



Pressemeddelelse

15. juni 2009

Klausuleret til 15. juni 2009 kl. 17

To cases:

Kvalitetsudvikling styrker fokus på service og effekt

Bedre brugeroplevelser og større effekt af den offentlige indsats er blandt fokusområderne i kvalitetsudvikling i den offentlige sektor, og her har KVIK Modellen vist sin værdi. To historier fra Høje-Taastrup Kommune illustrerer, hvordan KVIK Modellen er brugt til at udvikle bedre service og til at vurdere effekten af den kommunale indsats.

Case: Bedre borgerservice

Høje-Taastrup Kommunes Borgerservicecenter har gennem nogle år udvidet den fysiske tilgængelighed gennem øget åbningstid, øget telefontid, flere sene åbningsdage og betjening i lokalsamfundene via borgerservice på bibliotekerne. Den øgede tilgængelighed er blevet godt modtaget af borgerne og er sideløbende suppleret med callcenter-service og tilbud om betjening via nettet. Borgerservicecentret har nu fokus på kvaliteten af den oplevede service:

"Vi har rammerne på plads nu, men hvordan oplever borgeren så den service, de møder hos den enkelte medarbejder? Det stod hurtigt klart, at det måtte blive det næste fokusområde for os. Det har vi brugt arbejdet med KVIK Modellen til at blive klar over og sætte i værk", fortæller Peer Anker Hansen, der er centerchef i Borgerservicecentret.

Gennem arbejdet med KVIK Modellens fokusområder har Borgerservicecentret således sat gang i arbejdet med at sætte konkrete servicemål på den oplevede service, når borgeren henvender sig telefonisk, personligt eller skriftligt via mail eller brev til kommunen.

Et fælles ansvar

"Vi har sat måltal på, hvilke svartider og hvilken kvalitet i betjening borgeren kan forvente, og vi måler løbende, om vi lever op til vores servicemål. Hos os har KVIK Modellen været en god ramme for drøftelserne, fordi KVIK Modellen sikrer, at vi kommer systematisk omkring disse emner, og især fordi KVIK Modellen sikrer, at både ledelse og medarbejdere er inddraget, og de tager et fælles ansvar for, hvordan kvaliteten udvikles", siger Peer Anker Hansen.

Case: Målbar effekt af genoptræning

Træningscentret Espens Vænge i Høje-Taastrup Kommune har efter kommunalreformen fået en central rolle i kommunens sundhedsindsats: Træningscentret varetager både genoptræning og vedligeholdende træning af ældre borgere og genoptræning og træning af borgere i alle aldersgrupper efter sygdom, operation m.v.

Træning af alle aldersgrupper var en ny opgave, overtaget fra amtet, og kommunen måtte udvide medarbejderkorpset og også supplere kompetencerne på træningsområdet til de nye typer opgaver. Første runde med KVIK Modellen blev især en støtte til at skabe et fælles overblik og struktur for opgaver, kompetencer og arbejdsgange for alle medarbejdergrupper i træningscentret.

Sagsbehandler
BirgitteSAn

Doknr.
2406814

Journalnr.
00.13.08
2235674

I seneste runde med kvalitetsudviklingsmodellen er der blandt andet sat fokus på områderne brugertilfredshed og effekt af træningsindsatsen:

Dokumenterer træningsfremgang

"Vi vil udarbejde et effekt-scoringssystem, så vi kan dokumentere træningsfremgangen hos den enkelte borger, der kommer i træningscentret. Effekt-målingen skal dokumentere, at vores indsats nytter", fortæller områdeleder Konny Riising fra Træningscentret Espens Vænge.

"Samtidig vil vi også sikre, at borgerne er tilfredse med træningsopholdet. Vi får mange positive tilbagemeldinger, men nu vil vi gerne dokumentere dette gennem en brugerundersøgelse af tilfredsheden – den skal også sikre os, at vi er på forkant med borgernes ønsker", fortæller Konny Riising videre.

Træningscentret har sat som mål, at 80 % af borgerne er tilfredse med træningsopholdet, og at 80 % af forløbene resulterer i dokumenterbar træningsfremgang.

Evt. uddybende oplysninger:

Områdeleder Konny Riising fra Træningscentret Espens Vænge, konnyri@htk.dk, tlf. 43 35 24 96 / mobil 24 48 49 21.

Centerchef Peer Anker Hansen, Borgerservicecentret, peerha@htk.dk, tlf. 43 59 16 06 / mobil 21 74 83 56.

Om Høje-Taastrup Kommunes arbejde med KVIK Modellen generelt:

Formand for KVIK-styregruppen, børne- og kulturdirektør Karsten Holst, karstenho@htk.dk, tlf. 43 59 13 01 / mobil 21 70 33 62.