

01-03-2007

Sagsnr.  
2007-2918Dokumentnr.  
2007-51517**Bilag 2****Forvaltningernes arbejde med opstilling af kvalitetsstandarder**

Fagforvaltningernes måde at arbejde med området for kvalitetsstandarder og brugertilfredshedsundersøgelser på er differentieret. En del af forvaltningerne (SUF, BUF, SOF og ØKF) har i en årrække arbejdet med opstilling af kvalitetsstandarder som udtryk for det politisk vedtagne serviceniveau, som borgerne kan forvente. Også TMF har arbejdet med området for kvalitet gennem længere tid, dog uden at relatere sig til terminologierne omkring kvalitetsstandarder. For KFFs vedkommende er kvaliteten af ydelser beskrevet i BalanceScoreCard, kontrakter med institutioner og i ydelsesbeskrivelserne. Målene og ydelsesbeskrivelserne vil danne baggrund for KFFs kvalitetsstandarder. Tilsvarende har BIF arbejdet med området for kvalitet gennem længere tid, men i kraft af at kvalitet på området er meget lovreguleret, har arbejdet med terminologierne omkring kvalitetsstandarder ikke fungeret som udgangspunkt for arbejdet med kvalitet.

I nogle af forvaltningerne (SUF og BUF) er den fremadrettede strategi indenfor området for kvalitetsstandarder, at fokusere på dokumentation og kvalitetsmålinger. Således følges der for SUFs vedkommende systematisk op på bl.a. produktion, ressourceforbrug og kvalitet gennem en række operationaliserede nøgletalsindikatorer. Denne indsats samles i en Business Intelligence strategi, som kan anvendes målrettet til at følge op på kvalitetsstandarder, kontrakter mm. For BUFs vedkommende er der påbegyndt en større forandringsproces, hvori en overordnet styringsmodel med dertilhørende samspil af definerede rammer (lovkrav, politisk vedtaget serviceniveau), kvalitetsparametre (dokumentationsgrundlag) og styringsværktøjer (eksempelvis kontrakter og brugertilfredshedsundersøgelser (som måleredskab)) skal danne grundlaget. I KFF er den fremadrettede strategi at integrere arbejdet med kvalitet med BalanceScoreCard.

Alle forvaltninger udfører brugertilfredshedsundersøgelser med forskellige intervaller og forskellige metoder.

**SUF**

SUF har gennem længere tid arbejdet med kvalitetsstandarder i ældreplejen (plejehjem og hjemmeplejen) som en måde at udmønte politikken på området. Kvalitetsstandarderne omfatter således - jf. lovgivningen på området - en beskrivelse af det serviceniveau, som borgerne kan forvente. Standarderne danner på den måde udgangspunkt for tildeling og levering af hjælp til den enkelte borger, og er herudover udgangspunkt for kontraktindgåelse med leverandører. Kvalitetsstandardskonceptet i SUF vil gennemgå en omfattende revision i foråret 2007.

**Center for  
Borgerservice****Rådhuset, Parterre, 13  
1599 København V****Telefon  
3366 1997****Telefax  
3366 7165****E-mail  
nir@okf.kk.dk****EAN nummer  
5798009800213****www.kk.dk**

Som opfølgning på bl.a. ældrepolitik og kvalitetsstandarder udarbejdes der hvert kvartal en nøgletalsrapport, som systematisk følger op på centrale aspekter af indsatsen i operationaliserede indikatorer. Kvartalsrapporterne suppleres med en mere dybdegående årsrapport, som gør status over indsatsen på hele SUF's område og danner grundlag for en fremadrettet prioritering samt revision af serviceniveau og kvalitetsstandarder. Den løbende opfølgning afspejler de indikatorer, som er udviklet i forbindelse med det tværoffentlige dokumentationsprojekt og 'mål og måling'.

