

Kommissorium

Ekstern analyse af Seniorområdet - tilfredshed og kompetencer

Baggrund

Der har siden november været en lang række artikler i medierne om arbejdsforhold, personaleomsætning, ledelseskompetencer etc. på Seniorområdet. I artiklerne sættes der spørgsmålstegn ved borgertilfredsheden, medarbejdertilfredsheden og ledelseskompetencen på området.

Sideløbende med medieomtalen har der været en række drøftelser af emnet i Seniorudvalget, hvor udvalget har haft lejlighed til at stille spørgsmål, og hvor mundtlige og skriftlige redegørelser er forelagt udvalget. Der har desuden været møde mellem udvalgets formandsskab og en af de enheder på Seniorområdet, der har indgået i medieomtalen.

Omtalen har givet anledning til, at udvalget ønsker en mere dækkende viden om borgertilfredsheden samt medarbejder- og ledelseskompetencer bredt set på Seniorområdet.

Seniorudvalget har derfor på møde den 10. december besluttet, at der skal iværksættes en ekstern undersøgelse for at belyse emnerne.

Formål

Formålet med analysen er at tilvejebringe en repræsentativ afdækning af seniorområdet, som kan anvendes til at iværksætte de nødvendige tiltag til fremadrettet at sikre et ældreområde, der er kendetegnet ved at have høj kvalitet båret af de nødvendige kompetencer på medarbejder- og ledelsesniveau.

Sigtet med analysen er således at få et sikkert afsæt til fremtidssikring af kvaliteten på Seniorområdet.

Opgaven

Analysen skal indeholde tre dele:

Del 1:

En repræsentativ undersøgelse af borger/pårørendetilfredsheden.

Undersøgelsen skal tilrettelægges på en sådan måde, at det er muligt at opdele analysen på organisatoriske enheder.

Tilfredsheden skal måles, således at tilfredsheden med de indsatser, som borgeren modtager fra Seniorområdet er i fokus. Der ønskes et billede af, hvorledes borgeren og de pårørende oplever:

- Kommunikationen/inddragelsen
- Selve ydelsen og kvaliteten i ydelsen
- Hvordan borgeren oplever at blive mødt af medarbejderne, der kommer i hjemmet
- Koordineringen omkring borgernes situation

Del 2:

En repræsentativ undersøgelse af Ledelses- og medarbejderkompetencer.

I forhold til ledelseskompetencer, skal undersøgelsen afdække ledernes kompetenceniveau ift. afsluttet faglig uddannelse og relevant efteruddannelse. Hvis muligt skal kompetenceniveauet sammenstilles med niveauet i sammenlignelige kommuner.

Desuden skal disse emner afdækkes:

- Ledelseserfaring
- Ledelsesomsætning /ledergennemstrømning
- De 2 lederspørgsmål i trivselsmålingen
- Ledernes trivselsmåling

I forhold til afdækning af medarbejderkompetencer, skal undersøgelsen omfatte de forskellige faggruppers kompetenceniveau ift. afsluttet faglig uddannelse og relevant efteruddannelse. Kompetenceniveauet skal sammenstilles med niveauet i sammenlignelige kommuner, hvor niveauet er kendt.

Der skal desuden indgå en afdækning via observation/studie af medarbejdernes kommunikative færdigheder.

Del 3:

En konklusion med anbefalinger til, hvordan kvaliteten fremadrettet sikres og om muligt højnes på beboer-/på-rørendetilfredshedsparametrene og medarbejder-/ledelseskompetenceparametrene. Konklusionen skal indeholde anbefalinger til, hvordan dette kan anvendes til at sikre rekruttering af medarbejdere samt af ledere, der har de nødvendige kompetencer.

Analysefirma

Denne analyse skal ske i tæt samarbejde med den analyse, hvor Økonomiudvalget har godkendt kommissorium.

Således har Økonomiudvalget besluttet, at det er samme konsulentfirma, der skal forestå begge analyser.

Der er ligeledes Økonomiudvalget, der på sit møde den 1. februar 2021 godkender valg af konsulentfirma for begge analyser.

Analysen skal foretages af et eksternt firma. Firmaet udvælges ved at der gennemføres en markedsafdækning så det sikres, at opgaven tildeles på baggrund af saglige og objektive kriterier. Kriterierne er:

- Pris
- Erfaring med lignende analyseopgaver
- Kvalitet vurderet ud fra forslag til analysedesign (hvor godt vurderes designet at kunne opfylde den stillede opgave)

Markedsafdækningen foretages ved, at der indhentes tilbud fra op til tre virksomheder.

Den administrative styregruppen for Økonomiudvalgets analyse indstiller det firma, der bedst opfylder de saglige og objektive kriterier.

Hvis ydelsen overstiger tærskelværdien for udbud, skal der gennemføres en udbudsproces.

Metode

Det valgte firmaet har metodefrihed til at foretage de ønskede undersøgelser under forudsætning af, at den ønskede repræsentativitet og det ønskede overblik opnås, og at lovgivningen for så vidt angår samtykke, overholdelse af GDPR m.v. overholdes.

Det firma, som der indgås aftale med, er ansvarlig for dette.

Firmaet skal udarbejde et analysedesign som en indledende del af opgaven.

HR Data leveres af Koncern HR

Samarbejdspartnere

- Analysefirma.
- Involvering af faglige organisationer og Ældreåd skal overvejes og fremgå af analysedesignet.
- Seniorområdets drift og FagMed Senior
- Seniorudvalget.
- Administrativ styregruppe.

Administrativ styregruppe

Fra kommunens side nedsættes en Administrativ styregruppe for at følge arbejdet. Den administrative styregruppes kompetence er at træffe beslutninger om indhold og fremdrift i projektet. Herunder:

- Godkendelse af analysedesign
- Eventuelle justeringer undervejs
- Indstille afrapportering til godkendelse i Seniorudvalget

Den administrative styregruppe udgøres af Økonomi- og Arbejdsmarkedsdirektøren som formand, HR chefen, Velfærdsdirektøren og Seniorchefen. De faglige organisationer anmodes om at udpege to repræsentanter.

Den administrative styregruppe refererer til Seniorudvalget.

Den administrative styregruppe sekretariatsbetjenes af Velfærdsforvaltningen.

Denne analyse skal sammentænkes med den af Økonomiudvalget besluttede analyse og derfor er det besluttet, at det er samme konsulentfirma, der gennemfører begge analyser.

FagMED

Der nedsættes ikke en følgegruppe, men FagMED Senior orienteres og inddrages løbende i analysen.

Tidsplan

20. jan. 21	Kommissoriet behandles	Seniorudvalget
Ultimo jan.	Markedsafdækning (skal ske sammen med afdækning til ØU- initieret analyse vedr. organisation, struktur og kultur på Seniorområdet)	Udbudsafdelingen
1. feb. 21	Godkendelse af leverandør og analysedesign	Økonomiudvalget
Medio feb.	Indgåelse af kontrakt	Kom Stabe/Udbud/firma
Marts – maj 21	Analyseperiode	Firma
28. april 21	Midtvejsstatus	Seniorudvalget
Medio maj 21	Afrapportering	Den administrative styregruppe
Medio maj 21	Fælles afrapportering af begge rapporter	Økonomiudvalget og Seniorudvalget

9. juni 21

Godkendelse af rapport.
Drøftelse af fremadrettede indsatser

Seniorudvalget