

Vejledning til tilsyn på det sociale område



Dato 09-03-2009

Ellen Brunebjerg

Tel. +45 8728 4023

Ellen.Brunebjerg@ps.rm.dk

1-5-1-06-V

Side 1

Region Midtjylland skal føre tilsyn med egne tilbud på det sociale område. Til det formål foreligger nærværende vejledning, der beskriver indholdet og organiseringen af Region Midtjyllands tilsynspraksis, der indebærer både anmeldte og uanmeldte tilsyn. Region Midtjylland er en ung organisation. Efterhånden som der fås erfaringer med tilsynene, og det bliver muligt at evaluere på egen indsats, kan der foretages tilpasninger og forbedringer. Dermed kan Region Midtjyllands tilsynspraksis løbende udvikle sig.

1. Tilsyn i Region Midtjylland

Lovgrundlaget for Region Midtjyllands tilsyn er Servicelovens § 5 stk. 7, hvoraf det fremgår at regionen har pligt til at føre tilsyn med de sociale tilbud, som regionen opretter, driver eller har indgået driftsoverenskomst med.

Regionen fører det institutionelle tilsyn med egne tilbud. Det er til enhver tid beliggenhedskommunen, der har forpligtigelsen til at føre det personrettede tilsyn.

Det lovpligtige tilsyn er en **kontrol** af tilbuddet i henhold til Serviceloven og skal omhandle såvel de faglige som de økonomiske forhold. Tilsynet skal kontrollere, at tilbuddet lever op til lovgrundlaget, Regionsrådets beslutninger og de administrative beslutninger. Tilsynet skal desuden kontrollere, at tilbuddet arbejder systematisk med at levere de ydelser til brugerne, som de er visiteret til, og som de lovgivningsmæssigt har krav på.

Ligeledes har tilsynet et **udviklingsaspekt**, der retter sig mod en løbende kvalitetssikring af tilbuddet. Tilsynet kan danne baggrund for at synliggøre potentielle udviklings- og indsatsområder, der kan bidrage til at forbedre det tilbud, som Region Midtjylland leverer til brugerne.

Herudover ønsker regionen også at føre tilsyn med tilbud, der er oprettet efter Lov om Specialundervisning. Dermed vil der blive ført tilsyn med alle Region Midtjyllands tilbud på det sociale område og specialundervisningsområdet, og ikke kun de tilbud lovgivningen foreskriver.

Med afsæt i tilsynet skabes også en platform for **dokumentation** af regionens indsats og udviklingsfelter. Tilsynet fungerer derfor også som dialogredskab med det politiske niveau, der

får vished for, at det lovpligtige tilsyn gennemføres, ligesom det kan dokumenteres, at tilbuddene lever op til de fastsatte lovkrav og regionsrådets beslutninger.

Region Midtjylland kan med tilsynet også dokumentere overfor brugere, pårørende, kommunerne og andre samarbejdspartnere, at der arbejdes systematisk med tilsynet, som et bidrag til den fortsatte udvikling af tilbuddene.

Tilsynet er ligeledes en systematisk dataindsamling, som kan bidrage til analyser, undersøgelser og udviklingsprojekter.

Region Midtjylland ønsker at tilsynet føres, så det lever op til regionens værdier om dygtighed, dialog og dristighed.

Derfor udføres tilsynet af fagligt kompetente og uafhængige tilsynskonsulenter, som foretager både anmeldte og uanmeldte tilsyn. Endvidere tilrettelægges tilsynet på en sådan måde, at tilbuddene sikres konstruktive tilbagemeldinger, som kan give anledning til refleksioner, læring og nye handlemuligheder. Endvidere foregår tilsynet i tæt dialog med tilbuddet, og tilsynskonsulenterne går tæt på de centrale problemstillinger.

2. Organisering

Den ressourcemæssige ramme for tilsynsfunktionen er tre tilsynskonsulenter, som får sekretariatsbistand fra Regionssekretariatet. Som udgangspunkt skal hvert tilbud modtage både et anmeldt og et uanmeldt tilsyn hvert år.

Tilsynskonsulenterne, som er ansat i Regionssekretariatet, er uafhængige af driftscentrene og tilbuddene, og har dermed ikke en tæt relation med og kontakt til tilbuddene i dagligdagen.

Tilsynskonsulenternes primære opgave er at forestå tilsynsbesøget fra planlægning til aflevering af tilsynsrapporten. Desuden udarbejdes en sammenfatning af resultaterne til orientering af Psykiatri- og Socialledelsen og det politiske niveau.

