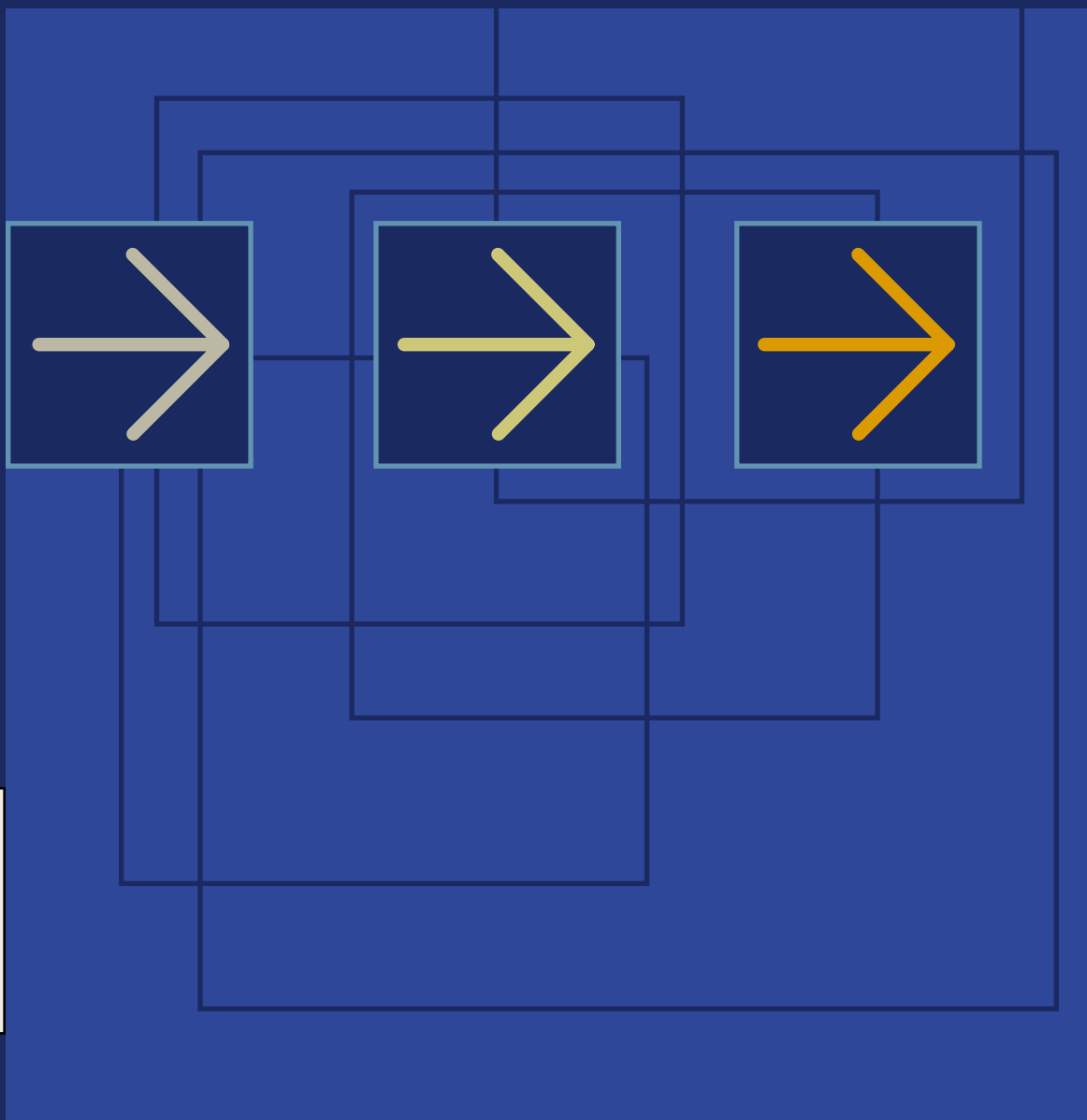
KVALITET I VELFÆRDEN

Initiativer til bedre kvalitet



Regeringen

Kvalitet i velfærden

Der foregår i dag et stort arbejde i alle dele af den offentlige sektor for at forbedre kvaliteten af den offentlige sektors løsning af opgaverne. Der er næppe den folkeskole, det plejehjem eller sygehus som ikke på den ene eller anden måde arbejder med kvalitetsudvikling. Siden 1993 har regeringen understøttet denne udvikling gennem en række initiativer på de enkelte sektorområder.

Selv om kvalitetsudvikling længe har været på dagsordenen, er der fortsat områder, hvor kvaliteten kan blive bedre. Det offentlige skal især blive bedre til at prioritere de svært målbare værdier og til at anvende ressourcerne effektivt.

Inden for hver institution og hvert sektorområde er der gjort erfaringer og udviklet metoder, der kan forbedre kvaliteten, men udvekslingen af erfaringer på tværs har ikke været god nok. Det handler derfor om at få spredt de gode erfaringer og metoder.

Regeringen vil derfor i den kommende tid under overskriften **Kvalitet i velfærden** samle kvalitetsarbejdet i forskellige dele af den offentlige sektor og på tværs af sektorer. Nogle initiativer er et led i kvalitetsprojekter, der allerede er sat i gang – i flere tilfælde i samarbejde med stat, amter og kommuner, mens andre er helt nye. Formålet med initiativet er at udvikle kvaliteten i de offentlige velfærdsydelser og at invitere til en bred debat om, hvordan kvaliteten kan forbedres. Initiativet er et regeringsbidrag til projekt **Service & Velfærd**, der er et samarbejdsprojekt mellem stat, amter og kommuner.

I denne pjece præsenteres en række væsentlige initiativer. I pjecen **Kvalitet i fokus** diskuteres mere indgående, hvorfor kvalitetsudvikling skal i fokus, hvad kvalitet er, og hvordan kvaliteten kan forbedres.

Indhold

Sundhedsområdet **4**

Det Nationale Råd for Kvalitetsudvikling i sundhedsvæsenet 6

Kliniske kvalitetsdatabaser 7

Det Nationale Indikatorprojekt 8

Kvalitetsdeklarationer 9

Landsdækkende patienttilfredshedsundersøgelser 10

Kvalitetsvurdering i sygehusvæsenet (akkreditering mv.) 11

Elektroniske patientjournaler 12

Overvejelser om en samlet internetportal 13

Patientrettigheder og klagevejledning 14

Undervisningsområdet **15**

Danmarks Evalueringsinstitut 17

Kvalitet der kan ses 18

Klarere mål på folkeskoleområdet 19

Kvalitetsudviklingsværktøjer i Folkeskolen 20

Kvalitetstiltag på ungdomsuddannelserne 21

Kvalitet i de videregående uddannelser 22

Socialområdet **25**

Styrkelse af tilsynet
med indsatsen over for ældre mv. 27

Certificering på ældreområdet 27

Kvalitetsstandarder efter
servicelovens §§ 71 og 72 28

Metodeudviklingsprogrammet 29

Projekt retssikkerhed for de svagest stillede 30

Bedre information **31**

Kvalitetsudvikling i offentlig og privat service **33**

Service 1st 35

Udvikling af servicekoncepter 35

Kvalitetsværktøjer for service 36

Nye metoder og kompetencer til udbud 36

Sociale klausuler 37

Almindelige betingelser
for levering af Serviceydelser (ABS) 38

Bedre ledelse **39**

Excellence Netværk 2001 41

Kvalitetsrejsen 2001 41

Kvalitet i dialog 42

Delredegørelse i ledelsespolitisk
redegørelse om offentlig ledelse 42

Bedre institutionsledelse 43

Sundhedsområdet

Sundhedsområdet

Regeringen ønsker et moderne og brugerorienteret sundhedsvæsen præget af kvalitet, service og effektivitet. Et sundhedsvæsen, der er bedre til at reflektere brugerkrav, som kan yde en høj behandlings- og omsorgskvalitet samt en god individuel service, og som kan anvende både personalemæssige og økonomiske ressourcer effektivt.

