

Børne- og undervisningsudvalget
att Annika Hermansen

Ringsted 13. september 2018

Input til kvalitetsstandarder

Handicaprådet har gennemlæst og er blevet bedt om at komme med input vedrørende Kvalitetsstandarder for udsatte børn og unge og børn og unge med funktionsedsættelser i Ringsted Kommune. Det er DH-siden af Handicaprådet, der har skrevet inputtene efter drøftelse i Handicaprådet.

Grundlæggende er DH-siden af Handicaprådet enig i målsætningen og den retning, der sættes for arbejdet med kvalitetsstandarder udsatte børn og unge, som de fremstår på Børne- og Undervisningsudvalgets møde 29-05-2018. Her hedder det, at kvalitetsstandarderne især skal "...imødekomme borgernes berettigede forventninger til et ensartet serviceniveau, samt gennemskuelighed i ydelsesniveau og sagsbehandlingen."

Vi vil gerne udtrykke tilfredshed med det store arbejde, der er lagt i opgaven og glæder os til, at der kommer nogle gode kvalitetsstandarder ud af det, der kan være med til at afstemme forventningerne til det politisk bestemte serviceniveau i kommunen.

Vi medgiver, at området er komplekst. Netop af den grund finder vi det både vanskeligt og samtidigt relevant at skabe et systematisk overblik over de ydelser og tilbud, der er på området.

Det er ikke DH-siden af Handicaprådets opfattelse, at de foreløbige udkast er i mål, hvad angår dette. Det er svært at gennemskue, om alt det skrevne hører hjemme i selve udkastene til de enkelte kvalitetsstandarder eller ikke. Der er behov for en grundlæggende bearbejdning.

DH-siden af Handicaprådet mener, at der bør arbejdes en hel del mere med

- grundlæggende at afklare, hvad formålet er med udarbejdelsen af kvalitetsstandarderne.
- hvad kvalitetsstandardernes funktion er i samarbejdet mellem kommune og borger. Her er det vigtigt at foretage en afgrænsning af den information en borger har brug for i forhold til en konkret ydelse.
- og endelig at der med fordel kan arbejdes med at tydeliggøre formidlingen ved at bruge de skabeloner, der bruges på voksen-området. Herunder et mere overskueligt og gennemgående layout.

Vi mener, at de erfaringer og den metode i udarbejdelse af kvalitetsstandarder, der har været brugt

på voksen-området også med fordel kan bruges på udsatte børn og unge. Ikke kun for at signalere samme udgangspunkt og ensartethed i arbejdet, men også, at kvalitetsstandarderne informerer borgerne på en måde, der er meningsfuld for dem.

I forbindelse med udarbejdelse af kvalitetsstandarderne på voksen-området blev der taget udgangspunkt i to grundlæggende principper:

- **En todelt model for kvalitetstandarder**, der primært retter sig mod borgerne og hver især har en faglig uddybning, der særligt retter sig mod medarbejderne. Modellen giver en mere fleksibel kvalitetsstandard, idet den målretter kommunikationen mod henholdsvis borgere og medarbejdere. Både borgere og medarbejdere kan læse og få glæde af begge udgaver, der naturligvis er tilgængelige for alle. Modellen forudsætter dog, at medarbejderne skal forholde sig til de to niveauer af kvalitetstandarderne. Det skal derfor sikres, at medarbejderne også altid forholder sig til den faglige uddybning.

- **Princippet for kommunikation**

- Kvalitetsstandarderne skal udarbejdes i en form, så de vil være læsevenlige i net-baseret format. Men skal samtidig kunne printes i papirformat

- Fokus på målgruppen

- Korte, forståelige og præcise

- Ingen/få fagudtryk

- Klar struktur – standarderne skal (hvor det er muligt) følge den samme struktur

- Afbalancerede i forhold til detaljeringsgrad

- Den enkelte standard skal kunne læses for sig.

De to grundlæggende principper sikrer, at borgerne får den viden, der er brug for med mulighed for at få mere i den faglige uddybning.

V skal henlede opmærksomheden på, at alle afgørelser i henhold til §1, stk. 3 tager afsæt i en "konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn."

I Servicelovens § 138 gøres det desuden tydeligt klart: Kommunalbestyrelsen kan inden for lovens rammer træffe beslutning om at fastsætte generelle vejledende serviceniveauer for den lokale udmøntning af hjælp efter loven.

Det er for DH-siden af Handicaprådet vigtigt, at det i alle kvalitetsstandarder fremgår, at de er generelle, vejledende og ikke kan erstatte en konkret, individuel vurdering.

Det er vores opfattelse, at der efter færdiggørelsen af kvalitetsstandarderne er behov for at få dem introduceret for relevante borgergrupper, så der er opmærksomhed om deres eksistens.

Det er ligeledes vores opfattelse, at der, et stykke tid efter kvalitetsstandarderne er blevet introduceret vil være behov for at undersøge om de fungerer efter hensigten.

DH-siden af Handicaprådet glæder sig til at se resultaterne af denne vigtige opgave, der vil have rigtig stor betydning for borgerne.

Med venlig hilsen

på vegne af DH-Ringsted



Jan Jakobsen
Formand