



Meningsfyldt kvalitets- og økonomistyring af plejeboligområdet *Set fra myndighedens bord*

Mette Bierbaum
Sundhedschef, Gribskov Kommune

Disposition:

- **Kort om Gribskov Kommune**
- **Hvordan er Gribskov Kommune organiseret på Plejebolig området**
- **Hvordan arbejder Gribskov Kommune med kvalitets- og økonomistyring i vores serviceniveau**
- **Hvad har vi fået med og hvilke udfordringer har vi**



Gribskov Kommune er den nordligste kommune på Sjælland og vi har ca. 41.000 indbyggere, der bebor et areal på 28.000 ha.

Gribskov kommune har 314 plejecenter boliger fordelt på 5 centre.

*Gribskov Kommune har kontrakt med 3 leverandører om at drive plejeboligerne:
2 private leverandører*

- Aleris Ældre Service 120 boliger*
- Attendo Care 28 boliger*

1 kommunal leverandør

- Pleje Gribskov 166 boliger*



Politikernes rolle

I forhold til *myndighed, bestilling og leverance*

- ✓ Opsætte politiske **målsætninger**
- ✓ Fastlægge **serviceniveau**
- ✓ Økonomiske **rammer**
- ✓ Fastlægge politiske **indsatser**
- × **Ikke "slyttet ind i" operationel drift**
= Stort behov for gode mål og opfølgning

Strategi / udvikling

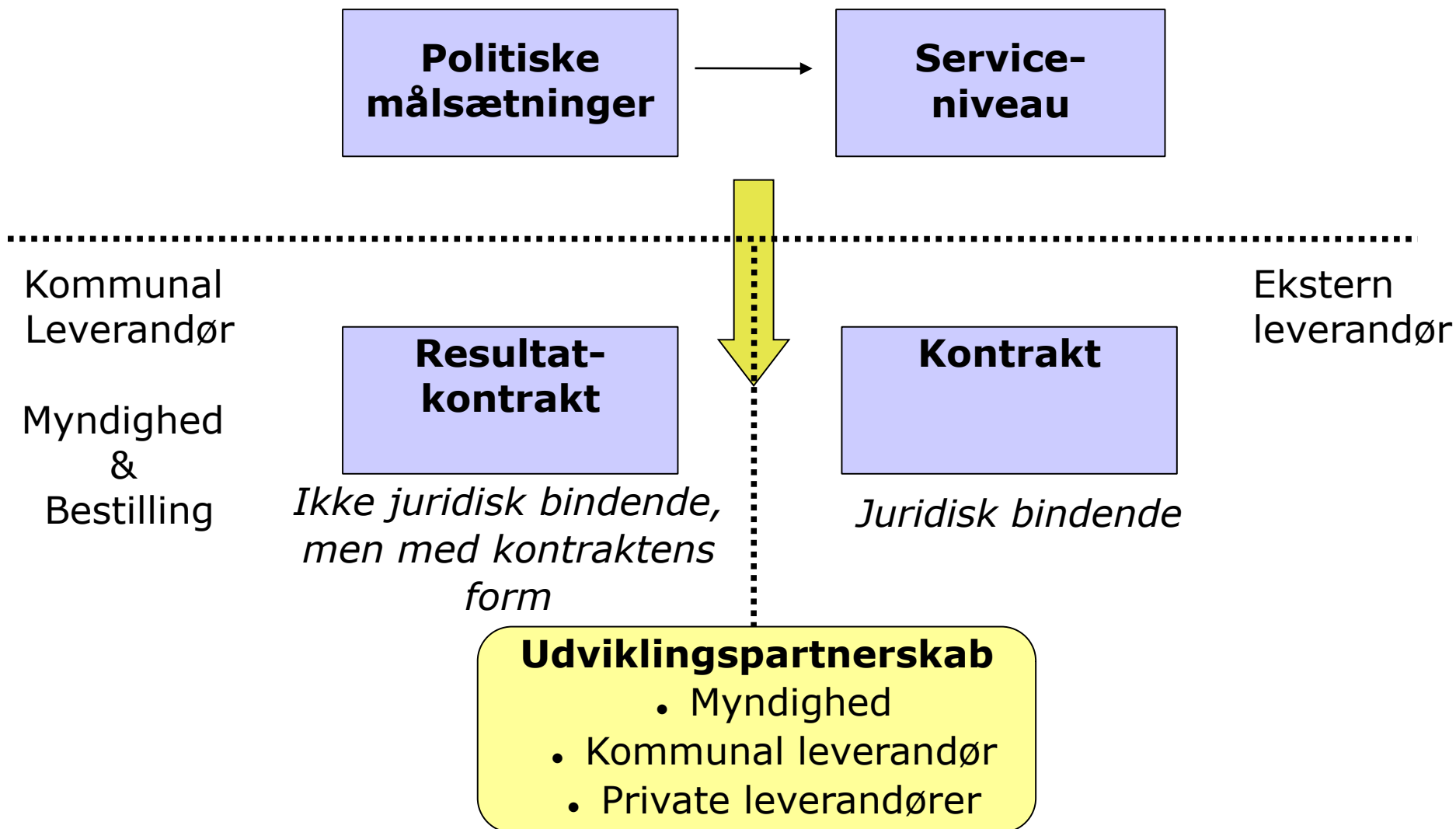
"Åbent rum" - projektorienteret, samarbejde mellem politikere, myndighed og leverandører

