

# Kommunikationsplan: Kvalitetsstandarder på handicapområdet

På baggrund af den politiske beslutning om at indføre kvalitetsstandarder på handicapområdet, jf. effektiviseringsforslaget *HA01 – Serviceniveauer på handicapområdet*, har Borgercenter Handicap udarbejdet en række kvalitetsstandarder.

Denne kommunikationsplan beskriver en række aktiviteter i relation til kommunikationen omkring indførelsen af kvalitetsstandarder. Formålet er dels at kommunikere ud, at der fremadrettet anvendes kvalitetsstandarder på handicapområdet, og dels proaktivt at imødekomme eventuelle udfordringer, der kan opstå som en følge af, at der er tale om et reduceret serviceniveau i kvalitetsstandarderne

## De primære budskaber i kommunikationen til relevante eksterne interessenter omfatter følgende:

1. Kvalitetsstandarderne giver en ramme for, hvad forvaltningen typisk vil tilbyde borgeren, og hvad der vil være gældende i langt de fleste situationer. Niveaue i kvalitetsstandarderne er vejledende. Der vil altid blive foretaget en konkret og individuel vurdering af en borgers behov for hjælp og støtte.
2. Formålet med at indføre kvalitetsstandarder er at sikre, at de vedtagne besparelser indfris på en fuldt ud transparent måde, at sikre en ensartet vurdering af niveauet for hjælp til borgere, samt at sikre en god forventningsafstemning mellem borger og myndighed.
3. Kvalitetsstandarderne vil, når de er implementeret, blive effektueret ved nyvisitationer samt løbende ved opfølgninger og revurderinger af borgernes støttebehov.
4. Alle borgere ikke vil opleve konsekvenserne på samme tidspunkt.

## Kommunikationsplanen retter sig mod en række eksterne interessenter i form af:

- Berørte borgere og deres netværk. Dette inkluderer både borgere, som pt. modtager de typer af indsatser, som der er udarbejdet kvalitetsstandarder for, og borgere hvis støttebehov fremadrettet skal vurderes i forhold til de pågældende indsatser. Derudover omfatter det disse borgeres netværk, i form af fx pårørende.
- Bruger- og pårørenderåd m.fl.
- Pressen m.fl.

## Der er flere opmærksomhedspunkter af relevans for kommunikationsplanen:

- Det forventes, at udmeldingen af kvalitetsstandarderne vil skabe en vis grad af bekymring og utilfredshed hos eksterne interessenter, og at det kan medføre pressesager, da serviceniveauet i kvalitetsstandarderne er reduceret i forhold til det nuværende niveau.
- Det forventes, at det reducerede serviceniveau, som anlægges i kvalitetsstandarderne, kan medføre en stigning i antallet af klagesager, herunder klager til Socialborgmesteren.

## Der hører to bilag til Kommunikationsplanen

Bilag 1: Kommunikations- og aktivitetsplan

Bilag 2: SUD-nyhed om kvalitetsstandarder i BCH

**Bilag 1. Kommunikations- og aktivitetsplan i forhold til borgere og eksterne interessenter:**

<b>Hvornår</b>	<b>Hvad</b> Aktivitet og medie.	<b>Hvem</b> Hvilke interessenter er målgruppe for kommunikationen?	<b>Budskab</b> Hvad er hovedbudskabet?	<b>Hvilken effekt</b> Hvad vil interessenten faktisk opleve, når der kommunikeres?
Senest den 20. marts 2019	Nyhed på KK.dk. Her bliver der nævnt at der udarbejdes en borgerrettet pjece, som er klar senest 1. april	Borgere og deres netværk samt den brede offentlighed.	Socialforvaltningen har indført kvalitetsstandarder på handicapområdet.	Borgere og deres netværk samt den brede offentlighed vil opleve at blive informeret om, at der indføres kvalitetsstandarder på handicapområdet.
Senest den 20. marts 2019	Nyhed på Borgercenter Handicaps hjemmeside (genbrug af nyheden fra KK.dk). Her bliver der nævnt at der udarbejdes en borgerrettet pjece, som er klar senest 1. april.	Borgere og deres netværk samt den brede offentlighed.	Socialforvaltningen har indført kvalitetsstandarder på handicapområdet.	Borgere og deres netværk samt den brede offentlighed vil opleve at blive informeret om, at der indføres kvalitetsstandarder på handicapområdet.
Senest den 20. marts 2019	Kvalitetsstandarderne samt information herom er lagt på Borgercenter Handicaps hjemmeside.  Her skal den borgerrettede pjece være færdig til godkendelse af både	Borgere og deres netværk samt den brede offentlighed.	Socialforvaltningen har indført kvalitetsstandarder på handicapområdet.	Borgere og deres netværk samt den brede offentlighed vil opleve at blive informeret om, at der indføres kvalitetsstandarder på handicapområdet, og hvad dette indebærer.