For at sikre en afdækning af den brugeroplevede kvalitet af indsatsen gennemføres der ligeledes systematiske brugertilfredshedsundersøgelser for borgere i hjemmeplejen og på plejehjem. For at tilgodese den forholdsvis svage målgruppe lægges der i tilrettelæggelsen af undersøgelserne vægt på at anvende metoder fx personlige interview, som sikrer at de svageste ældre også har mulighed for at indgå. Resultaterne af undersøgelserne anvendes målrettet i udviklingen af området og i den systematiske opfølgning i bl.a. årsrapporter.

Fremadrettet er SUF i gang med at implementere elektroniske plejhjemsprofiler (implementering af Site Core igangsættes primo 2007). Plejhjemsprofilerne skal indeholde relevant brugerinformation, herunder information om brugertilfredshedsundersøgelser, klager, sygefravær, værdigrundlag m.m. for den enkelte institution. Plejhjemsprofilerne udgør således elektronisk borgerinformation, som kan understøtte kommunikation til borgerne og frit valg. Hvad angår den digitale formidling - og betjening, gør forvaltningen dog opmærksom på nødvendigheden af en målgruppesegmentering, idet Internetmediet ikke er hensigtsmæssigt i relation til visse dele af SUF's borgergrupper.

### **KFF**

Grundlaget for KFF's aktiviteter på området for kvalitetsstandarder er et ydelseskatalog, som benyttes i budgetprocessen og Balanced Scorecard, som anvendes i alle søjler og enheder. KFF har ikke hidtil arbejdet med specifikt definerede kvalitetsstandarder. Det skyldes bl.a. at mange institutioner leverer forskellige ydelser. KFF har de sidste 4 år arbejdet med Balanced Scorecard som overordnet styringsredskab. I de enkelte søjler og enheders BSC indgår en række kvalitetsmål f.eks. sagsbehandlingstider, sygefravær m.v. KFU's ydelseskatalog indeholder desuden servicemål.

Alle KFF's enheder gennemfører som en del af deres Balanced Scorecard årlige brugertilfredshedsundersøgelser. KFF vil integrere arbejdet med kvalitetsstandarder i forvaltningens eksisterende økonomistyring og Balanced Scorecard.

Den fremadrettede strategi i KFF er at integrere arbejdet omkring kvalitetsstandarder med brugen af BalanceScoreCard. Således er det planen, at BalanceScoreCard fremtidigt skal fungere som overordnet styringsredskab. KFF's enkelte enheder foretager løbende brugertilfredshedsundersøgelser, primært kvantitative i form af spørgeskemaer, og de bruges som et led i BalanceScoreCard. KFF ser en fordel i at få området for kvalitetsstandarder integreret med forvaltningens eksisterende økonomistyring og BalanceScoreCard samt, at der udarbejdes en fælles definition for resultatet af anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelserne.

## **BUF**

Hidtil har BUF arbejdet med målsætninger, som udtryk for politisk besluttet serviceniveau. I forlængelse af projekt "Opstilling af kvalitetsstandarder" vil BUF fremadrettet lægge op til at politisk besluttet serviceniveau formuleres som kvalitetsstandarder.

Forvaltningen har netop påbegyndt et stort forandringsprogram, hvor der indgår et projekt om udvikling og implementering af en overordnet styrings- og kvalitetssikringsmodel for forvaltningen. Projektet er pt. i designfasen, som forventes afsluttet 1. april 2007.

Det foreløbige design er, at modellen består af et samlet, politisk godkendt styrings- og kvalitetssikringskoncept for brugerrettede kerneområder i BUF's virksomhed.

Styrings- og kvalitetssikringskonceptet for hvert af de brugerrettede kerneområder består af beskrivelse af:

- § Krav til området
- § Kvalitetsstandarder
- § Styringsværktøjer
- § Kvalitetssikringsværktøjer
- § Ledelsesårshjul

Implementeringen af modellen igangsættes 1. april 2007 med udarbejdelse og politisk behandling af de konkrete styrings- og kvalitetssikringskoncepter for de enkelte kerneområder i BUF - herunder fastlæggelse af dokumentationsgrundlaget for kvalitetsstandarder på en række operationaliserede indikatorer. Skoleområdet vil være det første kerneområde, hvor styrings- og kvalitetssikringskonceptet er klar (forventet maj 2007).