Tilbuddet er modtager af tilsynsbesøget. Tilbuddets rolle i forbindelse med tilsynet uddybes yderligere i afsnit 3. Efter tilsyn og opfølgning er afsluttet, gør tilbuddet tilsynsrapport og handleplan tilgængelig på egen hjemmeside.

Driftscentrene er behjælpelige med materiale til de tilsynsførende, når de forbereder tilsynsbesøget. Det er driftscentret, der har ansvaret for, at tilbuddet følger op på tilsynsbesøget bl.a. ved at der udarbejdes en handleplan. Med henblik på næste tilsynsbesøg sender driftscentret handleplanen til de tilsynsførende til orientering.

I planlægningen af tilsynsbesøgene kan **Psykiatri- og Socialledelsen** drøfte hvilke temaer eller andre særlige områder, der ønskes belyst ved tilsynsbesøgene. Psykiatri- og Socialledelsen modtager to gange årligt orientering om resultaterne. Psykiatri- og Socialledelsen kan rekvirere et uanmeldt tilsyn. I tilfælde af at der afdækkes stærkt kritisable forhold ved et tilsynsbesøg, orienteres lederen af driftscentret og Psykiatri- og Socialdirektøren straks.

Det politiske niveau informeres en gang årligt om resultaterne af tilsynsbesøgene. Det politiske niveau informeres straks om stærkt kritisable forhold afdækket ved tilsynsbesøg.

Ved forekomst af stærkt kritisable forhold laver driftscentret opfølgende kontrol. Tilsynet kan følge processen med et skærpet tilsyn.

Det er endvidere afgørende, at hele organisationen er gearet til at handle hurtigt og reagere hensigtsmæssigt, hvis der afdækkes kritisable forhold ved et tilsynsbesøg, sådan at der hurtigst muligt rettes op herpå.

3. Forløbet af et tilsyn

Tilsynskonsulenterne planlægger tilsynsbesøgene. Der kan forekomme såvel anmeldte som uanmeldte tilsyn, og organiseringen og tilrettelæggelsen heraf vil naturligvis være forskellig.

3.1. Anmeldte tilsyn

Alle tilbud modtager anmeldte tilsyn. Tilbuddet og det relevante driftscenter varsles om besøget senest seks uger forinden. Tilbuddet anmodes om at indsende materialer, der ikke er tilgængelige via Region Midtjyllands sags- og dokumenthåndteringssystem.

Med varslingen følger desuden link til den spørgeguide, der benyttes under besøget med henblik på at give tilbuddet mulighed for at forberede sig. Forud for tilsynsbesøget skal tilbuddet endvidere orientere medarbejdere og brugere/pårørende om muligheden for en enesamtale med de tilsynsførende. De formelle organer (brugerråd, elevråd, forældreråd mv.) inviteres til at deltage.

Tilsynsbesøget foretages med fokus på det faglige indhold og er en kombination af observationer, indtryk (rundvisning) og efterfølgende uddybende samtale med leder(e), medarbejdere samt brugere/pårørende. Lederen skal stå til rådighed under besøget i forhold til rundvisning og samtale, ligesom repræsentanter for de øvrige personkredse altid skal deltage. For brugeres vedkommende kan der anvendes bisiddere. Derudover skal det sikres, at sikkerheds- og MED-repræsentanter deltager.

I de tilfælde hvor der er flere tilbudstyper under samme leder, skal der i udvælgelsen af medarbejdere lægges vægt på, at tilbuddets bredde er repræsenteret. Tilsvarende skal det i planlægningen af tilsynet sikres, at evt. underafdelinger også modtager besøg.

Det skal fremgå af tilsynsrapporten, hvordan medarbejdere og brugere/pårørende er udvalgt.

3.2 Uanmeldte tilsyn

Der foretages uanmeldte tilsyn ved alle tilbud i Region Midtjylland, dog undtaget tilbud, som alene tilbyder rådgivning. Psykiatri- og Socialledelsen har endvidere mulighed for at bede om yderligere uanmeldte tilsyn.

Det uanmeldte tilsyn kan omhandle et nærmere defineret tema drøftet i Psykiatri- og Socialledelsen eller et aktuelt emne, som der er fokus på i organisationen eller på landsplan.