Regeringen, amterne og H:S har derfor prioriteret kvalitetsudvikling i sundhedssektoren. Dette har blandt andet givet sig til kende i en tre-årig udviklingsplan for sygehusvæsenet i perioden 2000-2002.

Kvalitet i sundhedsvæsenet må kunne dokumenteres over for brugerne af sundhedsvæsenets ydelser, og høj kvalitet fordrer en løbende og systematisk opfølgning på kvalitetsudviklingen.

Udfordringerne fremover er især at sikre:

- at fagfolk og beslutningstagere i sundhedsvæsenet har de nødvendige værktøjer til kvalitetssikring og tilpasning til brugernes forventninger
- at brugerne får adgang til pålidelig information om ventetid, service og kvalitet, der bl.a. kan anvendes som grundlag for valg af sygehus.

Kvalitet i velfærden fremhæver flere initiativer, der understøtter arbejdet med at løfte udfordringerne.

Det Nationale Råd for Kvalitetsudvikling i sundhedsvæsenet

Yderligere information

Sundhedsstyrelsen
Kontorchef
Steen Werner Hansen
Telefon 33 91 16 01

Det Nationale Råd for Kvalitetsudvikling i Sundhedsvæsenet blev etableret i efteråret 1999. Rådet har til opgave dels at koordinere, dels at medvirke til videnspredning og erfaringsudveksling og endelig at udarbejde en revideret national strategi for kvalitetsudvikling i sundhedsvæsenet.

Hidtil har koordineringsopgaven været prioriteret højest, og opgaven er hovedsagelig søgt løst ved at sikre, at landsdækkende projekter er kommet ind under rådets "paraply". Det gælder f.eks. arbejdet med udvikling af Kvalitetsdatabaser, Det Nationale Indikatorprojekt, udviklingen af kvalitetsdeklarationer og projektet Den Gode Medicinske Afdeling.

Rådet har primo 2001 igangsat arbejdet med en revision af den Nationale Strategi for Kvalitetsudvikling fra 1993.

Det Nationale Råd er bredt sammensat med repræsentanter for centrale sundhedsmyndigheder, sygehusejere, faglige organisationer, forskningsinstitutioner, videnskabelige selskaber, brugere m.fl.

Kliniske kvalitetsdatabaser

En klinisk kvalitetsdatabase er et register med målbare indikatorer, der kan belyse indsats og resultater for en afgrænset gruppe af patienter.

Kliniske kvalitetsdatabaser har flere vigtige formål. Det primære formål er, at databaserne skal være et redskab i den sundhedsfaglige kvalitetsudvikling. Derudover kan kliniske kvalitetsdatabaser bidrage med relevant information om kvalitetsniveauet, der kan indgå i beslutningsgrundlaget for den politiske og administrative ledelse og styring, og endelig kan databaserne tjene offentliggørelsesformål.

Den første aftale mellem Sundhedsministeriet, Sundhedsstyrelsen, Amtsrådsforeningen og Hovedstadens Sygehusfællesskab om udvikling og drift af kliniske kvalitetsdatabaser blev indgået i 1995.

En række af de godt 50 "aktive" kvalitetsdatabaser er succesfulde.

Den hidtidige udvikling viser dog også, at der er et stort behov for en stærkere styring og koordinering på området.

Bl.a. har de hidtidige erfaringer vist

- at der er behov for at få dækket "store" sygdomsområder af kvalitetsdatabaser – herunder visse livsstilssygdomme, som i dag ikke er dækket
- at IT-systemudviklingen har været for fragmenteret
- at finansieringen af driften har været utilstrækkelig og ulige fordelt mellem amterne
- at der er for få tværsektorielle databaser

Det er derfor blevet besluttet at ændre den nuværende organisering og finansiering af de kliniske databaser og at opstille en række faglige og metodiske basiskrav til nye databaser.

Organisatorisk er det besluttet, at den hidtidige model med værtsamter for de enkelte databaser skiftes ud med solidarisk finansiering og forankring af databaserne i tre kompetencecentre omkring universitetshospitalerne.

Sygehusejerne og de centrale sundhedsmyndigheder vil i 2001 udarbejde en ny strategi for de kliniske databaser, som vil konkretisere dette og søge at øge koordinationen yderligere.

Yderligere information

Sundhedsstyrelsen
Kontorchef
Arne Kverneland
Telefon 33 91 16 01

Det Nationale Indikatorprojekt

Yderligere information
Århus Amt
Det nationale indikatorprojekt
Projektleder
Jan Mainz
Telefon 89 44 68 70

Det Nationale Indikatorprojekt skal gøre det muligt at sammenligne den faglige kvalitet mellem afdelinger og sygehuse.

Projektet skal:

- Dokumentere den sundhedsfaglige kvalitet ved hjælp af kvalitetsmål
- Udvikle den sundhedsfaglige kvalitet på et dokumenteret grundlag
- Skabe et kvalificeret dialoggrundlag for faglig, politisk og ledelsesmæssig prioritering
- Udvikle retvisende information til borgerne om den sundhedsfaglige kvalitet.

Første del af projektet er udvikling af faglige kvalitetsmål og indikatorer for seks udvalgte hyppigt forekommende sygdomsområder.

I første fase fastlægges kvalitetsmål for god klinisk praksis og gode kliniske resultater for hvert sygdomsområde, og der fastsættes 5-8 faglige indikatorer/målepunkter. Udvælgelsen af indikatorer foretages af fagpersoner, der i daglig klinisk praksis arbejder med de pågældende sygdomsområder.

Næste fase er indsamling af relevante data. Dataindsamlingen afprøves i en 4 måneders periode i et antal amter, før den gøres landsdækkende. Efter dataindsamling foretages datadokumentation, dataanalyse og vurdering af data.

Endelig offentliggøres de bearbejdede data.

De første indikatorgrupper påbegyndte arbejdet i september/oktober 2000 og udkommer med landsdækkende indikatorer i perioden februar - april 2001.

Endelige indikatorsæt for samtlige grupper forventes at foreligge september 2001. I løbet af 2002 offentliggøres de udvalgte indikatorer for den kliniske kvalitet indenfor de seks udvalgte sygdomsområder.

Kvalitetsdeklarationer

Mens kvalitetsdatabaserne og Det Nationale Indikatorprojekt primært fokuserer på faglig udvikling og udvikling af indikatorer til måling af den faglige kvalitet, er kvalitetsdeklarationerne primært tænkt som et værktøj til formidlingen af en afdelings/enheds kvalitet – såvel den faglige, som den organisatoriske og patientoplevede kvalitet.

Udviklingen af kvalitetsdeklarationer udgør opfølgningen på den mest centrale af anbefalingerne i rapporten fra Udvalget om Kvalitetsmåling i sygehusvæsenet (juni 2000). Grundtanken er, at kvalitetsdeklarationen skal fungere som sygehusafdelingers vindue til offentligheden. Senere inddrages også praktiserende læger og praktiserende speciallæger.

