

# KØBENHAVNS KOMMUNE

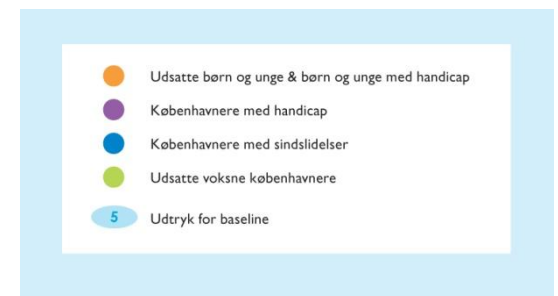
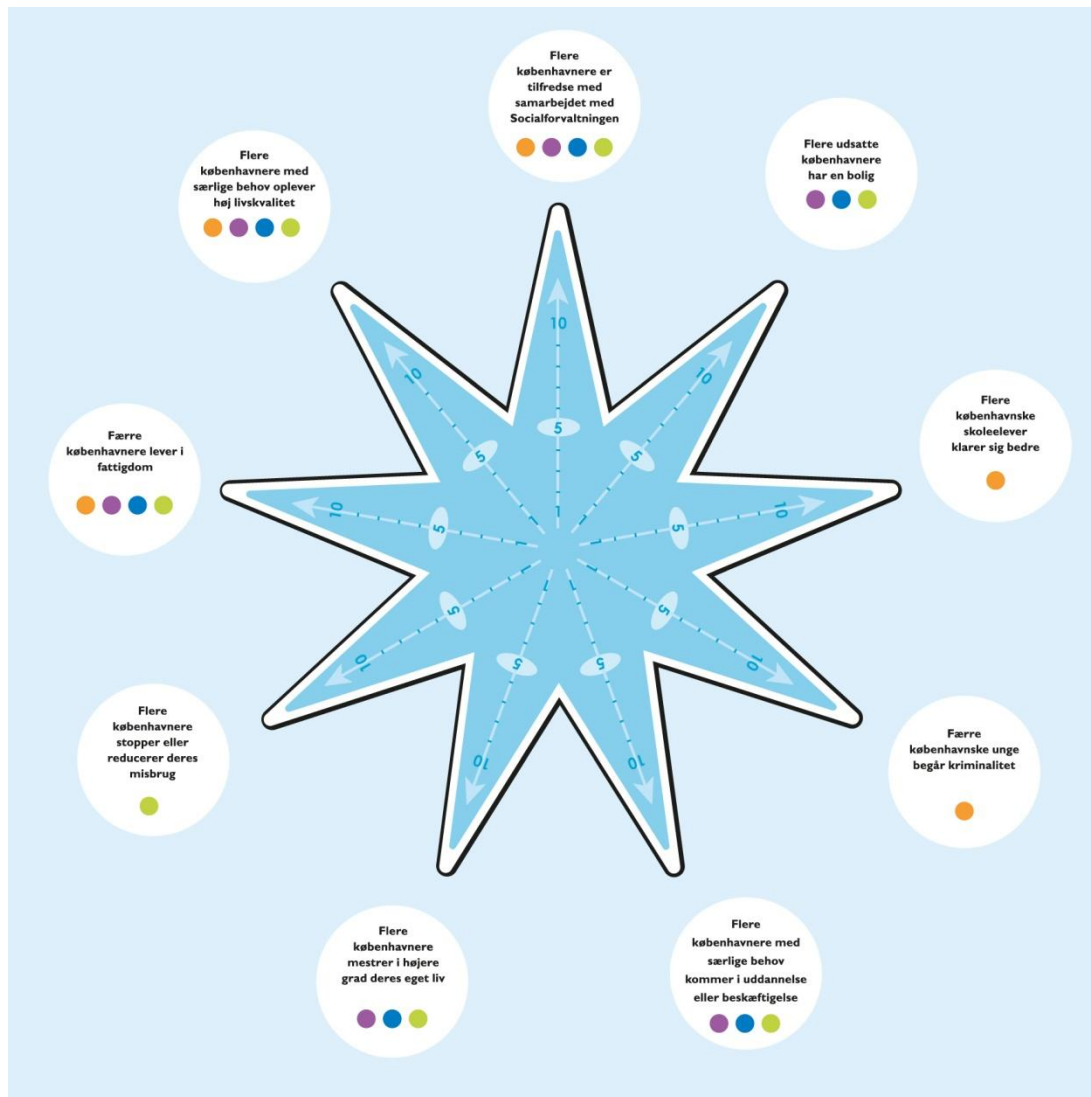