Drift

visitation, bestilling og leverance

"Fast rum" - kontraktstyret
Borgeren skal være sikker på at få, hvad borgeren har ret til

Politisk niveau



Bestillersiden

1. Visitation / bestilling (myndigheds funktion)

- **Vurdere** borgerens behov for hjælp ud fra funktions-nedsættelse og træffer afgørelse efter LSS om tildeling af ydelser inden for kvalitets-standarden
- På basis af afgørelsen udløses **konkrete ydelser** og **økonomi** i en pakke som afsendes til leverandøren i henhold til kontrakt

Uføersiden

1. Udførelse (Kvalitet)

- Hjælpen udføres i forhold til afgørelse/bestilling og inden for kvalitetskrav i kvalitets-standarder

2. Leverance (styring og drift)

- Leverandøren tilrettelægger hjælpen i forhold til den enkelte borger

Modtagersiden

Borgeren modtager hjælpen



Hvordan arbejder Gribskov Kommune med kvalitet og økonomistyring. Serviceniveauet er politisk fastlagt kvalitets- og økonomimæssigt.

1. Kvalitetsmæssigt er serviceniveauet beskrevet i form af standarder.
2. Økonomisk er kvalitetsstandardernes indhold af ydelser prissat ved et udbud.

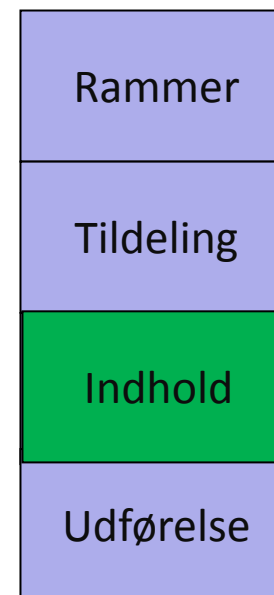


Kvalitetsstandarderne dækker alle former for hjælp – dvs. fra praktisk hjælp og rengøring, til pleje og sygepleje, demensstimulering og træning

Kvalitetsstandarderne består af 4 elementer, svarende til servicestyrelsens anbefalinger.

Indholdsdelen beskriver:

- Hvilke former for hjælp, der kan ydes (ydelseskatalog)
- Omfanget af hjælpen og hvor ofte

