

# Opfølgning på fokusgruppeinterview om kvalitetsstandarder

## Baggrund

Social- og Sundhedsudvalget og Velfærdsudvalget vedtog på deres respektive udvalgsmøder henholdsvis den 14. og 15. januar 2019 en procesplan for revision af kvalitetsstandarderne for 2020.

Udvalgene besluttede, at formålet med revisionen af kvalitetsstandarderne i år er at gøre dem mere tilgængelige og forståelige for kommunens borgere.

Udvalgene besluttede samtidig, at revisionen af kvalitetsstandarderne i år har følgende fokusområder:

1. Revision af sproget, som gør standarderne lettere at læse og forstå
2. Revision af opsætning og det grafiske udtryk, som gør standarderne lettere at finde rundt i.
3. Udarbejdelse af en web-baseret løsning, der er tilgængelig på kommunens hjemmeside, som gør standarderne mere tilgængelige.

I foråret 2019 arbejdes der med fokusområderne, mens at der i sommeren og efteråret 2019 arbejdes med revision af indholdet af kvalitetsstandarderne.

Som udgangspunkt vil der blive udarbejdet et samlet katalog for kvalitetsstandarder på tværs af pleje- og sundhedsområdet og det specialiserede socialområde, som behandles af både Velfærdsudvalget og Social- og Sundhedsudvalget.

Det er tanken, at kataloget er tilgængeligt som én samlet fil, som man kan få ned på sin computer via hjemmesiden. Derudover er det tanken, at der i tillæg til dette oprettes et webbaseret katalog, der lægges på hjemmesiden – altså en online version, hvor man kan orientere sig i kvalitetsstandarderne direkte på hjemmesiden. Dette for at tilgodese tilgængeligheden af kvalitetsstandarderne for både borgere og medarbejdere.

## Fokusgruppeinterview den 6. marts 2019

Som et led i procesplanen afholdt administrationen den 6. marts 2019 et fokusgruppeinterview med borgere, der skal bidrage til at klarlægge, hvordan kvalitetsstandarderne kan blive mere tilgængelige og forståelige.

Der blev annonceret efter deltagere til fokusgruppeinterviewet via kommunens annonceside i lokalavisen. Administrationen modtog syv tilmeldinger, hvoraf den ene borger meldte afbud inden interviewet.

## NOTAT

28. marts 2019

Journal nr.

Sagsbehandler  
MTBIL



---

På selve mødet mødte kun to af de tilmeldte deltagere frem. Interviewet blev afviklet som planlagt, og de to deltagere gav mange brugbare input.

Interviewpersonerne fremsatte blandt andet følgende betragtninger:

- Hjemmesiden er ofte første indgang for borgerne.
- Hjemmesiden opleves som overskuelig at finde rundt på, og kvalitetsstandarderne er umiddelbart nemme at finde
- En FAQ ville være en god idé
- Borgerne ser oftest først kvalitetsstandarderne, når der opstår et behov for hjælp
- Brugen af "man" er uhensigtsmæssig
- Mange termer kræver en forudgående viden eller yderligere undersøgelse (fx "varigt behov – hvad betyder det?", "visitator – hvem er det?", "den generelle boligliste – hvad er det?").
- Kvalitetsstandarderne bør bestå af korte, klare sætninger.
- Det kan være en udfordring, at man ikke ved, hvilket ord man skal bruge/hvad man skal spørge om, hvis man ikke kender de kommunale betegnelser.
- Det er umiddelbart nemmere at finde information, hvis begge kataloger samles i et, da alt er samlet ét sted. Der bliver dog rigtig meget information, så det er vigtigt, at det er overskueligt.
- Overordnede emneinddelinger (eventuelt i punktform) kan gøre materialet overskueligt.
- Kvalitetsstandarderne bør have korte, præcise overskrifter - meget gerne med "hverdagsord", så det er nemt at søge i kataloget.
- En god indholdsfortegnelse er afgørende.
- Udseendet/layout betyder noget: Gerne billeder og indbydende forside.
- Ingen "almindelige mennesker" ved, hvad en kvalitetsstandard er.

### **Input fra Ældrerådet**

Har I nogen kommentarer til betragtningerne fra fokusgruppeinterviewet?

Har I nogen kommentarer/input til udseende, sprog og opbygning af kvalitetsstandarderne som de ser ud nu (som vi skal tage højde for i revisionen)?

### **Videre proces**

Ud over jeres orientering i dag i Ældrerådet, vil opsamlingen af fokusgruppeinterviewet blive forelagt Handicaprådet på dialogmøde den 1. april 2019 med Social- og Sundhedsudvalget og bruger/-pårørenderådene. Rådet har – ligesom jer – samtidig mulighed for at komme med input til revisionen af

---

kvalitetsstandarderne.

På baggrund af fokusgruppeinterviewet og drøftelserne på Ældrerådsmødet og dialogmødet, vil vi i administrationen arbejde videre med revision af kvalitetsstandarderne.

Som led heri afholdes et opfølgende fokusgruppeinterview den 25. april 2019, hvor de tilmeldte borgere atter inviteres. Administrationen har fået tilsagn fra tre borgere om deltagelse den 25. april.

Administrationens arbejde med kvalitetsstandardernes fokusområder forventes at blive forelagt udvalgene i juni 2019.

### **Ældrerådets inputs fra møde 28. marts 2019**

Rigtig gode betragtninger.

Brug "dansk"; ordforklaringer eller "dansk (fagterm)".

Må ikke være for kolossalt.

Der skal være mulighed for at printe enkelte kvalitetsstandarder ud.

Eventuelt påføre, hvilket udvalg ydelsen falder under.

Lovgrundlag er afgørende, men behøver ikke være først.

Mulighed for at få udleveret en udskrevet KS ville være godt (fx på Rådhuset).

Læsbarhed er vigtig.

Rehabilitering – forklar det (genoptræning).

Forventningsafstemning; overensstemmelse mellem, hvad der står i KS og Byrådets tolkning heraf. Forklare, at man kan få mere/mindre end, der står i KS. KS er ikke facit, men grundlag?