Derudover kan de uanmeldte tilsyn ske som opfølgning på u hensigtsmæssige forhold, der generelt er oplevet på tilbuddene i forbindelse med de anmeldte tilsynsbesøg.

Alle tilbud kan også bede om, at der foretages et ikke-planlagt tilsyn.

Ved uanmeldt tilsyn skal de tilsynsførende ved ankomst til tilbuddet tilkendegive formålet med tilsynet.

3.3 Skærpet tilsyn

Der kan iværksættes skærpet tilsyn ved forekomst af stærkt kritisable forhold eller forhold, hvor der hersker stor tvivl om indsatsens kvalitet. Det skærpede tilsyn består af hyppigere tilsyn, såvel anmeldte som uanmeldte. Det pågældende driftscenter inddrages dels ved orientering om forholdene, dels ved opfølgende møder.

Det skærpede tilsyn tidsbegrænses for en periode, typisk tre måneder. Ved afslutningen af perioden udarbejdes en rapport, som sendes til driftscentret og Psykiatri- og Socialledelsen samt det politiske niveau.

4. Rapportering, høring og aflevering

Tilsynskonsulenterne udarbejder en tilsynsrapport efter en fast skabelon med en række hovedoverskrifter. Udkast til rapporten sendes via tilbuddets ledelse til høring i to uger hos alle deltagere i interviews med henblik på at rette misforståelser, faktuelle fejl og lignende. Udkastet indeholder navne på alle deltagere i tilsynsbesøget, mens medarbejdere, brugere og pårørende ikke nævnes ved navn i den endelige rapport

Den endelige tilsynsrapport sendes til tilbuddet og det relevante driftscenter. Tilbuddets kommentarer til de tilsynsførendes vurderinger kan vedlægges rapporten, når den afleveres til driftscentret. Herefter er de tilsynsførendes opgave i forhold til de enkelte tilbud afsluttet. Ansvar for opfølgning er placeret hos driftscentret.

Tilsynsrapporten er en sammenfatning af indtryk og oplysninger, og består af vurderinger på baggrund af tilsynsbesøget. Såvel de positive som de negative sider skal fremgå. Det skal fremgå af rapporten, hvordan informanterne er udvalgt, samt hvilke vurderinger, der bygger på observationer og hvilke, der bygger på udsagn.

5. Opfølgning og orientering

Det er en vigtig del af tilsynet, at der handles på baggrund af resultaterne af et tilsynsbesøg. Der skal udarbejdes en handleplan som reaktion på de utilfredsstillende forhold, der evt. bliver påpeget i tilsynsrapporten. Handleplanen skal være udarbejdet senest en måned efter tilsynsrapporten er afleveret. Handleplanen sendes til driftscentret, der forestår opfølgningen og har ansvaret for, at der handles.

Det er vigtigt for Region Midtjylland, at der er åbenhed og synlighed omkring tilsynet. Brugere/pårørende, regionens kommuner og den øvrige omverden skal vide, at regionen fører det institutionelle tilsyn og de skal have adgang til resultaterne heraf – såvel de positive som de negative.

Dette kan sikres på flere måder:

- ❖ Det enkelte tilbud har ansvaret for at gøre tilsynsrapport, evt. kommentarblad og handleplan tilgængelig på egen hjemmeside, når tilbuddet har modtaget den endelige rapport.
- ❖ En gang årligt udarbejder tilsynskonsulenterne en sagsfremstilling, som bruges til at orientere Psykiatri- og Socialledelsen og siden hen det politiske niveau. Disse sammenfatninger gøres tilgængelige på Region Midtjyllands hjemmeside.

- ❖ Den administrative styregruppe for psykiatri- og socialområdet orienteres ligeledes om tilsynene ved forelæggelse af en sammenfatning af tilsynsrapporterne. Den administrative styregruppe er sammensat af administrative repræsentanter for alle regionens kommuner. På denne måde gøres resultaterne af tilsynet tilgængelige for tilbuddenes beliggenhedskommuner, men også de øvrige kommuner.
- ❖ På baggrund af et tilsynsbesøg kan der være basis for, at der arbejdes videre med historier til eksterne medier.
- ❖ Arbejdet med tilsynsopgaven og sammenfatningen af et område omtales i det socialfaglige blad for medarbejdere i Region Midtjylland.

Til denne vejledning findes to bilag:

Indholdsmæssig interviewguide til brug ved tilsynsbesøg

Skabelon til tilsynsrapporten