

Kvalitetsmelding levekår

Saksfremlegg

Utvalg	Utvalgssak	Møtedato
Utvalg for levekår		06.12.2016

Saksbehandler: Torgeir Sæter	Arkivsaknr.: 2016/7076-1
------------------------------	--------------------------

RÅDMANNENS INNSTILLING:

Kommunalavdeling levekår vil legge fram kvalitetsmeldinger på utvalgte tjenester tidlig i 2018, eller tidligere om det er mulig å få til.

SAMMENDRAG

Utvalg for levekår har bedt rådmannen vurdere en form for rapportering for at politikere skal få mer innsikt og strategisk styring av utvalgte tjenester i Kommunalavdeling levekår.

Avgjøres av: UFL

Behandles i følgende utvalg: UFL

Saksopplysninger:

Tjenestene i Kommunalavdeling levekår har i varierende grad rapporteringer på kvalitet i tjenestene, utover den årlige årsmeldingen som legges fram for kommunestyret. I for eksempel skole er det en pålagt kvalitetsmelding etter nasjonale standarder som utformes og legges fram til politisk behandling en gang i året. Det er en omfattende melding. I motsetning til skole har ikke tjenestene i levekår nasjonale standarder eller «karakterer», det er heller ikke nasjonale kartlegginger eller undersøkelser vi kan trekke ut data fra.

De mest brukte indikatorene på tjenestene i levekår er knyttet til Kostra, sykefravær, nøkkeltall på rapporter til statlige instanser, klager og søknadsmeldinger, samt sporadiske brukerundersøkelser og brukerdialoger. De er i mindre grad systematisert og lagt fram for overordnet administrativ eller politisk gjennomgang.

Opplevelsen av kvalitet er nært knyttet til forventninger, der opplevd kvalitet må være større enn forventningene. Erfaringer fra brukerundersøkelser viser at de som er mest fornøyd med for eksempel eldreomsorgen er brukerne, deretter kommer de pårørende – og de som er minst

fornøyd med kvaliteten er de ansatte. Her kommer trolig forventningene inn – de ansatte har gjennom sin utdanning og faglige kunnskap forventninger om en tjenestekvalitet som er høyere enn det brukerne forventer - som kanskje er fornøyd med mindre. Men det er store variasjoner på disse forholdene.

Flere av tjenestene leverer inn årlige, halvårslige eller kvartalsvise kvalitetsindikatorer til Fylkesmann eller et direktorat. Sånn sett har tjenestene noen variabler som kan settes i system og brukes i en kvalitetsmelding. Så må det suppleres med brukerundersøkelser, brukerdialoger eller en form for tilbakemeldinger som sier noe om opplevd kvalitet.

Vurdering:

En kvalitetsmelding fra utvalgte tjenester i levekår vil tydeliggjøre innhold i tjenestene, og dokumentere kvalitet. Dette er noe kommunalavdelingen er positiv til å få på plass.

Det er imidlertid ikke en enkel sak å få dette til, og rammer og innhold må være såpass avgrenset at det er tid, ressurser og motivasjon til å få det på plass. Det må ikke påregnes at det blir laget en kvalitetsmelding tilsvarende den som lages for skole, de vi snakker om i levekår vil være betydelig mer avgrenset.

Kommunalavdeling levekår ønsker å bruke 2017 på å finne en form og innhold for å kunne presentere en kvalitetsmelding på utvalgte tjenester. Aktuelle tjenester kan være helsesøstertjeneste, barnevern, tjenester for barn og unge med særlige behov, rus- og psykisk helse, omsorgstjenestene, NAV/ sosiale tjenester og legetjenester. Her kan det legges til eller trekkes fra dersom vi ser underveis hva som er hensiktsmessig og/eller mulig i forhold til ressursbruk.

Det vil også være nyttig å få tilbakemeldinger fra UFL hva politisk nivå gjerne vil ha med i en kvalitetsmelding.

Kvalitetsmeldingene må kunne legges fram fra og med 2018 – eller tidligere om det er mulig.

Folkehelseperspektiv:

Det å ha en bevissthet rundt kvalitet på tjenestene vil være med på å sikre innbyggerne gode og målrettede tjenester, som igjen vil føre til bedre folkehelse.

Økonomi:

Det legges ikke opp til at det vil medføre noen vesentlige utgifter/inntekter på å utforme kvalitetsmeldinger, men de kan være med på å få en mer effektiv og hensiktsmessig drift.

Kleppestø, 22.11.16

Eystein Venneslan
Rådmann

Torgeir Sæter
Komunalsjef