

## Kvalitetsstandarder 2021

Til beslutning

J.nr.: EMN-2020-27557

Forvaltning for Velfærd og Arbejdsmarked – Direktør Ejner Grønvold / EJGR

### Sagsresumé

Kvalitetsstandarderne skal årligt revideres og godkendes politisk. Den årlige revision af kvalitetsstandarderne sikrer, at de beskrevne tilbud matcher de faktiske tilbud, lovgivningen og er i overensstemmelse med de politiske målsætninger.

Sagen blev behandlet ved Udvalg for Velfærd og Arbejdsmarkeds udvalgsmøde, den 08. december 2020, hvor udvalget godkendte kvalitetsstandarderne og sendte sagen videre til godkendelse ved Udvalg for Økonomi og Erhverv samt Kommunalbestyrelsen.

Sagen blev behandlet ved Udvalg for Økonomi og Erhvervs udvalgsmøde, den 10. december 2020, hvor udvalget godkendte indstillingen, og sendte sagen videre til godkendelse ved Kommunalbestyrelsen.

### Indstilling

Udvalg for Økonomi og Erhverv indstiller overfor Kommunalbestyrelsen:

- at godkende Kvalitetsstandarder 2021

### Sagsfremstilling

Kvalitetsstandarderne er det samlede overblik over tilbud, som Forvaltning for Velfærd og Arbejdsmarked kan visitere borgere til. Formålet med kvalitetsstandarderne er at give både medarbejdere og borgere en tydelig beskrivelse af de ydelser, forvaltningen tilbyder borgerne. Det sikrer et ensartet serviceniveau og gennemsigtighed.

De største tilføjelser og ændringer er i denne omgang på Arbejdsmarkedsområdet og på området for Handicap og Socialpsykiatri.

#### *Løsningsforslag – faglig vurdering*

Der er lavet tilføjelser til standarderne fra 2020. De væsentlige rettelser er beskrevet i det følgende.

#### Generelt

- Kvalitetsstandarderne er tilrettet for at sikre, at de matcher de tilbud, som forvaltningen tilbyder.
- Klagevejledningerne er gennemgået og opdateret.

#### Handicap og Socialpsykiatri

- Der er beskrevet nye ydelser; fx støtte til omsorg i eget hjem, støttetimer og ledsagerordning. Ydelsernes lovhjemmel er gennemgået og opdateret.

#### Ældreområdet

- På ældreområdet er ordlyden justeret i flere kvalitetsstandarder, så der ikke refereres til specifikke institutioner, men der i stedet er fokus på ydelsen.

#### Arbejdsmarkedsområdet

- På arbejdsmarkedsområdet er der tilføjet kvalitetsstandarder, der beskriver en række ydelser på området.

#### Myndighedsområdet

- Der er tilføjet en sagsbehandlingsfrist for alle ansøgninger om støtte jf. handicaplovgivningen.

Kvalitetsstandarder er et politisk redskab, som skaber synlighed og gennemskelighed i serviceniveauet. De bidrager til, at borgernes forventninger afstemmes med det politisk vedtagne serviceniveau.

Forvaltningen er bevidst om, at der trods kvalitetsstandarderne vil være visse forskelle i de forskellige byer og distrikter grundet muligheden for ansættelse af uddannet personale. Her vil der blive gjort en ekstra indsats i oplæring i kvalitetsstandarderne for bedst muligt at leve op til kravene.

*Økonomisk og ressourcemæssig vurdering*  
Ingen.

*Lovgrundlag og rammesættende dokumenter*

- o Kvalitetsstandarderne tager udgangspunkt i gældende lovgivning. Den relevante lovhjemmel fremgår ved hver ydelse.

*Det videre forløb*

Såfremt ændringerne godkendes, vil forvaltningen arbejde videre ud fra de tilrettede standarder. Udover at kvalitetsstandarderne formidles internt i kommunen, vil de blive lagt op på kommunens hjemmeside.

#### **Bemærkninger fra Økonomisk Sekretariat**

Der er ikke indhentet bemærkninger fra Økonomisk Sekretariat.

#### **Borgerinddragelse/kommunikation**

Ingen.

#### **Bemærkninger fra andre forvaltninger**

Der er ingen bemærkninger.

#### **Tidligere beslutninger**

*Udvalg for Velfærd og Arbejdsmarked, beslutning, den 08. december 2020:*  
Indstillingen godkendes.

*Udvalg for Økonomi og Erhverv, beslutning 10. december 2020.*  
Indstillingen godkendes.

#### **Bilag**

1. Kvalitetsstandarder 2021