



3.3. METODER TIL KVALITETSMÅLINGER OG OPFØLGNING

Planlægning

Kvalitetsstyregruppen

Det er kvalitetsstyregruppens opgave at forestå den overordnede planlægning af kvalitetsarbejdet.

Målepunkter

Foruden de målepunkter, som er beskrevet i kvalitetsstandarderne 3.3.4-3.3.1, behandles det politisk hvilke andre målepunkter, der skal sættes fokus på i kvalitetsmålingerne.

Kvalitetsmålinger hvor borgerne spørges

- Leverandørerne orienteres om tidsplanen for kvalitetsmålingerne
- Borgerne orienteres gennem annonce i Taastrup Avis og Senioravisen ved kvalitetsmålinger, hvor Høje-Taastrup Kommune ikke selv har kontakten med borgerne

Kvalitetsmål

Leverandørerne og borgerne orienteres om kvalitetsmålinger, der involverer kontakt til borgerne, umiddelbart inden kvalitetsmålingerne gennemføres.

Indhold og gennemførelse

Kvalitetsmålingerne omfatter

Den faglige kvalitet – i hvilket omfang opgaveløsningen lever op til de faglige kriterier for leveringen af serviceydelser, herunder:

- Om visiterede ydelser leveres i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne

Den oplevede kvalitet – borgerens oplevelse af opgaveløsningen. Der bliver blandt andet målt på:

- Om borgerne er tilfredse med de leverede ydelser

Den organisatoriske kvalitet – omfatter arbejdstilrettelæggelse, medarbejdere, procedurer, teknologianvendelse m.v. Målepunkterne omhandler blandt andet:

- Om IT-systemer anvendes korrekt
- Om tidsfrister overholdes.

Kvalitetskontrol

- Kvalitetskontrollen foretages én gang årligt.
- Visitatorerne gennemfører kvalitetskontrollen i forbindelse med revurderingen af borgerne
- 100 tilfældigt udvalgte borgere deltager i kvalitetskontrollen. Den tilfældige udvælgelse sker ved, at alle borgere, der revurderes fra en bestemt dato, indgår i kvalitetskontrollen
- Visitator anvender et spørgeskema, som er udarbejdet af bestiller
- I spørgeskemaet indgår spørgsmål fra tidligere kvalitetskontroller med henblik på at kunne følge udviklingen i besvarelserne

Stikprøve

- Stikprøven foretages én gang om året.
- Myndighedsfunktionen foretager stikprøven telefonisk.
- 100 tilfældigt udvalgte borgere deltager i stikprøven.
- Myndighedsfunktionen anvender et spørgeskema.

Øvrige kvalitetsmålinger

- Omfatter kvalitetsmålinger, som er specifikt rettet mod en bestemt ydelse
- Indhold og omfang af kvalitetsmålingerne fremgår af kvalitetsstandarderne for kvalitetsmålinger 3.3.4-3.3.8

Kvalitetskrav

At tidsfrister for kvalitetsmålingerne overholdes

Dokumentation og opfølgning

Afrapportering

- Den ansvarlige for brugerundersøgelsen foretager afrapporteringen af denne kvalitetsmåling
- For de øvrige kvalitetsmålinger udarbejder Myndighedsfunktionen særskilte rapporter. Rapporterne omhandler de generelle tendenser i kvalitetsmålingerne, herunder opmærksomhedspunkter hvor kvalitetsstandarderne ikke er efterleveret. Fristen for færdiggørelsen af rapporterne er 2 måneder inden politisk behandling
- Myndighedsfunktionen udarbejder et kort notat om alle kvalitetsmålingerne, som opsummerer eventuelle opmærksomhedspunkter samt enkeltstående tilfælde, som leverandøren skal følge op på. Fristen for notatet er 2 måneder inden politisk behandling
- Rapporterne og notatet udleveres til de leverandører, som opmærksomhedspunkterne og de enkeltstående tilfælde vedrører

Generelle forhold

- Leverandørerne er ansvarlige for, at der tages initiativ til at rette op på de påpegede opmærksomhedspunkter
- Myndighedsfunktionen tager initiativ til et møde med leverandørerne inden for 4 uger efter modtagelse af rapporterne og notatet, med henblik på at drøfte, hvorledes der kan følges op på opmærksomhedspunkterne
- Leverandørerne skal inden for 5 hverdage efter mødet med myndighedsfunktionen aflevere en skriftlig redegørelse til myndighedsfunktionen om igangsatte initiativer eller handleplaner, for at imødegå de påpegede opmærksomhedspunkter

Enkeltstående tilfælde

Leverandørerne er ansvarlige for, at der rettes op på de enkeltstående tilfælde.

Kvalitetskrav

- Resultaterne af de øvrige kvalitetsmålinger fremlægges samlet til politisk behandling

Formidling

- Efter den politiske behandling udarbejder bestiller en pressemeddelelse om resultaterne af de borgerrettede kvalitetsmålinger.
- Resultaterne af kvalitetsmålingerne sendes til de leverandører, som ikke er blevet bedt om at kommentere resultaterne.
- Myndighedsfunktionen kan tage initiativ til, at der udarbejdes en artikel eller gennemføres anden form for formidling af kvalitetsmålingernes resultater.

Efterfølgende opfølgning

- Myndighedsfunktionen undersøger i de efterfølgende kvalitetsmålinger, om der er blevet rettet op på opmærksomhedspunkterne.
- Myndighedsfunktionen kan tage initiativ til, at der foretages en yderligere opfølgning på kvalitetsmålingerne, herunder de enkeltstående tilfælde.

Relaterede kvalitetsstandarder

- 3.3.2 Tidsplan
- 3.3.4 Kvalitetsmålinger praktisk bistand
- 3.3.5 Kvalitetsmålinger madservice
- 3.3.6 Kvalitetsmålinger personlig bistand
- 3.3.7 Kvalitetsmålinger sygepleje
- 3.3.8 Kvalitetsmålinger træning

Lovhenvisninger

Lov om Social Service