Brugertilfredshedsundersøgelser vil være et blandt flere målingsværktøjer, der anvendes til dokumentation. Der forventes en udvidelse i forhold til den aktuelle anvendelse, som i dag er systematisk og primært kvantitativ (spørgeskemaer) og navnlig bruges som led i KL kompas.

BUF pointerer på baggrund af ovenstående vigtigheden af at få koordineret projekt 'Opstilling af kvalitetsstandarder' med de øvrige fællesoffentlige initiativer på området for kvalitetsstandarder.

### **TMF**

Forvaltningen har i en årrække arbejdet med at definere kvalitet. Specielt i forbindelse med opbygningen af ydelseskatalogerne efter den ny budgetmodel. Herudover arbejder TMF aktivt med definitioner af borgeroplevet kvalitet og teknisk kvalitet som begreb. Relationen mellem Vej og Park og KTK har været katalysator for dette arbejde.

Det er kun ganske få af de opgaver, der sorterer under TMF, som reelt giver borgerne mulighed for frit valg. I henhold til projektet ligger således kun ganske få af TMF's aktiviteter inden for første fase af projektet.

Forvaltningen har flere års erfaring med borgervendte brugertilfredshedsundersøgelser, kvantitative som kvalitative samt i brugen af forskellige formidlingsformer. I tilknytning hertil har man i det tidligere BTF og den tidligere Miljø- og forsyningsforvaltning "anvendt et netbaseret 'elektronisk borgerpanel' for at kunne gennemføre hyppige mindre brugerundersøgelser og derved kunne relatere brugertilfredsheden blandt borgerne til lovkravene.

Senest arbejder forvaltningen med kvalitet med baggrund i lovkrav via Kvalitetsstyringsloven (opgaven ligger under Miljøkontrollen). Det er et lovkrav i Kvalitetsstyringsloven, at der skal gennemføres undersøgelser, hvor borgernes og virksomheders tillid og tilfredshed med sagsbehandlingen på natur- og miljøområdet skal måles.

TMF vil på baggrund af ovenstående kunne tilføre projektet viden om brugertilfredshedsundersøgelser specielt med fokus på afdækning af oplevet kvalitet samt erfaring med anvendelse af et elektronisk borgerpanel.

### **SOF**

SOF arbejder med kvalitetsstandarder forstået som udtryk for det politisk besluttede serviceniveau, som borgerne kan forvente. Af eksisterende projekter arbejdes der i SOF fremadrettet på udvalgte områder omkring fastsættelse af kvalitetsstandarder i forhold til god borgerbetjening og formelle sagsbehandler procedurer, begge således rettet mod forvaltningens interne styring.

Forvaltningen anvender en mål- og rammemodel til intern styring af organisationen, og der foregår en systematisk måling af ydelserne bl.a. på sagsbehandlingstid. Kvalitetsstandarderne er endvidere en del af den strategiske styring af institutionerne.

SOF gør brug af såvel interne som eksterne brugertilfredshedsundersøgelser, men har ingen systematik forbundet hermed. Aktuelt eksisterer der ikke et samlet overblik over forvaltningens aktiviteter på området brugerundersøgelser og kvalitetsstandarder, men Socialforvaltningen har f.eks. udarbejdet kvalitetsstandarder for kvindekrisecentre, for social behandling af stofmisbrug og hjemmeplejen.

Kvalitetsstandarden for kvindekrisecentrene består af to elementer. Dels en række individuelle beskrivelser af de tilbud og ydelser, der udbydes på hvert enkelt kvindekrisecenter, kaldet servicedeklarationer, og dels en beskrivelse af de samlede tilbud og ydelser, kvindekrisecentrene udbyder, kaldet kvalitetsstandard.

