

### **Sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser på børne-, ældre- og handicapområdet**

Politikere, ledere og borgere skal have mulighed for at sammenligne brugertilfredsheden på tværs af kommuner og institutioner. Sammenligneligheden vil give de kommunale politikere og ledere mulighed for at identificere institutioner, der gør det særligt godt, og som andre kan lære af.

I 2009 og 2010 gennemføres pilotprojekter med brugertilfredshedsundersøgelser på institutionsniveau på børne-, ældre- og handicapområdet i et antal kommuner. Erfaringer fra disse projekter vil være grundlag for politiske drøftelser med parterne om en national udrulning fra 2011.

Initiativet gennemføres i et tæt samarbejde mellem staten, kommunerne og faglige eksperter på området.

Der afsættes i alt 24,9 mio. kr. i perioden 2008-2010 til gennemførelse af pilotprojekter med sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser på børne-, ældre- og handicapområdet.

### **Bedre dokumentation**

Regeringen og KL har iværksat et initiativ om fælles indikatorer, som kan dokumentere kommunernes indsats. Formålet med projektet er at sikre såvel de enkelte kommuner som staten bedre dokumentation af de opnåede resultater på serviceområderne. Dokumentationsprojekterne skal ses i sammenhæng med arbejdet med afbureaukratisering. Forenklinger kan gennemføres, når der er sikkerhed for en ny og bedre dokumentation på et område.

Der er på ældreområdet udpeget 23 indikatorer. Der er igangsat et tilsvarende projekt for udsatte børn og unge. Senere i 2008 igangsættes dokumentationsprojekter på områderne handicap, folkeskole, kommunal sundhed og dagtilbud. Det er i juni 2007 aftalt med KL, at alle større serviceområder skal gennemgås frem til 2010.

Der afsættes i alt 17,5 mio. kr. i perioden 2008-2011 til bedre dokumentation.

### **Faglige kvalitetsoplysninger på børne- og ældreområdet**

Der skal tilvejebringes faglige kvalitetsoplysninger på børne- og ældreområdet. Dermed får ledere og medarbejdere på de enkelte institutioner et grundlag for arbejdet med at udvikle kvaliteten af kerneydelserne. Kvalitetsoplysninger giver desuden de enkelte kommunalbestyrelser og forvaltninger mulighed for at prioritere indsatsen i kvalitetsarbejdet. Kvalitetsoplysninger giver endvidere borgerne sammenlignelige oplysninger om den faglige kvalitet på de enkelte institutioner.

Initiativet indebærer, at der udvikles metoder, der gør det muligt at måle og sammenligne den faglige kvalitet. Der eksisterer kun i begrænset omfang sådanne metoder i