

Høringsvar fra Dialoggruppen i forbindelse med "Proces for revidering af kvalitetsstandarder på børne- og ungeområdet"

Ringsted d. 18. november 2020

Dialoggruppen har gennemlæst forslaget til "Proces for revidering af kvalitetsstandarder på børne- og ungeområdet" med dertil hørende bilag 1 (Årshjul for behandling af kvalitetsstandarderne").

Dialoggruppen finder det generelt positivt, at der løbende foretages en tematiseret evaluering og revidering af kvalitetsstandarderne, således at udvalg samt byråd har bedre mulighed for at sætte sig dybere ind i de enkelte områder, som kvalitetsstandarderne omhandler. Opdelingen i de 8 emner hænger godt sammen.

Vi kan dog være lidt skeptiske ved, at de 8 emner kun gennemgås en enkelt gang over en samlet byrådsperiode på 4 år, som det er skitseret i årshjulet. Det er meget lidt og kræver en sikring af, at kvaliteten af selve kvalitetsstandarderne er på plads og efterleves.

Baggrunden for vores skepsis er naturligvis vores tidligere erfaringer og oplevelser med Børne- og familieafdelingen, hvor serviceniveauet i store perioder har været under al kritik, på trods af kvalitetsstandarder. Der kan én gennemgang/revidering hvert 4. år synes af meget lidt. Samtidig er den første udarbejdelse af kvalitetsstandarder på hele børne- og ungeområdet først udarbejdet i efteråret 2018. Således er erfaringerne med de eksisterende standarder mindre end 2 år gamle. Vi ønsker en opmærksomhed på dette.

Vedr. Formålet med kvalitetsstandarder

Vi følger bemærkning, som vi ønsker at byrådet og administrationen tager til efterretning.

Naturligvis definerer kvalitetsstandarder serviceniveauet og kvaliteten af de ydelser, som kommunen leverer. Ligeledes skal de selvfølgelig sikre, at alle får en ensartet sagsbehandling og oplever et ensartet serviceniveau.

Men kvalitetsstandarderne skal kun definere, hvad man som minimum kan forvente som borger. Vi kunne godt ønske os, at det også fremgik af formålet med kvalitetsstandarder. For kvalitetsstandarderne skal ikke fungere som en slags øvre grænse for, hvad man som borger kan forvente. Desværre er det ofte sådan det opleves som borger.

Der skal stadigvæk og altid foretages en konkret og individuel vurdering af hver enkelt sag og borgerens behov. Således må kvalitetsstandarderne ikke være en hæmsko for, at det rigtige tilbud gives til en borger, blot fordi der i kvalitetsstandarderne står anført noget andet, og administrationens medarbejdere blindt følger dette; netop med henvisning til kvalitetsstandarderne. Et tilbud skal give mening og være anvendeligt. Det skal være det rigtige fra start af. Således skal kvalitetsstandarderne ikke være et middel til at holde serviceniveauet nede eller undgå at give det rigtige og brugbare tilbud, selvom det måske er dyrere på den korte bane.

Vedr. Løbende evaluering som følge af lovændringer.

Vi har ingen bemærkninger til selve processen med den løbende revidering som følge af lovændringer. Den er nødvendig og logisk.

Vedr. Byrådets revidering af kvalitetsstandardens 8 temaer

Dialoggruppen synes, det er fornuftigt opbygget, dog med den skepsis omkring frekvensen, som vi har beskrevet tidligere. Vi tilslutter os, at et antal borgere som modtager en relevant ydelse under det aktuelle temas kvalitetsstandarder, får mulighed for at komme med bemærkninger til kvaliteten af standardernes information, ligesom medarbejdere fra UE og BFR.

Vi savner dog en nærmere beskrivelse af, hvad "et antal borgere" dækker over, samt hvad man gør, såfremt næsten ingen af disse borgere melder tilbage. Vi skal huske på, at nogle af disse borgere, der modtager en ydelse, kan være voldsomt udfordret og ikke har overskud til en tilbagemelding. Der kan opstå en uligevægt i bemærkningerne ud fra, hvor bemærkningerne kommer fra. Ligeledes kan vi ikke se andet end at det er medarbejdere fra UE og BFR, men ikke om det er anonymiseret eller om det er alle medarbejdere, der anvender standarderne i deres arbejde, der kan komme med bemærkninger.

Vi er også skeptiske ved, at eksempelvis Handicaprådet ikke høres løbende vedr. revidering af kvalitetsstandarderne. Vi er godt klar over, at både Handicaprådet og Dialoggruppen i Ringsted kommune er blevet hørt under den første udarbejdelse af kvalitetsstandarderne på området. Men ved en løbende revidering vil vi, og især handicaprådet, ikke blive hørt, sådan som vi læser det. Således kan serviceniveauet blive ændret markant over en årrække uden at eksempelvis handicaprådet har haft mulighed for at komme med kommentarer hertil. Det er vi meget betænkelige overfor. Vi vil foreslå, at som minimum Handicaprådet også høres og kan komme med bemærkninger til administrationens sagsfremstilling, hver gang der skal foretages en revidering af et af de 8 temaer, som også kan indgå i byrådets behandling af temaet. Dialoggruppen står naturligvis også til rådighed, såfremt det måtte ønskes.

Dette var Dialoggruppens bemærkninger.

Med venlig hilsen

Dialoggruppen

(Forældre til børn med særlige behov i Ringsted kommune)