I kvalitetsdeklarationen gives samlede, let tilgængelige og sammenlignelige oplysninger om afdelingen. Det er planen, at deklarationen dels skal præsentere afdelingen, dens patientfaciliteter, øvrige servicefunktioner, personalebemanding m.v., dels skal præsentere afdelingens opgaver, og endelig skal dokumentere kvalitetsniveauet i opgaveløsningen – vurderet som afdelingens målopfyldelse for relevante indikatorer sammenholdt med landsgennemsnittet.

Sundhedsstyrelsen gennemfører i 2001 et pilotprojekt, hvor en model for kvalitetsdeklarationen afprøves på 6-8 sygehusafdelinger. Derefter gennemføres en afprøvning hos udvalgte praktiserende læger og speciallæger.

Yderligere information

Sundhedsstyrelsen
Kontorchef
Steen Werner Hansen
Telefon 33 91 16 01

Landsdækkende patienttilfredshedsundersøgelser

Yderligere information
Sundhedsministeriet
Kontorchef
Sophus Garfiel
Telefon 33 92 66 41

Formålet med de landsdækkende patienttilfredshedsundersøgelser er tematisk at sammenligne og offentliggøre patienttilfredsheden på sygehusniveau. Den første undersøgelse blev gennemført i 2000 og vil fremover blive gentaget hvert andet år, hvilket vil give mulighed for at følge udviklingen over tid. Undersøgelserne kan bruges til at udpege områder, der bør undersøges nærmere i de enkelte amter.

Den første undersøgelse var bygget op om fem temaer:
- Kerneydelse (behandling og pleje)
- Behandlingsforløb (koordination)
- Kommunikation
- Information
- Frit sygehusvalg

Fremtidige undersøgelser kan inddrage nye temaer – f.eks. ved at fokusere på patientforløb, som både i den første undersøgelse og folkehøringerne i 2000 har vist sig at udgøre problemområder.

De landsdækkende undersøgelser på sygehusniveau hverken kan eller skal erstatte lokale undersøgelser af patienttilfredshed. Patienttilfredsheden undersøges allerede systematisk i en række amter og H:S, og de amtslige undersøgelser kommer nogle niveauer længere ud til afdelings- afsnits- og evt. diagnoseniveauet, hvilket er helt nødvendigt, når information om patienttilfredshed skal omsættes til ændret daglig praksis.

Tanken er derfor, at de landsdækkende undersøgelser skal supplere og give inspiration til de amtslige tilfredshedsundersøgelser. Desuden skal de landsdækkende undersøgelser fungere som input i den politiske proces både på nationalt og på regionalt niveau.

Kvalitetsvurdering i sygehusvæsenet (akkreditering mv.)

I forlængelse af en række initiativer i H:S og flere amter skal der i 2001 i regi af Det Nationale Råd for Kvalitetsudvikling udvikles forslag til en dansk model for kvalitetsvurdering i sygehusvæsenet.

Kvalitetsvurdering i form af akkreditering har været anvendt i en længere årrække i bl.a. USA, Canada og Australien, og i de senere år er også en række europæiske lande gået i gang med akkreditering eller akkrediteringslignende ordninger.

Herhjemme er de første erfaringer med akkreditering gjort i H:S, der efter en foranalyse i 1999 besluttede at arbejde frem mod akkreditering af alle H:S sygehusene primo 2002.

Ligeledes har Sønderjyllands Amt besluttet at foretage akkreditering af visse dele af sygehusvæsenet. Vurdering af patientforløb (bl.a. samarbejde mellem sygehuse og praktiserende læger) inddrages i arbejdet.

En dansk model for kvalitetsvurdering i sygehusvæsenet skal som minimum sikre, at der er en betydelig fællesmængde i brugen af standarder og indikatorer til kvalitetsvurdering.

Der er i januar 2001 nedsat en projektgruppe under Det Nationale Råd, som skal udarbejde dette beslutningsgrundlag. Gruppen skal ligeledes vurdere modellernes egnethed i forhold til primærsektoren.

Standarder og indikatorer fra de landsdækkende projekter om faglig kvalitet bør indarbejdes i en dansk model, idet der både herhjemme og i udlandet er rejst kritik af, at modellerne til kvalitetsvurdering ikke i tilstrækkelig grad fokuserer på faglig kvalitet.

Det er også oplagt, at ekstern kvalitetsvurdering bør suppleres med selvevaluering. Selvevaluering har til formål at bygge kvalitetsarbejdet ind i den daglige praksis – så der fokuseres på læring frem for kontrol.

Yderligere information

Sundhedsministeriet
Specialkonsulent
Pernille Slebsager
Telefon 33 92 48 68

Elektroniske patientjournaler

Yderligere information
Sundhedsministeriet
Kontorchef
John Erik Pedersen
Telefon 33 92 48 66

Varetagelsen af sundhedsvæsenets kerneopgaver på et højt niveau forudsætter effektiv formidling af information om den enkelte patient.

Overførsel af informationer mellem sygehuse og mellem sygehuse og praktiserende læger m.fl. kan gøres betydeligt lettere med et standardiseret elektronisk patientjournal-system, der dækker en patients gang i hele behandlingsforløbet.

Kernen i den nationale strategi for IT i sygehusvæsenet 2000-2002 er indførelse af elektroniske patientjournaler i det danske sygehusvæsen, og der blev i forbindelse hermed fastlagt en køreplan for gennemførelse af en række initiativer, der vil gøre det nemmere for sygehusejerne for alvor at få sat skub på indførelse af elektroniske patientjournaler.

I februar 2001 er Sundhedsministeriet, Sundhedsstyrelsen, Amtsrådsforeningen og H:S blevet enige om principperne for standardisering og udbredelse af de elektroniske patientjournaler. Principperne vedrører fælles ansvar for udvklingen, fælles mål for funktionaliteten og en fælles grundstruktur og standardspecifikation for de elektroniske patientjournaler, som udvikles af Sundhedsstyrelsen i samarbejde med sygehusejerne.

Der er i de seneste års økonomiaftaler med amterne afsat betydelige beløb til investeringer i sygehusvæsenet, bl.a. til IT.

Det forventes, at tidsplan og konkrete mål for udbredelsen drøftes i forbindelse med økonomiforhandlingerne for 2002.

Overvejelser om en samlet internetportal

Som en del af den nationale IT-strategi for sygehusvæsenet 2000-2002 overvejes mulighederne for at sundhedsmyndighederne i fællesskab etablerer en offentlig Internetportal med sundhedsoplysninger for borgere og sundhedspersonale.

En samlet sundhedsportal muliggør, at borgerne kan opnå en nem adgang til relevant sundhedsinformation af høj kvalitet. Dette vil kunne øge borgernes mulighed for selv at tage vare på deres helbred. En sådan portal vil endvidere kunne understøtte borgernes beslutninger vedrørende f.eks. valg af sygehus i forbindelse med eventuelle konkrete sygdoms- og behandlingsforløb.

En samlet sundhedsportal vil endvidere kunne give sundhedspersonalet, og ikke mindst de praktiserende læger, en nem adgang til relevant sundhedsinformation af høj kvalitet. Nem og overskuelig adgang til diverse relevante faglige hjemmesider vil f.eks. kunne bidrage til at udvikle kvaliteten i patientbehandlingen. Endvidere vil nem adgang til relevant information om sygehusvæsenet, f.eks. informationer om sygehusafdelingers behandlingstilbud, ventelister m.v., kunne understøtte de praktiserende lægers opgave med at visitere patienter til videre behandling i sundhedsvæsenet.