Servicedeklarationerne og kvalitetsstandarden er bygget op efter samme model, og indeholder informationer om de tilbud og ydelser, en kvinde tilbydes ved ophold i et kvindekrisecenter, herunder politiske målsætninger og prioriteter, mål, målgruppe, ydelser og tilbud, opholdsbetaling, procedure for henvendelse, fællesfaciliteter, personalepolitik, den fremtidige indsats, værdier og normer, brugerindflydelse samt revision. Såvel kvalitetsstandard som servicedeklarationer er tilgængelige for borgeren via kommunens hjemmeside.

Kvalitetsstandarden for social behandling af stofmisbrug består af en række informationer om de samlede services, borgeren kan forvente at modtage i det københavnske behandlingssystem. Informationerne er tilgængelige på kommunens hjemmeside, hvor borgeren via en servicedeklaration for hver enkelt behandlingsinstitution kan læse om institutionens opgaver, målgruppe, overordnede mål, organisatoriske struktur, brugerinddragelse, opholdsbetaling, personalets faglige kvalifikationer m.v. Borgeren kan også via hjemmesiden finde informationer om visitationsprocedurer, behandlingsgaranti, klagemuligheder og mulighed for frit valg.

Hjemmeplejens kvalitetsstandarder indeholder både de overordnede politisk fastsatte retningslinier, og fungerer ligeledes (ideelt set) som et konkret arbejdsredskab i den enkelte visitation.

Kvalitetsstandarderne evalueres i en brugerundersøgelse hvert andet år.

## **BIF**

Lovgivningen og herunder det individuelle serviceniveau er reguleret for stort set hele forvaltningens område. De eksisterende, lovbundne kvalitetsstandarder bruges derfor som led i forvaltningens interne styringsredskaber (LIS og arbejdet med arbejdsgange).

BIF arbejder aktuelt på offentliggørelse af udvalgte borgerrettede dele (projekt i form af en Serviceguide, hvori bl.a. indgår overholdelse af

sagsbehandlingsfrister) af ledelsesinformationen, og forvaltningen planlægger offentliggørelsen tilkoblet effektmåling. Brugertilfredsundersøgelser skal bl.a. indgå i dokumentationsdelen af offentliggørelsen.

Brugertilfredshedsundersøgelser anvendes i øvrigt løbende i forvaltningen.

Derudover har BIF en række igangværende interne projekter, som kan have relation til projekt 'Opstilling af kvalitetsstandarder', bl.a. omkring arbejdsgange, statslig internetbaseret LIS, standarder på service over for virksomheder og lavere sygefravær.

BIF påpeger vigtigheden af, at de lovbundne områder inden for kvalitetsstandarder (f.eks. lovbundne sagsbehandlingstider) ikke bliver standardiserede.

#### **ØKF:**

I ØKF arbejdes der med kvalitetsstandarder som udtryk for det politisk vedtagne serviceniveau, som man som borger kan forvente sig. Dette gør sig f.eks. gældende på Borgerservicecentrene, hvor der er operationaliserede mål for hvor hurtigt man som borger skal betjenes efter fremmøde og hvor lang tid betjeningen/det samlede sagsforløb må tage. Der er mål for tilfredsheden med betjeningen og for om borgeren reelt oplever en indgang, dvs. om borgerservice løser de problemer borgerne kommer med, eller henviser til opfølgende betjening i andre enheder. Der udføres løbende kvalitetsmålinger som udtryk for hvorvidt kvalitetsstandarderne overholdes. Ligeledes udføres der målinger af effektiviteten i forhold til antallet af henvendelser pr. årsværk.

Fremadrettet er tanken at sammentænke Københavns Kommunes kanalstrategi med målinger af antallet af borgerhenvendelser i forhold til de benyttede kanaltyper. Periodiske kvantitative tilfredshedsmålinger, og kvalitative fokusgruppesamtaler med borgere, giver løbende input om, hvilke parametre der er væsentlige for borgernes oplevelse af kvalitet i betjeningen, eks. åbningstider, imødekommenhed, livssituationspakker, tast-selv-systemer m.m.

Såvel i forbindelse med byudvikling, byforum og lokaludvalgenes borgerdialog er der mulighed for at tilknytte såvel kvalitetsstandarder som kvalitetsmålinger.