. De skal ikke skrives ind i en kvalitetsstandard og skal ikke pålægges opgaver.

Sætningen "Det betyder også, at der ikke kan bevilges ledsagelse alene ud fra et tryghedsskabende synspunkt" bør slettes. Det må altid bero på en konkret og individuel vurdering, ud fra kendskabet til borgeren og omfanget af undersøgelsen.

**Side 84** "Vaskeordning"

Pga. ventetid på afhentning og tilbagelevering af vasketøj fra vaskeriet kan det ikke anbefales at anvende Elis i midlertidige boliger. Her vil det være mere praktisk at vaske borgernes tøj i vaskemaskiner på stedet

**Side 85** "Slutrensning"

Her bør tilføjes "Aftørring af seng og øvrigt inventar".

**Side 87** Vi henviser her til Ankestyrelsens [brev](#) til Aabenraa Kommune dt. 14. aug. 2024. Iflg. brevet er der ikke hjemmel til at udelukke praktisk støtte til fremstilling af varm mad. Hvis borger er i målgruppen, som kan bevilges praktisk støtte, skal borgeren tildeles sådan hjælp, med mindre borgeren ønsker madservice. Vi anbefaler at tilrette kvalitetsstandard i overensstemmelse hermed.

**Side 88** "Særlige forhold"

Borger skal henvende sig til egen læge ved behov for specialkost. Det bør dog tilføjes, at dette ikke gælder diættyper som vegetarkost, veganerkost eller kost efter aftale af kulturelle, etniske eller religiøse årsager, som borgeren frit kan foretrække.

**Side 90** "Minimumsbestilling"

Der står ganske vist efter kravet om minimum fire hovedretter, at der kan laves specialaftale. Vi henviser til Ankestyrelsens [brev](#) til Skanderborg Kommune dt. 30. aug. 2024, iflg. hvilket kommunen ikke lovligt kan opstille regler, der afskærer eller begrænser en skønsmæssig afvejning (skøn under regel) og dermed ikke kan opstille regler for, hvor meget mad der som minimum skal bestilles af borger ugentligt. Vi anbefaler derfor, at sætningen "Minimumsbestilling er fire hovedretter, med mindre der laves specialaftale" fjernes helt, som også Skanderborg Kommune besluttede at gøre.

**Side 91** Sidste linje, vi foreslår ordlyden "Kost efter aftale – kulturelle, etniske eller religiøse årsager".

**Side 94** "Borgere med særlig udfordrende adfærd i plejebolig"

I sidste linje står der "..... behov for, i en tidsbegrænset periode, at tildele". Det bør altid bero på en konkret og individuel vurdering. Se Ankestyrelsens [brev](#) til Aabenraa Kommune dt. 14. aug. 2024. Det fremgår af side 2 af brevet: "Jeg vurderer, at kommunens kvalitetsstandard for så vidt angår tidsbegrænsning af den bevilgede hjælp, jf. servicelovens § 83, ikke er i overensstemmelse med regler og praksis. Der er ikke hjemmel til at bevilge tidsbegrænset hjælp." Vi anbefaler derfor, at "i en tidsbegrænset periode" slettes.

**Side 97** "Personlig pleje"

Her står "Bad 1 x ugentligt inkl. hårvask". Hårvask kan dog være påkrævet oftere, fx ved hårbundsporiasis, hvor der efter lægeordination behandles med kutanskum dagligt i fire uger, hvorefter håret hver gang skal vaskes 12 timer senere. Det kan derfor anbefales at tilføje "hyppighed dog efter konkret individuel vurdering".

**Side 98** "Mobilitet"

Afsnittet "Som udgangspunkt forventes det, at hvis pårørende ....." bør slettes. Pårørende bidrager i vidt omfang, men de gør det frivilligt. De skal ikke skrives ind i en kvalitetsstandard og skal ikke pålægges opgaver.

Sætningen "Det betyder også, at der ikke kan bevilges ledsagelse alene ud fra et tryghedsskabende synspunkt" bør slettes. Det må altid bero på en konkret og individuel vurdering, ud fra kendskabet til borgeren og omfanget af undersøgelsen.

**Side 101** "Vaskeordning"

Dot nr. 3 – egenbetaling jf. takstblad. Her bør tilføjes: "Se [Lolland Kommunes hjemmeside](#). Priserne for vaskeordning i henh. fritvalgsområdet og på plejecentre gælder for vasketøj, der tåler tørretumbling. Vask af øvrigt tøj, der ikke tåler tumbling, og vask af dyner og puder beregnes efter listen for Tilkøbsydelse".

Det anbefales at tilføje en dot med teksten: "Der er mulighed for gratis at låne håndklæder, lagener og linned hos Elis for borgere med inkontinens eller for borgere, som af andre årsager mangler linned."