Internettet vil med sin stigende udbredelse være et velegnet medie til at informere på sundhedsområdet. Hertil kommer, at der med det store – og stigende – udbud af hjemmesider med sundhedsoplysninger i stigende grad opstår et behov for en koordination af indsatsen med henblik på at sikre en fornuftig ressourceanvendelse på området.

Samtidig er der en lang række spørgsmål, der skal afklares før eventuel etablering af en samlet sundhedsportal. Det gælder f.eks. spørgsmål om portalens nærmere indhold, form, finansiering og organisering.

Yderligere information

Sundhedsministeriet
Kontorchef
John Erik Pedersen
Telefon 33 92 48 66

Patientrettigheder og klagevejledning

Yderligere information
Sundhedsministeriet
Kontorchef
Steen Loiborg
Telefon 33 92 49 22

Det overvejes at aftale en udbygget patientvejledning i amterne. Patientvejledningen vil da få til opgave at sikre, at patientens behov bliver kanaliseret det rigtige sted hen, samt at patienten får grundig information og svar på tvivlsspørgsmål.

Klagevejledning

Klagemulighederne på sundhedsområdet er flerstrengede, hvilket kan være både forvirrende og besværligt for borgerne.

Det overvejes at udbygge patientvejledningen i amterne. Patientvejledningen bruges i dag bl.a. som bistand til fritvalgs-patienter (patienter der ønsker at benytte frit sygehusvalg).

En udbygget patientvejlederinstitution vil i højere grad få til opgave at sikre, at patientens behov bliver kanaliseret det rigtige sted hen, samt at patienten får grundig information og svar på tvivlsspørgsmål om procedurer mv.

Sundhedsministeriet drøfter p.t. muligheden for en udvidelse af patientvejlederfunktionen med amterne på baggrund af en evaluering som Amtsrådsforeningen forestår.

Patientsikkerhed

Der er behov for at overveje tiltag, der sætter sundhedsvæsenet bedre i stand til at håndtere, rette op på og forebygge fejl og utilsigtede hændelser, der konstateres som led i udførelsen af de daglige opgaver, men som ikke nødvendigvis kan henføres til enkeltpersoner.

Et element heri kan være en udvidet registrering af fejl og næsten-fejl.

Allerede i dag ligger der et betydeligt materiale fra patientklage-, patientforsikrings- og tilsynssystemerne i Sundhedsstyrelsens tilsynsdatabase, som kan bruges både centralt og decentralt til forebyggelse af fejl.

En udvidet registrering – baseret på løbende indberetning fra personalet af fejl og næsten-fejl – kan tilrettelægges på flere måder, og det er nødvendigt med en grundig vurdering og drøftelse af fordele og ulemper ved forskellige modeller.

Undervisningsområdet

Undervisningsområdet

Kvalitet i undervisningssektoren er en afgørende forudsætning både for den enkelte og for en positiv social og økonomisk udvikling i samfundet.

Begrebet kvalitet er i udpræget grad flertydigt, når det gælder uddannelse. Uddannelse drejer sig både om udmøntning af politik, beslutninger om aktiviteter, service og opgaveløsning efter lovgivning og aftaler, samt aktørernes rettigheder, muligheder og handlinger.

Kvalitet i uddannelsessystemet må betragtes som en dynamisk størrelse, fordi uddannelse foregår i et univers af samfundsmæssige værdier og politiske prioriteringer. Til syvende og sidst er kernen i kvalitetsbegrebet de positive læreprocesser, der sættes i gang i det enkelte individ i samspil med omgivelserne.

Formuleringen af kriterier for kvalitet, prioriteringen mellem forskellige kvalitetsmål og valg af metoder er i høj grad den enkelte uddannelses-institutions eget ansvar. For at understøtte kvalitetsudviklingen har regeringen gennem de senere år iværksat en række kvalitetsudviklings-projekter på de forskellige uddannelsesområder. Regeringens initiativer er målrettet udformning af en række udviklingsorienterede redskaber, der hjælper den enkelte institution og uddannelse med løbende kvalitetsudvikling.

Danmarks Evalueringsinstitut

Et væsentligt initiativ til kvalitetsudvikling af uddannelserne repræsenterer etableringen af Danmarks Evalueringsinstitut. Instituttet har til opgave at evaluere undervisning og uddannelser i alle dele af uddannelsessystemet. Instituttet kan også beslutte at inddrage evaluering af en institutions drift, ligesom metodeudvikling og vejledning udgør centrale elementer i instituttets formål. Evalueringsinstituttet er etableret som en selvstændig statslig organisation, der selv fastsætter evalueringsområderne og evalueringsmetoder i sin handlingsplan. Evalueringerne er båret af en høj grad af åbenhed og blandt andet baseret på selvevalueringer, der inddrager medarbejdere, ledere, brugere og øvrige interessenter. Evalueringsinstituttet samler tillige internationale erfaringer med uddannelsesevaluering og kvalitetsudvikling samt sikrer løbende udvikling og fornyelse af metoder til evaluering og kvalitetsudvikling.

Evalueringsrapporterne er offentlige og de institutioner, der har medvirket, forpligtiges til at udarbejde en opfølgningsplan og gøre den tilgængelig for offentligheden.

Yderligere information

Undervisningsministeriet
Undervisningskonsulent
Philip Pedersen
Telefon 33 92 57 09

Kvalitet der kan ses

Yderligere information

Undervisningsministeriet
Kontorchef
Steffen Jensen
Telefon 33 92 51 35

Projektet skal belyse kvaliteten på forskellige områder i uddannelsessystemet ved hjælp af et antal kvantitative og kvalitative indikatorer ligesom internationale parametre inddrages i relevant omfang.

Hovedformålet er at skabe et grundlag for fortsatte forbedringer, så uddannelsessystemet kan følge med og tilpasse sig samfundets behov og udvikling. Konceptet er sat sammen af 7 uddannelsespolitiske målsætninger (kvalitetsmålsætninger) samt 5 rammevilkår. De sidste udgør væsentlige forudsætninger for, at kvalitetsmålsætningerne kan opfyldes. Målsætningerne og rammevilkårene belyses ved hjælp af kvantitative og kvalitative indikatorer. I september 2000 blev første udgave af "Kvalitet der kan ses" præsenteret. Denne udgave gav en bred vurdering af det samlede uddannelsessystem ud fra givne målsætninger, rammevilkår og indikatorer. Det er hensigten at offentliggøre anden udgave af "Kvalitet der kan ses" i løbet af 2001. Den nye udgave gentager undersøgelser af de væsentligste kvantitative indikatorer og anvender nye og gerne mere dybdegående undersøgelser af de kvalitative indikatorer.

Klarere mål på folkeskoleområdet

Der opstilles klarere mål for elevernes færdigheder og personlige kompetencer på udvalgte klassetrin gennem skoleforløbet.

Klare mål er et redskab, der kan bruges på flere måder: De styrker lærernes planlægning af undervisningen, de medvirker til hurtigt at gøre det klart, hvor der skal sættes ind med foranstaltninger for elever med særlige behov og de bidrager til at styrke samarbejdet og dialogen mellem eleverne, forældrene og lærerne.

Et udkast til ændring af bekendtgørelsen om formålet med undervisningen i folkeskolens fag og obligatoriske emner med angivelse af centrale kundskabs- og færdighedsområder er sendt til høring som led i det samlede projekt om at skabe klarere mål for folkeskolens arbejde. Ændringerne indebærer, at der skal fastlægges klarere slutmål for undervisningen, og at kommunerne forpligtes til fremover at tydeliggøre den faglige progression i form af delmål for fagene samt udarbejde beskrivelser, der sikrer, at undervisningen fremmer elevernes alsidige personlige udvikling. Ændringerne træder i kraft fra august 2001 for fagene dansk og matematik – og efterfølgende for folkeskolens øvrige fag og obligatoriske emner.

