

Kvalitetsopfølgning 2014

Baggrund

I henhold til Kvalitetsstandarderne er Myndighed og leverandører forpligtet til at gennemføre kvalitetsopfølgning på leverede ydelser for at sikre, at kvalitetsmålene bliver opfyldt, og at der arbejdes ud fra Rebild Kommunes værdigrundlag og målsætninger.

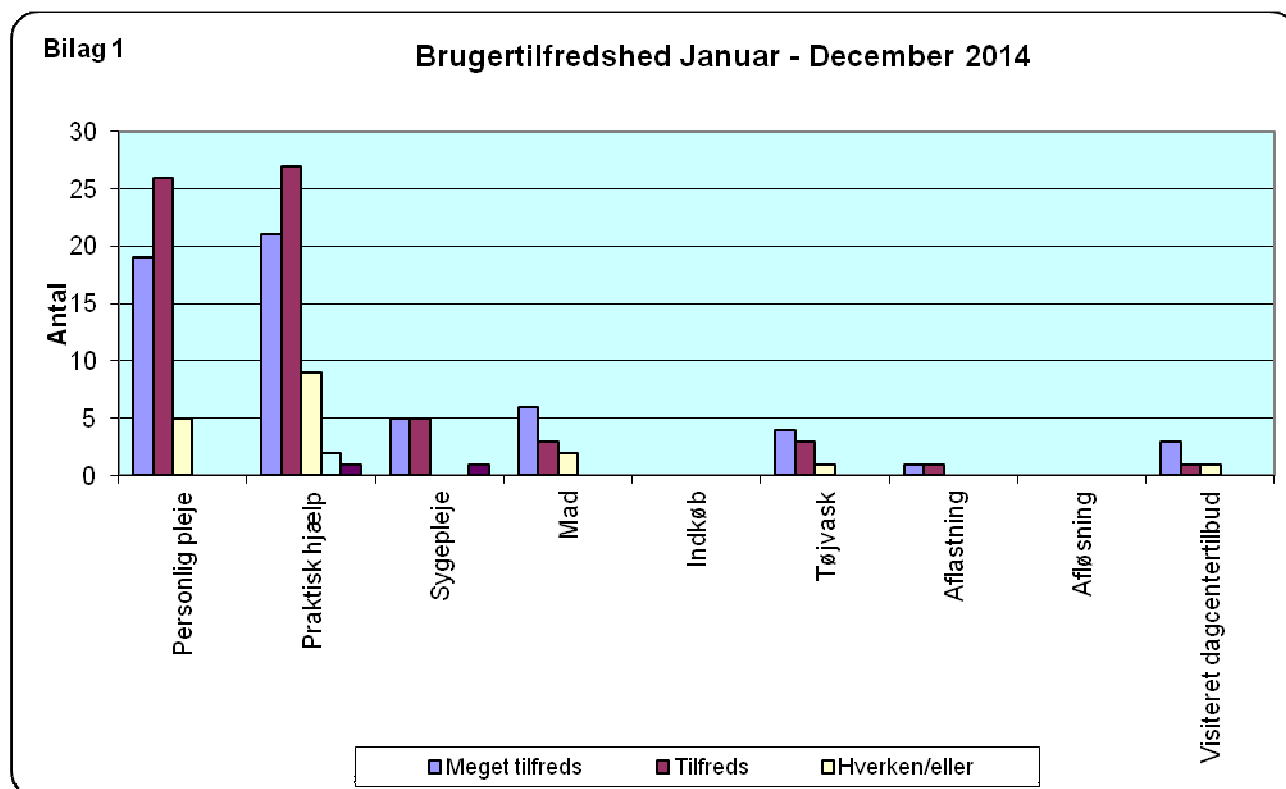
Kvalitetsopfølgningen består blandt andet af interne ledelsestilsyn i form af stikprøvekontrol, uanmeldte tilsyn på ældrecentre udført af Revas og dialogmøder. I det følgende rettes fokus på resultatet af de brugertilfredshedsundersøgelser, der er udført af visitator/Myndighed i forbindelse med revisitationer/opfølgende besøg.

Kvalitetsopfølgning udført af Myndighed

Der måles primært på leverede ydelser, og hvorvidt mål for den konkrete bevilling er nået. Hvis borgeren er utilfreds, er det visitators ansvar, at borgeren uddyber dette og vejledes i forhold til muligheden for at klage. Ønsker borgeren ikke en egentlig klage, sikrer visitator, at den aktuelle leverandør kontaktes og orienteres om borgerens manglende tilfredshed således, at leverandøren har mulighed for at handle.

I de aktuelle brugertilfredshedsundersøgelser er ydelser indenfor Servicelovens og Sundhedslovens inkluderet.

Kvalitetsopfølgningen fra 2014 viser som kvalitetsopfølgningen i 2013, at størstedelen af de adspurgte borgere enten er meget tilfredse eller tilfredse med den hjælp, som de modtager, hvilket illustreres i nedenstående.



En stor del af borgerne er imidlertid i tvivl om, hvorvidt målet med hjælpen er blevet indfriet jf. nedenstående bilag 2. Det stemmer umiddelbart ikke overens med, at størstedelen af borgerne enten er tilfredse eller meget tilfredse med den leverede hjælp jf. bilag 1. Der kan være flere årsager til tvivlen, som også gjorde sig gældende i 2013. Det kan skyldes, at borgeren føler, de har brug for hjælpen i en længere periode før end de oplever, at målet er nået, eller at respondenterne ikke har forstået spørgsmålet. Skal årsagen hertil findes, bør besvarelsen altid begrundes. I bestræbelserne på at skabe større tydelighed sikre Myndighed fremsendelse af aftaleskema til borgerne. Aftaleskemaet beskriver de ydelser, som borgeren er bevilget.

Leverandør og Myndighed modtager endvidere løbende tilbagemeldinger på kvalitetsopfølgning, hvorved der sker en kontinuerlig kvalitetssikring.

Bilag 2

Brugertilfredshed Januar - December 2014