	direktionen og Handicaprådet.			
Senest den 20. marts 2019	Borgercentercheferne udsender en orienteringsmail.	Bruger- og pårørenderåd knyttet til Borgercenter Handicap.	Information om kvalitetsstandarderne og link til nyhed på KK.dk.	Modtagerne vil opleve at blive informeret om, at der indføres kvalitetsstandarder på handicapområdet i Københavns Kommune, og hvad dette indebærer.
1. april 2019	Der er udarbejdet borgerrettede pjecer om de enkelte kvalitetsstandarder. Disse lægges på Borgercenter Handicaps hjemmeside, ligesom de formidles til ledere og medarbejdere i Borgercenter Handicap til brug i kommunikationen med borgerne.	Borgere og deres netværk samt den brede offentlighed.	Socialforvaltningen har indført kvalitetsstandarder på handicapområdet.	Borgere og deres netværk samt den brede offentlighed vil opleve at blive informeret om, at der indføres kvalitetsstandarder på handicapområdet, og hvad dette indebærer.
10. april 2019	Nyhedsbrev fra Borgercenter Handicap.	Modtagere af nyhedsbrevet.	Omtale af tidligere publiceret nyhed fra Borgercenter Handicaps hjemmeside med link.	Modtagere af nyhedsbrevet vil opleve at blive informeret om, at der indføres kvalitetsstandarder på handicapområdet, og hvad dette indebærer.
Løbende, hvis der opstår pressesager	Der vurderes individuelt fra gang til gang	Den kritiske offentlighed	Budskaber om hvorfor der er indført kvalitetsstandarder, og hvad borgerne kan forvente.	Håndteringen af pressesager har til formål at skabe ro og gennemsigtighed.

	gang, hvad der skal ske.		Et gennemgående budskab er også, at kvalitetsstandarderne er vejledende, og at tildelingen af ydelser altid vil bero på en konkret og individuel vurdering af borgernes behov.	
--	--------------------------	--	--	--

# Socialudvalget fastsætter kvalitetsstandarder på handicapområdet

05.03.2019

Formålet med de nye fastsatte kvalitetsstandarder er bl.a. at øge transparens og sikre en bedre forventningsafstemning med borgerne.

I forbindelse med vedtagelsen af Budget 2019 for Københavns Kommune blev det besluttet, at der på handicapområdet skulle udarbejdes og indføres kvalitetsstandarder - også forstået som serviceniveauer. Det sker som en del af en effektiviserings- og besparelsesproces, hvilket også betyder, at kvalitetsstandarderne kommer til at resultere i et vejledende lavere serviceniveau end i dag.

## **Serviceniveauerne skaber klarhed for både borgere og medarbejdere**

Kvalitetsstandarderne beskriver, hvilket niveau af service der er gældende i forskellige situationer, og ønsket er, at det bliver mere synligt for både medarbejdere og borgere, hvad man kan forvente i sit møde med forvaltningen.

"Ét af formålene med kvalitetsstandarderne er, at de besparelser, der var en del af Budget 2019, bliver gennemført så gennemskueligt som muligt. Det skal være nemt for alle, der er i berøring med Borgercenter Handicap, at gennemskue hvor og hvordan besparelserne sker, og samtidig skal det være med til at styrke forventningsafstemningen mellem borger og forvaltning, så borgerne kan få et bedre billede af, hvilket niveau for hjælp de kan forvente, alt efter hvilken situation de befinder sig i," siger socialborgmester Mia Nyegaard (R).

## **Hvem berører de nye kvalitetsstandarder, og hvornår træder de i kraft?**

Der er udarbejdet og vedtaget kvalitetsstandarder for følgende dele af handicapområdet: aflastning til børn og unge, samt socialpædagogisk bistand, beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud, midlertidigt botilbud og længevarende botilbud for voksne. Disse områder udgør ca. 72 % af det samlede budget på de direkte borgerrettede ydelser i Borgercenter Handicap.

De nye kvalitetsstandarder indføres i løbet af 2019 i en række udvalgte indsatser og ved nye visitationer samt løbende ved opfølgninger og revurderinger af borgernes behov for hjælp og støtte i allerede eksisterende borgersager.

Det forventes, at ændringerne resulterer i en besparelse på 5,8 mio. kr. i 2019, og fra 2021 er planen, at kvalitetsstandarderne skal være fuldt implementeret og derved give en årlig besparelse på ca. 15,6 mio. kr.

[Læs den fulde indstillingen samt alle bilag til Socialudvalget her.](#)

Der vil ligeledes blive udarbejdet borgerrettede versioner af og forklaringer til kvalitetsstandarderne.

## Kontakt

For mere information vedrørende denne side.

**Pressechef Sten Kristensen**

Socialforvaltningen

✉ [Skriv besked](#)

☎ +45 26 37 02 78