



Dato: 22-11-2007
Brevdato 17. sep. 2007

Sagsnr.: Sag: Sagsnr.
Dok.nr.: Dokument:
Dokumentnr.

Bilag 1 – Temadrøftelse om kvalitet

Baggrundsnotat til temadrøftelse om kvalitet i den borgerrettede service

Der er i disse år stadig mere fokus på kommunernes evne til at arbejde systematisk med kvalitetsudvikling og måling heraf. For at imødekomme denne udfordring arbejder vi i BIF ud fra tre styringsprincipper, der omhandler følgende:

- Resultat-, kontrol- og driftsstyring
- Kommunikation
- Udvikling

Udgangspunktet er, at de tre styringsprincipper supplerer hinanden samtidig med, at de er orienteret mod de fremtidige opgaver i BIF. Opgaverne består blandt andet i fokus på hurtig tilbagevenden til arbejdsmarkedet mhp. selvforsørgelse, øget rettidighed i opgaveløsningen, ensartede kvalitetsniveauer og evnen til at arbejde systematisk med kvalitetsudvikling.

Til sammen forventes styringsprincipperne at bidrage til bedre styring og bedre dokumentation ved at synliggøre kvalitet og udviklingen af den.

Resultat-, kontrol - og driftsstyring

I BIF arbejder vi målrettet på at realisere visionen om, at København skal være kendetegnet ved, at flest mulige borgere er i stand til at forsørge sig selv og sine via et velfungerende og fleksibelt arbejdsmarked.

Visionen om selvforsørgelse er et overordnet mål, som vi gerne vil opnå ved løbende at udvikle den beskæftigelsesrettede indsats i Københavns Kommune. For at understøtte fokus på job, herunder antallet af ledige som kommer i job og får opfyldt deres ret og pligt til job samtaler og opfølgningssamtaler mv., er der igangsat initiativer, der understøtter princippet om resultat-, kontrol- og driftsstyring og som medvirker til sikring af kvalitet. Nedenfor er vist tre initiativer.

Resultatstyring – Resultatkontrakter

En måde at sikre kvalitet på i BIF, er via resultatkontrakter for beskæftigelsescentrene og Jobcenter København. Resultatkontrakter er en form for styringsredskab, hvori der fastsættes så konkrete og operative resultat- og udviklingsmål som muligt. I resultatkontrakterne for 2007 blev det besluttet at arbejde mere målrettet med brugertilfredshedsundersøgelser og blandt andet få indblik i brugernes oplevelse af aktiveringstilbudene samt beskæftigelsescentrenes samarbejde med virksomhederne. Dette mål forventes fortsat at indgå i resultatkontrakterne for 2008.

Kontrolstyring - Nyt ledelsestilsyn

BIF vil fra 2008 styrke det interne kontrolmiljø gennem en intensivisering af ledelsestilsynet. Formålet er at udvikle en kvalitetssikringskultur, der udmønter sig i en forbedret sagsbehandling, herunder en mere ensartet kvalitet i alle lokale enheder. Det sker ved at lægge et øget ledelsestilsyn ind i enhederne.

Baggrunden for udvikling og skærpelse af ledelsestilsynet er det aktuelle kvalitetsniveau i sagsbehandlingen, der har vist sig gennem revisionsprotokollaterne på området. I den forbindelse anbefaler Revisionsdirektoratet en styrkelse af det interne kontrolmiljø. Det understøttes af Borgerrådgiverens årsberetning, hvori der peges på en styrkelse af kvalitetssikringskulturen.

Det nye ledelsestilsyn i borgersager består af fire elementer:

- Gennemførelse af stikprøver (udføres på teamniveau hver måned).
- Analyse (indberettes kvartalsvis på centerniveau).
- Initiativer til forbedring (indberettes kvartalsvis på centerniveau).
- Opfølgning (indberettes kvartalsvis på centerniveau).

Ledelsestilsynet i borgersagerne vil blive forankret hos teamcheferne, der blandt andet har ansvar for månedlige stikprøver. Centerchefen har ansvaret for den kvartalsvise afrapportering.

Driftsstyring - Arbejdsgangsportal

Kvalitetsarbejde og sikring af det er ikke nyt i BIF. Spørger man medarbejderne i Jobcenter København vil de kunne pege på gældende lovgivning, hvori der er formuleret krav, der ofte er rettet mod kvalitet i administrationen. Eksempelvis administrative og IT-baserede procedurer og metoder der anvendes i forbindelse med afklaring af lediges arbejdsevne (arbejdsevnetmetoden).

For at sikre, at vi når de mål og krav, der er omfattet af gældende lovgivning og BIF's indsats for rettidighed, har BIF udviklet en arbejdsgangsportal, der indeholder beskrivelser af arbejdsgange. Arbejdsgangsportalen understøtter et styrket jobfokus og opgaveforståelse samtidig med at den medvirker til større ensartethed af kvalitet på tværs af jobcentret.

Kommunikation

BIF har udarbejdet en serviceguide til at understøtte dialogen med borgeren.

Serviceguide

Serviceguiden er et koncept til forventningsafstemning mellem borgeren og forvaltningen. Når borgeren henvender sig til Jobcenter København, herunder Ydelsesservice og Sygedagpenge modtager han/hun en serviceguide, der indeholder informationer om, hvad borgeren kan forvente af BIF og omvendt, hvad BIF forventer af borgeren.