Der er fra ministeriets side udarbejdet udkast til de vejledende delmål for fagene dansk og matematik, som knytter sig til ændringsbekendtgørelsen.

Yderligere information

Undervisningsministeriet
Kontorchef
Lise Dalgaard
Telefon 33 92 54 11

Kvalitetsudviklingsværktøjer i Folkeskolen

Yderligere information
Undervisningsministeriet
Kontorchef
Lise Dalgaard
Telefon 33 92 54 11

Udviklingsprogrammet "Folkeskolen år 2000" (F2000) i samarbejde med Kommunernes Landsforening og Danmarks Lærerforening er blevet gennemført for at virkeliggøre intentionerne bag folkeskoleloven fra 1994. På otte punkter er forventninger til området ridset op, og der er angivet hvilke krav, der kan stilles, og hvilke mål, der skal nås.

Danmarks Evalueringsinstitut gennemfører netop nu et kvalitetsudviklings- og evalueringsprojekt i to kommuner. Projektet afsluttes i midten af 2001.

Konkrete kvalitetsudviklingsværktøjer

Der er fremstillet et Internetbaseret kvalitetsværktøj www.gsk-kif.dk, som er stillet til skolernes disposition med nye metoder til kvalitetsudvikling af skolernes daglige praksis og af den måde, hvorpå skolen ledes og forvaltes. Mange kommuner gennemfører desuden kvalitetsudviklingsprojekter på lokalt plan.

Undervisningsministeriet iværksætter nu et udviklingsprogram "Kvalitet i specialundervisningen" (KVIS), som skal forøge kvaliteten i undervisningen og rådgivningen af elever i grundskolen med særlige behov (handicappede) i lyset af de nye muligheder, som lovændringen (ændringen af byrdefordelingen mellem amter og kommuner) indebærer. Den nye ordning evalueres efter 3 år således, at de bestemmelser, der ændres ved lovændringen, på dette grundlag kan tages op til revision i folketingsåret 2005-2006.

Kvalitetstiltag på ungdomsuddannelserne

I 2001 er en reform af erhvervsuddannelserne trådt i kraft. Reformen betyder en større gennemsigtighed og fleksibilitet for den enkelte uddannelsessøgende, som skal påbegynde en uddannelse. Der er færre indgange, og der er bedre mulighed for den enkelte elev til at planlægge et fleksibelt og individuelt forløb.

I reformen er der indført regler om kvalitetsudvikling og kvalitetssikring. Det betyder, at institutioner, der udbyder erhvervsuddannelser, skal have et kvalitetssystem til kvalitetsudvikling og resultatvurdering. Centrale elementer omkring uddannelsen og undervisningen skal evalueres, og der skal ske en opfølgning på den gennemførte selvevaluering.

På det gymnasiale område er der også et arbejde i gang med at udforme regler, der skal sikre en høj kvalitet. De forventes udstedt i første halvdel af 2001. Formålet er at medvirke til at udvikle og skærpe kvalitetsbevidstheden på den enkelte skole, idet reglerne vil pålægge den enkelte skole et ansvar for kvalitetsudvikling og selvevaluering.

Gymnasier har allerede i en række år arbejdet med lokal kvalitetsudvikling. Således forventes det tidligere projekt "Standarder og profiler" afløst af et nyt kvalitetssystem, Kvalitet i Gymnasieskolen (KIG), der i højere grad er baseret på selvevalueringer.

Yderligere information

Undervisningsministeriet
Undervisningskonsulent
Philip Pedersen
Telefon 33 92 57 09

Kvalitet i de videregående uddannelser

I 2000 indgik regeringen en flerårsaftale for de korte, mellemlange og lange videregående uddannelser. Med aftalen tildeles de videregående uddannelser over de kommende fire år mere end 1 milliard kroner. Dertil kommer 460 mio. kr. til udvikling af universitetsforskning og forskeruddannelse. I 2001 er der øremærket 190 mio. kr. til institutioner, der påbegynder kvalitetsudviklingsarbejde inden for otte centrale fokusområder, mens der afsættes ca. 270 mio. kr. årligt til kvalitetsudvikling i perioden 2002 – 2004.
De otte fokusområder er

- Uddannelsernes identitet og faglige fornyelse
- Merit og fleksibilitet
- Fokus på internationalisering
- God studiekvalitet overalt
- IT i uddannelserne
- Lærerkvalifikationer
- Kvalitetssikring – herunder censur
- Viden- og udviklingsfunktioner.

På forskningsområdet er der to mål til de nye udviklingsmidler

- Forskningsbasering af universiteternes bachelorforløb
- Nye forskerskoler for ph.d.-studerende.

Yderligere information

Undervisningsministeriet
Kontorchef
Bodil Horn
Telefon 33 92 54 44

De korte videregående uddannelser

Gennemførelsen af lov om korte videregående uddannelser betød et kraftigt kvalitetsløft af disse uddannelser. Uddannelserne blev koncentreret om et mere ensartet udbud med færre uddannelseslinier – det betød bedre overskuelighed. Desuden betød reformen en sikring af uddannelsesmiljøer med en bredere og dybere kompetence, idet uddannelserne blev koncentreret på færre uddannelsessteder. På de korte videregående uddannelser er der en høj grad af brugerinddragelse både af de studerende og af det lokale erhvervsliv. Der skal således årligt gennemføres en selvevaluering og udarbejdes en opfølgningsplan, der skal gøres tilgængelig for de studerende og andre interesserede.

Forudsætningerne for at kunne foretage en selvevaluering på et systematisk grundlag er, at der for uddannelser er etableret et kvalitetssystem til kvalitetsudvikling og resultatvurdering. Systemet skal sikre en procedure for evaluering på en række nøgleområder i uddannelsen. Institutionernes forpligtes via en bekendtgørelse til at have et kvalitetssystem. De nærmere kriterier herfor fremgår af bekendtgørelsen.

De mellemlange videregående uddannelser

I 2000 vedtog Folketinget en institutions- og uddannelsesreform af de mellemlange videregående uddannelser. Reformen skal øge kvaliteten af uddannelserne og dermed kvaliteten af den offentlige service og professionalisme inden for de respektive områder. Reformen implementeres fra 2001.

En lov om de mellemlange videregående uddannelser har for første gang skabt en fælles ramme for de mellemlange videregående uddannelser under Undervisningsministeriet. Det betyder kvalitetsudvikling af eksisterende uddannelser og mulighed for udvikling for nye uddannelser, der i takt med samfundsudviklingen opfylder aftagernes skiftende behov for medarbejdere med forskellige viden. Loven medfører desuden en ny titel – professionsbachelor. Titlen er et kvalitetsstempel, som undervisningsministeren kan tildele uddannelser, der har et dynamisk samspil mellem teori og praksis. Professionsbachelortitlen er niveaumæssigt sideordnet med universiteternes bacheloruddannelser.

Der er ved lov skabt mulighed for, at udbydere af mellemlange videregående uddannelsesinstitutioner kan gå sammen om at skabe stærke uddannelsesinstitutioner med forskningstilknytning (Centre for Videregående Udannelse). Oprettelsen af CVU'er skal blandt andet sikre udvikling og videreførelse af attraktive uddannelser på et højt kvalitativt niveau samt samle grund-, efter- og videreuddannelserne inden for rammerne af de nye institutionsformer.