**Side 103** "Madservice i plejeboligområdet"

Dot nr. 2 anfører, at borgere i plejebolig ikke er omfattet af fritvalgsordning, og at de som udgangspunkt skal modtage døgnkost fra madservice. Da borgere i plejebolig ikke er forpligtede til at tilslutte sig madordningen, bør formuleringen ændres. Ægtefæller i plejebolig, hvor kun den ene er plejekrævende, vil typisk have fordel af selv at købe ind og lave mad, så de har frit valg mellem at modtage madservice eller selv at stå for maden. Ældrerådet påpegede dette i høringssvar af 22. aug. 2024. Vi anbefaler at tydeliggøre dette i kvalitetsstandard.

**Side 104** "Afbestilling og regulering"

Enkeltmåltider kan afbestilles, men korteste varsel er i praksis fjorten dage. I Fredericia Kommune kan afbestilling iflg. side 3 i [Ankestyrelsens tilsynsudtalelse dt. 17. maj 2024](#) ske senest kl. 12 dagen før. I Fredericia gælder det ganske vist kun for hele dage, men netop denne detalje har Ankestyrelsen bedt kommunen forholde sig til inden tre måneder. Der er stor forskel på dagen før og fjorten dage. At vi i Lolland Kommune har et fælleskøkken og ikke køkken på hvert plejehjem burde ikke stille beboerne ringere. Den fleksibilitet, som kendetegner Fredericias krav om afmelding dagen før, burde vi også kunne matche her.

**Side 105** Den sidste kostform på listen foreslår vi får ordlyden "Kost efter aftale – kulturelle, etniske eller religiøse årsager".

**Side 111** Næstsidste dot "(RH) Anrette øvrige hovedmåltider, inklusiv opvarmning i mikroovn": Vi henviser her til Ankestyrelsens [brev](#) til Aabenraa Kommune dt. 14. aug. 2024. Iflg. brevet er der ikke hjemmel til at udelukke praktisk støtte til fremstilling af varm mad. Hvis borger er i målgruppen, som kan bevilges praktisk støtte, skal borgeren tildeles sådan hjælp, med mindre borgeren ønsker madservice. Vi anbefaler at tilrette kvalitetsstandarder i overensstemmelse hermed, så den ikke kun drejer sig om anretning og opvarmning af hovedmåltider i mikroovn, men også kan omfatte fremstilling af varm mad.

"Målgruppe"

De to indsatser er henh. op til 4 uger og op til 8 til 12 uger. Dette kræver dog en konkret og individuel vurdering. Se Ankestyrelsens [brev](#) til Aabenraa Kommune dt. 14. aug. 2024. Det fremgår af side 2 af brevet: "Jeg vurderer, at kommunens kvalitetsstandard for så vidt angår tidsbegrænsning af den bevilgede hjælp, jf. servicelovens § 83, ikke er i overensstemmelse med regler og praksis. Der er ikke hjemmel til at bevilge tidsbegrænset hjælp." Vi anbefaler, at kvalitetsstandarder korrigeres i overensstemmelse hermed.

**Side 112** "Særlige forhold"

Det fremgår, at borgere i særlige tilfælde kan få bad på de åbne aktivitets- og træningscentre. Dette kan ikke gælde for alle fire centre, og det bør derfor præciseres, hvilke centre der har denne mulighed. Blomsterparken fik i sin tid indrettet to badeværelser til formålet, men de er efter sigende aldrig blevet brugt til borgere udefra. Hvis dette tilbud ikke længere findes, bør det slettes i kvalitetsstandarder.

**Side 114** Rehabiliteringsforløb kan max forlænges op til 12 uger. Igen må dette bero på en konkret og individuel vurdering. Se Ankestyrelsens [brev](#) til Aabenraa Kommune dt. 14. aug. 2024. Det fremgår af side 2 af brevet: "Jeg vurderer, at kommunens kvalitetsstandard for så vidt angår tidsbegrænsning af den bevilgede hjælp, jf. servicelovens § 83, ikke er i overensstemmelse med regler og praksis. Der er ikke hjemmel til at bevilge tidsbegrænset hjælp."

**Side 117** "(RH) Anrette øvrige hovedmåltider inklusiv opvarmning i mikroovn"

Vi henviser her til Ankestyrelsens [brev](#) til Aabenraa Kommune dt. 14. aug. 2024. Iflg. brevet er der ikke hjemmel til at udelukke praktisk støtte til fremstilling af varm mad. Hvis borger er i målgruppen, som kan bevilges praktisk støtte, skal borgeren tildeles sådan hjælp, med mindre borgeren ønsker madservice. Vi anbefaler at tilrette kvalitetsstandarder i overensstemmelse hermed, så den ikke kun drejer sig om opvarmning af hovedmåltider i mikroovn, men også kan omfatte fremstilling af varm mad.

Med venlig hilsen

Lolland Ældreråd

21. november 2024