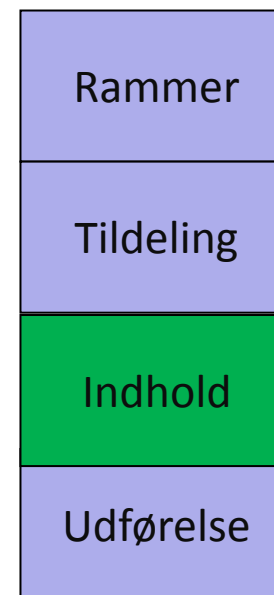


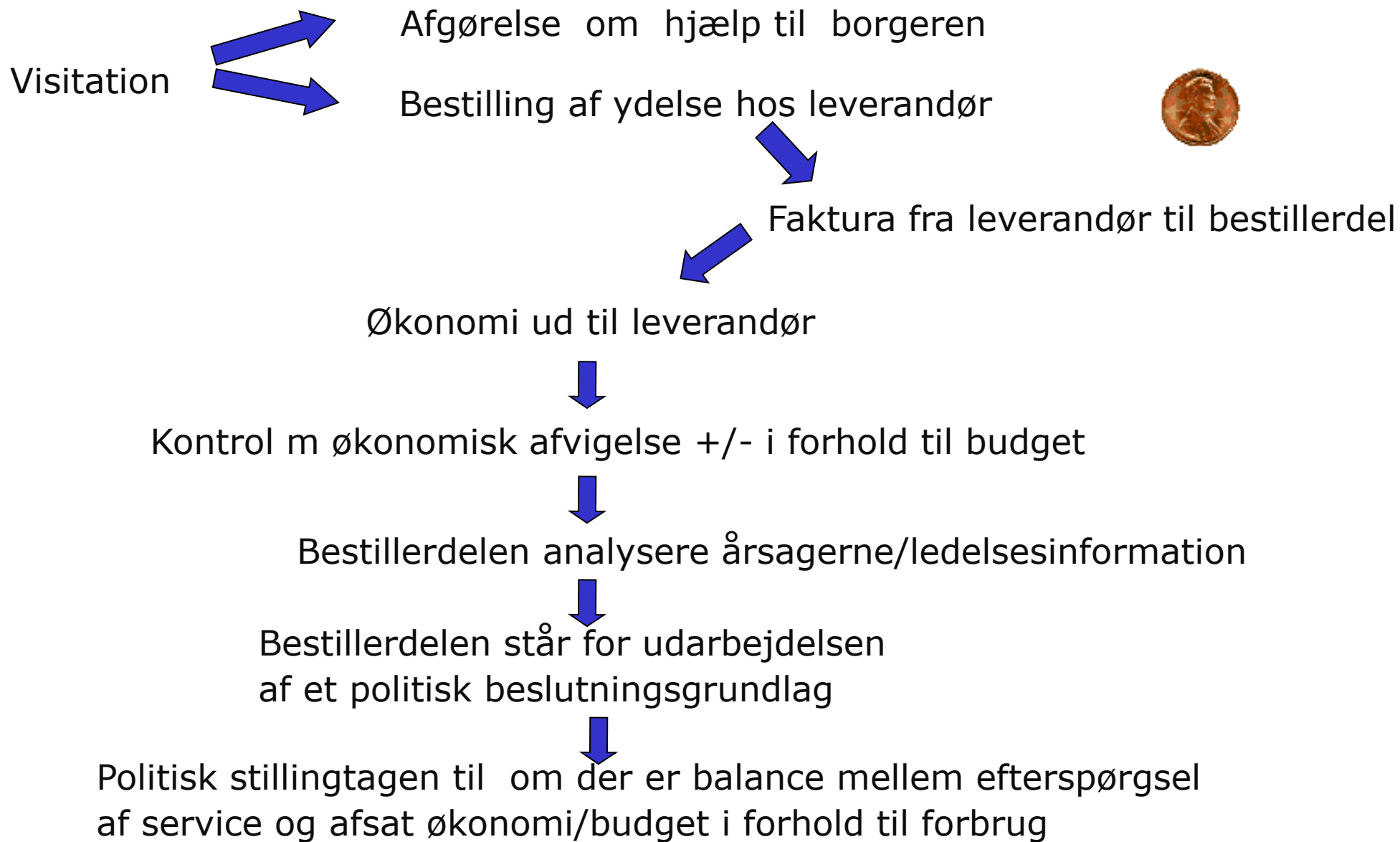
Krav til kvalitet fremgår både i fht. indhold og udførelse

Kvalitet og økonomi kobles ved at visitators afgørelse om præcis hvilke ydelser borgeren skal have pakkes sammen med den økonomi, der høre til mængden/kategorien af ydelser.

Pakken udløser således to ting i forhold leverandøren:

1. En bestilling af ydelser til borgeren, der skal leveres indenfor rammerne af kvalitets- og serviceniveauet
2. En check på x antal kr., der kun kan indløses når ydelserne er leveret







Kvalitetstilgang er baseret på excellencemodellen – hvor der fokus på indsatser og resultater - her er læring og forbedring helt centralt

Stort fokus på at arbejde med **kvalitetsopfølgning** for at sikre at den hjælp, der ydes til borgerne lever på til de fastlagte kvalitetskrav.

Måden vi arbejder med kvalitet på skal være kendt og anvendt både hos myndigheden og hos leverandørerne, herunder brug af konkrete værktøjer og metoder



Tilbagevendende og faste metoder i kvalitetsopfølgningen:

- Fastlæggelse af årets fokus for kvalitetsopfølgning
- Efterspørgselsrapportering/ ledelses information
- Tilsynsrapport
- Dialogmøder (herunder anmeldte og uanmeldte tilsyn)
- Klager og henvendelser
- Revurdering i overensstemmelse med kvalitetsstandardens krav
- Fast besøg af visitator på center
- Leverandørernes egenkontrol

Fleksible kvalitetsopfølgning (belyser specifikke områder):

- Stikprøver
- Audit
- Kvalitetsundersøgelser
- Påbud



Hvad har vi fået med ?

1. Vi har fået en effektiv økonomistyring, hvor der er en økonomisk risiko deling mellem leverandør og Bestiller/myndighed (vi får ikke en ekstra regning på gode viljer eller dårlig drift og der afregnes kun for det leverede)
2. Ledelsesinformation på grupperinger af ydelser (pakkeniveau) giver et overskueligt udgangspunkt for oplæg til politiske drøftelser, hvad enten det er udvikling eller i forhold til reaktion på forbrugsudsving med basis i borgernes efterspørgsel af særlige eller flere ydelser
3. Vi har ved at bringe kvalitets og økonomistyringsprincipperne fra "frit valg" (eget hjem) ind på Centrene øget borgernes retssikkerhed og fået etableret ensartet service, og sammenhæng mellem kvalitet og økonomi.



Udfordringer og hvad har vi lært?

- Kontinuerligt fokus på visitationspraksis – løbende dialog og videndeling mhp. at sikre ens tilgang
- Kultur og roller skal ændres ved adskillelse af myndighed og leverandørfunktion – kræver løbende ledelsesmæssigt fokus
- Kontinuerligt at kunne motivere leverandørerne for at indgå i strategiske udviklingsforløb med deres konkurrenter (udviklings Partnerskab)
- Politisk opbakning og mod til at holde fast i sine beslutninger kræver kontinuerlig indsats fra forvaltningen i forhold til levering af det nødvendige skrevne forarbejder for at politikerne kan få de strategiske drøftelser de ønsker. – Ellers reduceres tiltro