Yderligere information

Undervisningsministeriet
Kontorchef
Hanne Buch
Telefon 33 95 46 10

Yderligere information

Undervisningsministeriet
Kontorchef
René Bugge Bertramsen
Telefon 33 92 53 62

De lange videregående uddannelser og forskningen på universitetsinstitutionerne

På universitetsområdet er der fire grundlæggende kvalitetssikringsmekanismer for uddannelsessiden: Fortløbende uddannelsesevalueringer, som Danmarks Evalueringsinstitut forestår, censorinstitutionen, de fireårige udviklingskontrakter, samt afrapporteringskriterierne til formidling af de opnåede kvalitetsgevinster som følger af flerårsaftalen og FL2001. Aftalen kræver kvalitetsforbedringer på forskningssiden via etableringer af forskerskoler til højnelse af forskeruddannelsen. Derudover sikres kvaliteten ved dels faglige bedømmelser af publikationer, dels konkurrencen om forskningsmidler fra offentlige og private kilder i Danmark og EU

Socialområdet

Socialområdet

Det offentliges opgaver på socialområdet dækker bredt, fra udbetaling af overførselsindkomster til hjemmehjælp til ældre.

På alle opgaveområder inden for det sociale område har regeringen iværksat kvalitetsudviklingsinitiativer. Regeringen ønsker med initiativerne at understøtte kommunernes metodeudvikling, opstilling af kvalitetsmål og indsats i forhold til de svageste grupper.

Der er ikke nogen nemme løsninger på kvalitetsudvikling på det sociale område. Hvis målet om kvalitetsforbedringer skal nås, kræves der engagement og samarbejde mellem ledelse, medarbejdere, politikere og brugere.

De initiativer, der er taget med som del af "Kvalitet i velfærden" fokuserer især på kvalitetsudvikling på ældreområdet. Bedre kvalitet på ældreområdet er et højt prioriteret indsatsområde, bl.a. i lyset af de tilbagemeldinger, regeringen fik på sidste års folkehøringer.

Styrkelse af tilsynet med indsatsen over for ældre mv.

Det seneste års debat, bl.a. på forårets folkehøringer, har vist, at der er behov for en opstramning af indsatsen overfor de svageste ældre.

På denne baggrund, og som led i den generelle indsats for at forbedre kvaliteten i ældreplejen, har Socialministeriet udarbejdet et lovforslag, der forventes fremsat i foråret 2001. Forslaget indeholder retningslinier for tilsynet med indsatsen for ældre, en forpligtelse for kommunerne til at oprette bruger- og pårørenderåd samt at udarbejde individuelle planer for den samlede plejeindsats for de svage ældre.

Hensigten med lovforslaget er at skabe større klarhed over hvilken hjælp der ydes til de svageste ældre, at sikre en større grad af medindflydelse for brugerne og pårørende i den daglige tilrettelæggelse af pleje- og omsorgsindsatsen i plejehjem og plejeboliger mv., samt at imødekomme behovet for en opstramning af tilsynet med indsatsen overfor de svageste ældre.

Yderligere information

Socialministeriet

Lene Brøcker

Teleon 33 92 46 56

Certificering på ældreområdet

Certificering på ældreområdet, der er udviklet for Socialministeriet af Institut for Serviceudvikling, er et helt nyt tiltag. Formålet med ordningen er at give mere gennemsigtighed og give kommunerne incitament til at forbedre indsatsen på ældreområdet.

Certificering på ældreområdet er en frivillig ordning, hvor dem, der udfører ældrepleje, kan søge om at få anerkendelse af deres indsats. Certificeringen er således et kvalitetsstempel, man kan få, hvis man leverer en god indsats. Fordelene ved certificeringen er:

- Der foretages en vurdering af ressourceanvendelsen for at sikre, at flest mulige ressourcer kommer de ældre til gode
- Politikerne får et redskab til at sikre, at fastlagte mål realiseres bedst muligt ud fra de givne ressourcer
- Medarbejderne får en anerkendelse af deres indsats, der kan give ekstra motivation og arbejdsglæde.

Yderligere information

Institut for Serviceudvikling

Telefon 63 15 78 10

Kvalitetsstandarder efter servicelovens §§ 71 og 72

Yderligere information

Socialministeriet
Jens Lykke Hansen
Telefon 33 92 46 24

Kommunerne har siden 1. januar 1999 været forpligtet til at udarbejde en kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp (hjemmehjælp), og mindst én gang årligt følge op på kvaliteten af hjælpen. Kommunen skal via kvalitetsstandarden definere et sæt operationelle mål, som præcist beskriver kvalitetskrav/egenskaber til ydelsen, til arbejdsprocesserne samt den ønskede udvikling. Hvert mål skal indeholde en stillingstagen til, hvordan, hvornår og hvem, der følger op på målet.

Formålet med kvalitetsstandarderne er først og fremmest at sikre sammenhæng mellem de politiske beslutninger om serviceniveau, de konkrete afgørelser og de leverede ydelser.

Metodeudviklingsprogrammet

Der er af satspuljen afsat 64,6 mio. kr. i årene 2000 – 2003 til et metodeudviklingsprogram.

Formålet med projektet er at forbedre kvaliteten i socialt arbejde gennem at udvikle og udbrede gode metoder.

Der er behov for, at den metodeudvikling, der finder sted, kommer flere til gode. Derfor lægges der i programmet vægt på, at metodeudviklingen foregår i tæt samspil med både praktisk socialt arbejde, forskning og grund- og efteruddannelsesinstitutioner.

Ud over konkrete indsatsområder skal programmet også belyse temaer, der går på tværs af disse og af målgrupper. Et tværgående tema er brugerinvolvering og inddragelse af pårørende.

Der er til programmet knyttet en overordnet styregruppe, hvis opgave det bl.a. er at træffe beslutning om indsatsområder. Gruppen består af repræsentanter fra Socialministeriet og de kommunale parter.

I den endelige fastlæggelse af indsatsområderne tages hensyn til områder, der har størst behov mht. udvikling af metoder. Det forudsættes dog som udgangspunkt, at programmet vil kunne dække de sociale hovedområder, indsatsen for børn og unge, familier, handicappede, sindslidende, misbrugere, ældre samt den arbejdsmarkedsrettede indsats.

Yderligere information

Socialministeriet
Carsten Skovgård Nielsen
Telefon 33 92 99 79

Projekt retssikkerhed for de svagest stillede

Yderligere information

Socialministeriet
Lotte Mac
Telefon 33 92 92 48

Sigtet med projektet er at finde frem til fælles generelle problemer og løsningsmuligheder, der kan sikre de svagestes retssikkerhed.

Formålet med projektet er at udvikle metoder, der kan bidrage til, at intentionerne i lovgivningen bliver realiseret. Gennem en målrettet indsats over for et udvalgt antal personer skal der høstes erfaringer vedrørende kravene for en virkningsfuld indsats, der derefter skal udbredes til amter og kommuner.

Målgruppen for projektet er de svagest stillede, f.eks. sindslidende, hjemløse, misbrugere m.fl.

Projektet skal ved eksemplets magt vise, at det er muligt at komme igennem det offentlige system på en fornuftig måde. Udover samarbejdet med de mennesker, der omfattes af projektet, skal der systematisk skabes forståelse hos forvaltningens personale for de særegne behov og adfærd, der er blandt målgruppen.

Det at sikre retssikkerheden for samfundets svageste grupper, er en måde at tilgodese kvaliteten i de offentlige ydelser.