Henrik Appel Esbensen  
SOCIALFORVALTNINGEN



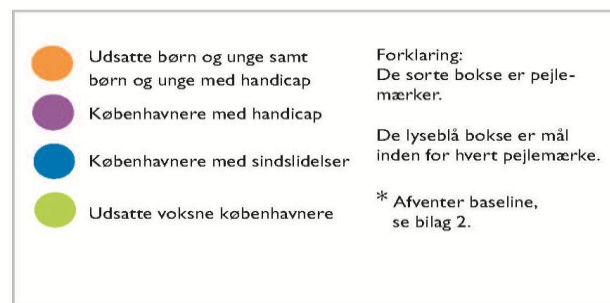
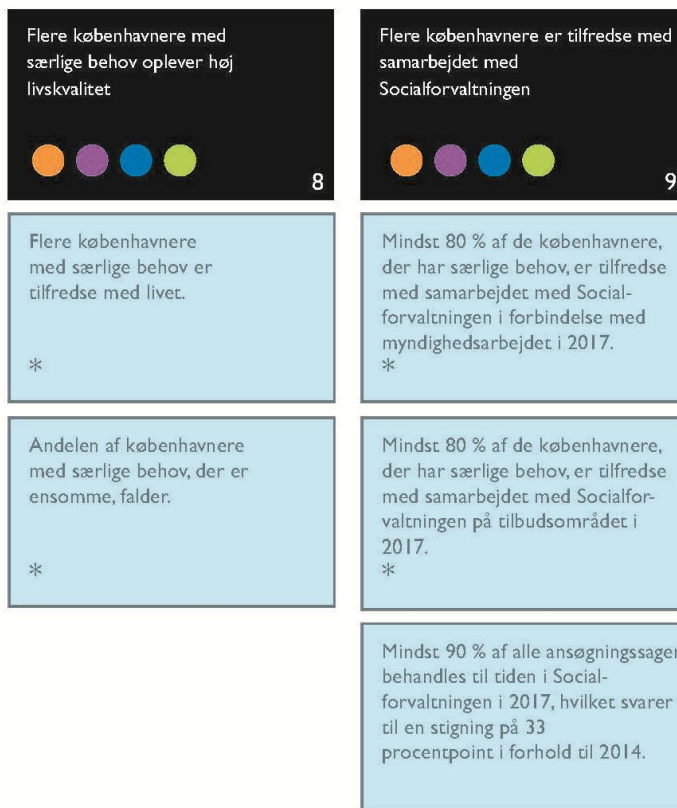


# SOCIALUDVALGETS PEJLEMÆRKER





# PEJLEMÆRKER OM BRUGERTILFREDSHED OG LIVSKVALITET





# ARBEJDET MED BRUGERTILFREDSHED

- Socialforvaltningen skal arbejde med systematiske brugertilfredshedsundersøgelser ved:
  - Et fælles standardspørgeskema (obligatorisk)
  - Supplerende, lokaltilpassede undersøgelser (frivilligt).
- Formål:
  - At give borgeren en stemme
  - At understøtte det lokale udviklingsarbejde
  - At bidrage til opfølgning på Socialudvalgets pejlemærker.
- Undersøgelserne skal gennemføres én gang årligt.



# KOMMUNALT KODEKS FOR TILLID

- **Politikerne sætter rammerne.**
  - Politikerne beslutter de overordnede politiske og faglige målsætninger for kommunens arbejde.
  - Politikerne beslutter en positivliste over strategier, planer og politikker.
  - Politikerne løser enkeltsager lokalt.
- **Forvaltningerne gennemfører.**
  - Forvaltningerne har fokus på faglige pejlemærker og effektmål i stedet for administrative procesmål.
  - Forvaltningerne stiller hjælp til de lokale ledere til rådighed.
  - Forvaltningerne tilpasser tillidsrummet i forhold til typen af opgaver.
  - Forvaltningerne skaber en kultur, der anerkender forskellige perspektiver og synspunkter.
  - Medarbejdere og lokale ledere tager ansvar for kerneopgaverne og den faglige udvikling.