Der er foreløbigt udarbejdet og implementeret tre serviceguide, der passer til henholdsvis Jobcenter København, Ydelsesservice og Sygedagpenge. Serviceguiden er et dialogværktøj, der skal skabe større gennemsigtighed for borgeren.

Udvikling

Som led i kvalitetsarbejdet har BIF taget initiativ til et kvalitetsudviklingsprojekt, der skal styrke den borgerrettede indsats og systematisere den kvalitet, som allerede praktiseres i job- og beskæftigelsescentre.

Kvalitetsudviklingsprojekt

Arbejdet i job- og beskæftigelsescentrene er kendetegnet ved kontakt med mennesker med ofte svære problemer. Som følge heraf kan der være mange holdninger til, hvad der er det rigtige at gøre.

Formålet med kvalitetsudviklingsprojektet er at skabe en samlet ramme med henblik på at få en stærkere og direkte sammenhæng mellem den politiske styring og den service som borgerne modtager i BIF. Denne ramme skal anvendes til at fokusere indsatsen for ledelse og medarbejdere.

I første omgang inddrages Jobcenter København og beskæftigelsescentrene med henblik på udvikling af anvendelige kvalitetsmål for de væsentligste borgerrettede aktiviteter.

Kvalitetsudvikling

Når vi i BIF arbejder med kvalitetsudvikling er det for at give plads til, at der på tværs af Job- og beskæftigelsescentrene diskuteres kvalitet relateret direkte til ydelserne og brugerne mhp. opstilling af fælles mål for kvalitet. Dermed understreger vi, at kvalitet udvikles bedst løbende – og i tæt kontakt med brugerne og de medarbejdere, der leverer servicen til borgerne.

Som her anført er kvalitetsudvikling i BIF dialogorienteret. Ideen er at bygge bro mellem processer og effekter ved at formidle en dialog mellem fagprofessionel praksis, oplevelses- og brugerorienteret viden om kvalitet og administrativ styring.

Indsatsområder

Forvaltningen har besluttet at kvalitetsudvikling i første omgang skal fokusere på tre indsatsområder, som vist nedenfor.

Indsatsområder

1. Individuelle kontaktføløb
2. Opfølgingsforløb på sygedagpengeområdet
3. Førtidspensionsområdet (er under udarbejdelse)

Valg af indsatsområder skal ses i lyset af, at løsningen af opgaverne i BIF er karakteriseret ved, at borgeren er i personlig kontakt med en vejleder/sagsbehandler.

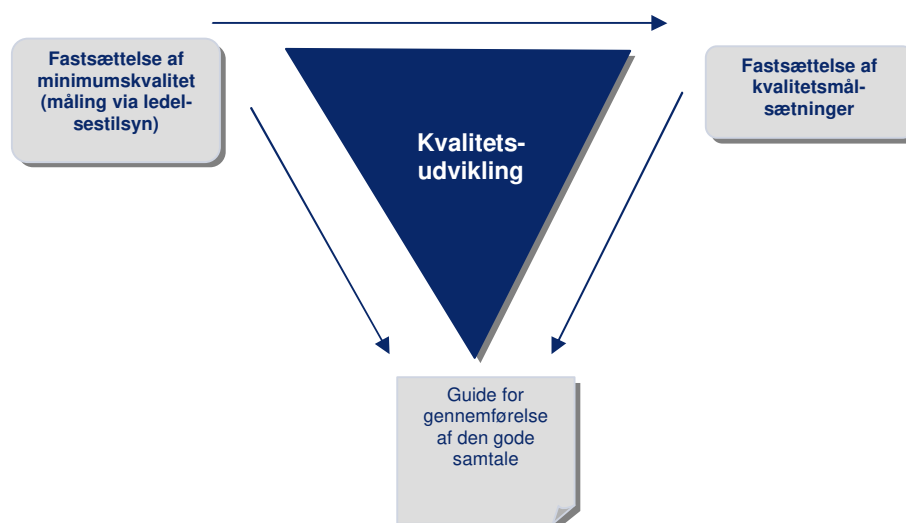
Fremgangsmåde

Ideen med kvalitetsudvikling er, at brugerne, medarbejderne, lederne og politikerne skal kunne følge udvikling i forhold til nogle vedtagne kvalitetsmål.

At give kvalitetsudvikling praktisk betydning vil sige, at der i det daglige arbejde og samarbejde med borgeren arbejdes ud fra fælles kvalitetsmål (minimumskvalitetsmål og kvalitetsmålsætninger), der er formuleret og er gældende på tværs af job- og beskæftigelsescentrene.

I figur 2 er vist en model for kvalitetsudvikling.

Figur 2 – Model for kvalitetsudvikling



Figur 2 illustrerer, at en samtale med borgeren vil kunne forbindes med høj kvalitet afhængig af, hvor langt til højre i figuren samtalen kan placeres. Det vil sige i hvilket omfang de fastsatte kvalitetsmål nås i løbet af samtalen.

Den vandrette pil i figuren viser også, at kvalitet ikke kan afgrænses fra lovgivning og de mere formelle kvalitetsstandarder, der bl.a. omfatter det nye ledelsestilsyn og resultatkontrakter, men at pilen er med til at angive, hvordan man bevæger sig hen mod en høj grad af kvalitet.