Bedre information

Bedre information

Yderligere information
Indenrigsministeriet
Chefkonsulent
Henrik Høigaard
Telefon 33 92 38 16.

For at styrke dialogen mellem borgere og den enkelte kommune eller amt, skal informationen om de offentlige velfærdsydelser forbedres.

Borgerne skal direkte kunne sammenligne daginstitutioner, folkeskoler, ældreomsorgen og gymnasier inden for kommunen og på tværs af kommunegrænser.

Som led i projekt Service & Velfærd har regeringen og de kommunale parter nedsat en arbejdsgruppe, der skal udvikle og etablere en Internetbaseret sammenlignelig brugerinformation. Informationen skal dels ske via de kommunale hjemmesider, dels via fælles søgefaciliteter på Internettet for den offentlige sektor, som teknisk muliggør sammenligninger mellem institutioner. Det skal være frivilligt for den enkelte kommune og amtskommune at indsamle og offentliggøre informationen.

I betænkning 1399/2000 fra Indenrigsministeriet opstilles forslag til indholdet af brugerinformationen om de forskellige institutioner. Informationen bygges op omkring godt 100 serviceparametre. For daginstitutioner drejer det sig eksempelvis om, idet de nævnte eksempler ikke er de eneste, der beskriver daginstitutionerne: Institutionens åbningstider, antal børn, de pædagogiske principper, antal ansatte med pædagogiske opgaver pr. barn, personaleudskiftningen og institutionens madpolitik.

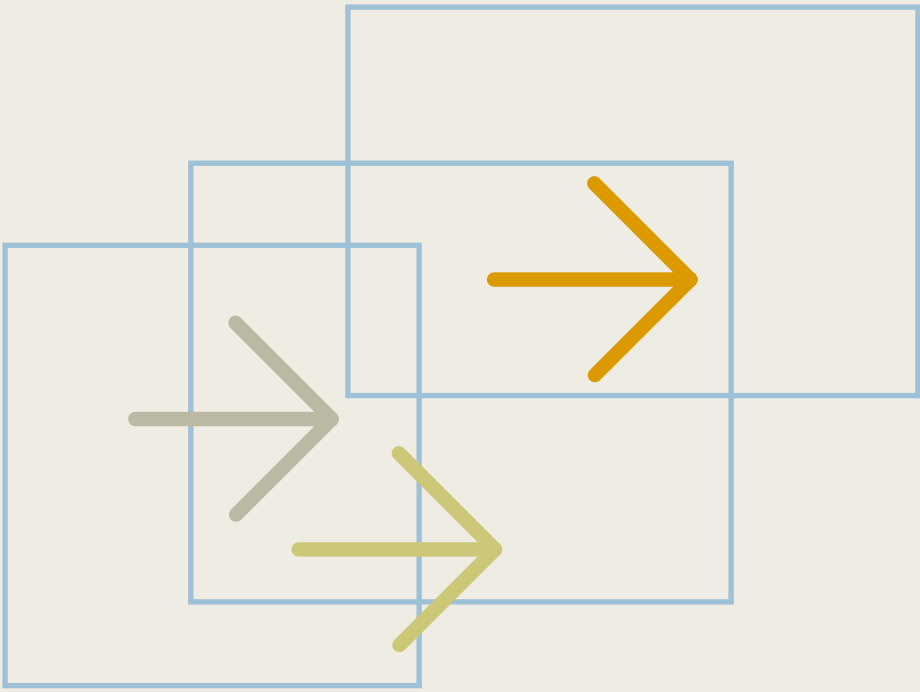
Forslagene i betænkningen bygger på en undersøgelse af brugernes ønsker til sammenlignelig brugerinformation.

Indenrigsministeriet forventer at have udarbejdet det fornødne vejledningsmateriale til kommunerne i maj 2001, så kommuner og amter herefter kan gøre sammenlignelig brugerinformation tilgængelig på Internettet.

Kvalitetsudvikling i offentlig og privat service

Kvalitetsudvikling i offentlig og privat service

Som led i regeringens erhvervsstrategi iværksætter regeringen fire nye initiativer, der skal bidrage til skabe mere kvalitet og bedre service for borgerne. Formålet med initiativerne er at give de institutioner, virksomheder og medarbejdere, der leverer service, nogle bedre arbejdsmetoder og løsningsmodeller. Nye organisationsformer, samarbejdsmønstre og produktionsprocesser kan bidrage til at give større kvalitet i opgaveløsningen og dermed bedre service til brugerne. Derudover har regeringen i samarbejde med Kommuners Landsforening udarbejdet værktøjer til indarbejdelse af sociale klausuler i udbudsmateriale og i regi af Erhvervsministeriet udarbejdes standardaftaler for udbud og tilbud på serviceområdet.



Service 1st

Service 1st er navnet på et nyt forum for de mange, der arbejder med serviceudvikling i offentligt og privat regi, f.eks. virksomheder, kommuner, amter, rådgivere, servicemedarbejdere og brugere af service. Service 1st skal fungere som vidensbase og udviklingsforum, der bl.a. skal indsamle viden om serviceudvikling, samt skabe dialog ved f.eks. at organisere konferencer, seminarer og workshop for f.eks. virksomheder, kommuner og amter. Initiativet skal gøre det lettere at opnå den ønskede servicekvalitet og få inddraget medarbejderne tidligt i processen.

Initiativet skal desuden bidrage med inspiration til de myndigheder, der arbejder med at forbedre rammerne for offentligt-privat samspil på serviceområderne.

Yderligere information

Erhvervsfremme Styrelsen
Lise Aaen
Telefon 35 46 60 00

Udvikling af servicekoncepter

Regeringen vil i 2001 og 2002 gennemføre projektkonkurrencer om udviklingen af nye servicekoncepter. Målet er få at servicevirksomheder til at gå sammen med offentlige aktører i denne udvikling. De nye koncepter kan f.eks. omfatte nye modeller for organisering og levering af serviceydelser. Som eksempler kan nævnes et koncept for pedelservice til alle skoler og daginstitutioner i en kommune eller et koncept for drift og vedligeholdelse af rekreative områder i kommunen.

Yderligere information

Erhvervsfremme Styrelsen
Lise Aaen
Telefon 35 46 60 00

Kvalitetsværktøjer for service

Yderligere information
Institut for serviceudvikling
Kim Døssing
Telefon 63 15 78 10

Regeringen vil over de næste tre år udvikle nye kvalitetsværktøjer til at beskrive kvaliteten af serviceydelser i f.eks. ældrepleje, børnepasning, det grønne område etc. Målet er at give offentlige efterspørgere et bedre grundlag for at træffe beslutning om deres krav til kvaliteten af serviceydelser og give virksomheder et bedre grundlag for at afgive tilbud.

Nye metoder og kompetencer til udbud

Yderligere information
Erhvervsfremme Styrelsen
Lise Aaen
Telefon 35 46 60 00

Regeringen vil understøtte kommuner, amter og statslige institutioner i vidensopbygning og metodeudvikling i forbindelse med udbud. Formålet er at udarbejde bedre udbudsmateriale, herunder sikring af arbejdsmiljø og kvalitet, udvikle nye tilsynsmuligheder for serviceleverancer og udforme værktøjer til kontraktopfølgning i de tilfælde, hvor man vælger at benytte udbud.