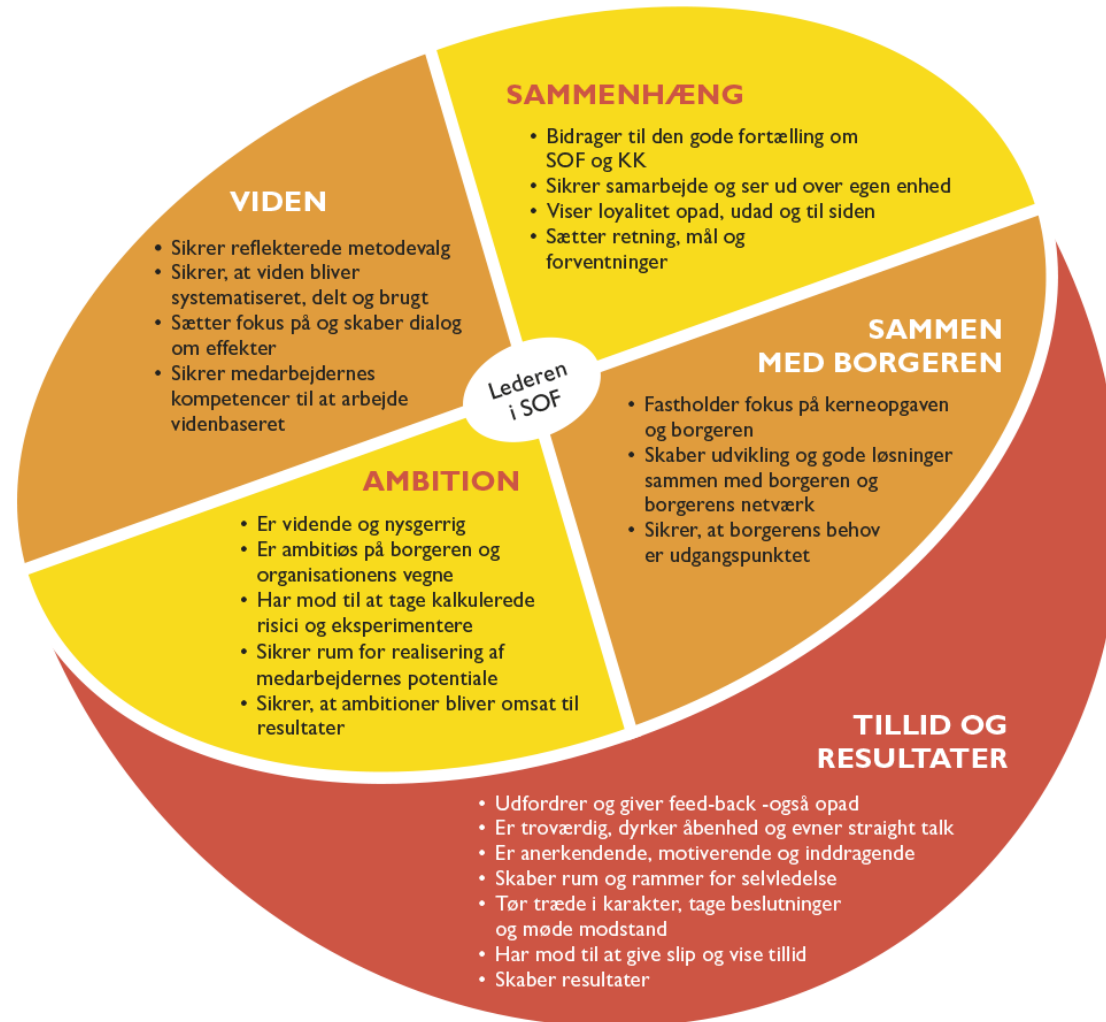


# TILLIDSREFORMENS 5 SPOR

1. Tæt på borgeren – med inspiration fra omverdenen
2. Større lokalt ledelsesrum
  1. Mere feedback og læring
  2. Balance mellem risiko og regler
  3. Mere hvad – mindre hvordan.



# LEDELSESGRUNDLAG





# AKKREDITERING – FØR OG FREMOVER

## Akkreditering 2012-2013

**Fokus på:**  
kvalitetsudvikling  
kvalitetskontrol  
overblik  
sammenhængskraft  
forenkling

**Krav til:**  
strategier, planer,  
procedurer, processer,  
formidling, inddragelse,  
kendskab, genfindelse,  
revision og opfølgning

**Audit:**  
Gennemgang af  
dokumentation for at man  
lever op til hele KVM.  
Feedback på processer,  
produkter og genfindelse.

## Baggrund for udvikling

**Erfaring, Evaluering og  
høringer**

**Tillidsprincipper**  
hvad > hvordan  
lokalt ledelsesrum  
feedback og læring  
tæt på borgeren  
risiko og regler

**Vision og  
ledelsesgrundlag**  
Viden  
Ambition  
Sammenhæng  
Sammen med borgeren  
Tillid og resultater

**Socialtilsyn**

## Akkreditering 2014-2015

**Fokus på:**  
kvalitetsudvikling  
overblik  
sammenhængskraft  
forenkling  
synergi med socialtilsynet

**Krav til:**  
refleksion over egen  
praksis og genfindelse  
under audit

**Audit:**  
Fokus på (audit på ?)  
udvalgte kriterier.  
Fagkonsulenter og  
auditorer sparer og giver  
feedback på refleksioner og  
praksis

## Socialtilsyn 2014 →

Kvalitetskontrol  
Tilsyn og indberetning  
Krav til resultater for  
borgerne  
Samme krav til alle  
målgrupper og tilbud





# AKTUELLE TENDENSER

- Mere individualiserede tilgange
- Brugerinddragelse og brugerfeedback
- Innovative samarbejdsformer
- Fokus på effekt og evidens.