Sociale klausuler

Regeringen har sammen med Kommunernes Landsforening udviklet hjemmesiden www.socialaftaler.dk, der samler al tilgængelig viden om brugen af sociale klausuler. Det vil sige, hvordan kommuner og andre myndigheder kan stille sociale krav til de virksomheder, der vil byde på en udbudt opgave. Det kan f.eks. være at ansætte personer på fleksjob eller formulere en politik for etnisk ligestilling. Formålet med de sociale klausuler er at bane vejen for et mere rummeligt arbejdsmarked.

På hjemmesiden er der blandt mange andre tilbud en såkaldt kontraktautomat. Ved at svare på en række spørgsmål, kan en kommune på ti minutter få leveret den færdige juridiske tekst til en social klausul, der er skræddersyet til kommunens ønsker. I værktøjskassen ligger også en vejledning, der trin for trin gennemgår, hvilke spørgsmål man som udbyder bør besvare i udbudprocessens forskellige faser. Sidens brugere kan også få individuel betjening ved en elektronisk kvikskranke. Hjemmesiden vil løbende blive forsynet med nye redskaber til brug for både myndigheder og virksomheder, der er berørt af sociale aftaler. Desuden vil man på siden efterhånden kunne følge de første erfaringer med den sociale udbudspolitik – både de gode og de dårlige.

Yderligere information

Kommunernes Landsforening
Konsulent Nanna Møller
Telefon 33 70 35 09

Almindelige betingelser for levering af Serviceydelser (ABS)

Yderligere information

Erhvervsministeriet
Konsulent
Ivan Larsen
Telefon 33 92 33 50

ABS er et ensartet – og frivilligt – aftalegrundlag for udbud og tilbud på serviceområdet som det f.eks. kendes på bygge- og anlægsområdet. Uafhængigt af den specifikke ydelse indeholder aftaler mellem en ordregiver og en leverandør af serviceydelser typisk en række fælles bestemmelser og betingelser. De kan med fordel samles i en fælles standardaftale. Ved at opstille en standardaftale kan misforståelser og problemer omkring en udbudsaftale undgås. Derved kan der frigøres ressourcer hos den udbydende myndighed, så der er mere tid til at arbejde med de specifikke ydelsesbeskrivelser, f.eks. kvalitetsniveauet for rengøring eller hyppighed og køreplaner ved buskørsel. ABS omfatter fx bestemmelser om sikkerhedsstillelse, betaling, misligholdelse, reklamation, afhjælpning, forældelse, syn og skøn samt voldgift.

Erhvervsministeren har taget initiativ til at få udarbejdet ABS sammen med et udvalg med repræsentanter for udbydersiden, leverandørsiden og lønmodtagersiden.

Bedre ledelse

Bedre ledelse

God ledelse er en forudsætning for, at det offentlige kan levere god kvalitet i ydelserne. Derfor har regeringen i de seneste år sat fokus på ledelsesområdet – og på personalepolitik generelt.

Det er ledere og medarbejdere, der skaber kvaliteten i de offentlige ydelser.

Skal man sikre en høj kvalitet, er det derfor særligt vigtigt at sætte fokus på ledelse, da det er ledernes ansvar at motivere medarbejderne i institutionerne. Det er i kraft af det arbejde, lederne og medarbejderne udfører, at resultaterne opnås og dermed også den kvalitet, der leveres. Derfor er kompetente og engagerede ledere og medarbejdere en vigtig forudsætning for at skabe bedst mulig kvalitet.

Det er ledelsens ansvar, at der er initiativrige medarbejdere, som har lyst til at udvikle og engagere sig, og som evner at omstille sig hurtigt og fleksibelt, således at institutionerne kan imødekomme de nye udfordringer og skabe den bedst mulige kvalitet til gavn for alle.

Det er derfor nødvendigt, at der sættes fokus på ledelse og på det personalepolitiske arbejde i institutionerne – for herigennem også at skabe attraktive arbejdspladser.

Excellence Netværk 2001

Netværket er for institutioner, der har ønsket at arbejde med at forbedre deres niveau inden for kvalitetsudvikling markant, evt. med henblik på at søge kvalitetsprisen. Deltagende institutioner forventes at kunne bidrage med indlæg på bl.a. Kvalitetspriskonferencen 2001, med eksempler til vejledningen 2002 og ved at lægge hus til "kvalitet i dialog"-arrangementer.

Yderligere information
Statens Center for Kvalitets- og Kompetenceudvikling
Telefon 35 95 67 70

Kvalitetsrejsen 2001

Rejsen er et tilbud til mindre institutioner om at komme i gang med strategisk og systematisk kvalitetsudvikling. Projektet tilrettelægges som netværksforløb, hvor de deltagende institutioner arbejder med selvevaluering og mødes til fælles seminarer, der sigter mod erfaringsudveksling og videntilførelse. Inden for rammerne af netværket får den enkelte institution sparring samt stillet nogle værktøjer til rådighed.

Yderligere information
Statens Center for Kvalitets- og Kompetenceudvikling
Telefon 35 95 67 70

Kvalitet i dialog

Yderligere information
Statens Center for Kvalitets- og Kompetenceudvikling
Telefon 35 95 67 70

Kvalitet i dialog handler om at bruge de praktiske erfaringer, som allerede findes, til at formidle viden til statsligt ansatte medarbejdere og tillidsrepræsentanter om, hvad arbejdet med kvalitetsudvikling og kvalitetsledelse indebærer set fra medarbejderens synspunkt. Det gøres ved at afholde en række regionale gå-hjem-møder.

Delredegørelse i ledelsespolitisk redegørelse om offentlig ledelse

Yderligere information
Finansministeriet
Camilla Hersom
Telefon 33 92 26 61

Regeringen vil udarbejde en ledelsespolitisk redegørelse, der beskriver de mangeartede og nye krav, der i dag stilles til ledelse inden for den offentlige og private sektor. Redegørelsen vil desuden behandle emner som rekruttering, mobilitet og lederudvikling. Analysen skal udmøntes i en række konkrete ledelsespolitiske initiativer, regeringen ønsker at tage inden for det statslige område.

Bedre institutionsledelse

Regeringen, kommuner og amter har nedsat en arbejdsgruppe, der skal komme med forslag, der kan fremme god institutionsledelse, fordi kompetent institutionsledelse er en forudsætning for, at borgerne og brugerne får en god service. Det forventes, at resultatet af arbejdet bliver præsenteret i foråret 2001, bl.a. i form af en elektronisk publikation, der indeholder forskellige typer ledelsesværktøjer, cases mv.

Yderligere information

Finansministeriet
Jens Qvesel
Telefon 33 92 40 99

Initiativer til bedre kvalitet
Kvalitet i fokus
Udgivet af Regeringen
Marts 2001

Publikationen kan bestilles hos:
Schultz Information
Herstevang 10-12
2620 Albertslund
Telefon 43 63 23 00
www.schultz.dk

eller hentes hos:
Schultz Erhvervsboghandel
Vognmagergade 7
1120 København K

Henvendele om publikationen
kan iøvrigt ske til:
Finansministeriet
Christiansborg Slotsplads 1
1218 København K
Telefon 33 92 33 33
fm@fm.dk
www.fm.dk

NORDISK MILJØMÆRKNING
TRYKSAG
541 476

Design: b:graphic
Foto: BAM
Tryk: Nordsjællands Trykcenter ApS
Oplag: 3.000 stk.
Pris kr. 50,- inkl. moms
ISBN: 87-7856-438-7

Elektronisk publikation:
Produktion: Nordsjællands Trykcenter
ISBN: 87-7856-439-5

Publikationen kan hentes på projekt
Service & Velfærds hjemmeside:
www.service-og-velfaerd.dk

SERVICE & VELFÆRD