



Region Midtjyllands tilsyn med de regionalt drevne sociale tilbud 2010

Dato 04-05-2011

Charlotte Kristiansen

Tel. +45 8728 4004

Charlotte.Kristiansen@STAB.rm.dk

1-5-1-06-V

Indledning

Det fremgår af serviceloven, at regionerne fører det institutionelle tilsyn med egne tilbud på det sociale område. Det personrettede tilsyn med de enkelte brugere af tilbuddene udføres af kommunerne.

Side 1

Det er regionsrådet, som tager stilling til, hvordan tilsynet konkret skal planlægges og udføres. Regionsrådet i Region Midtjylland har i den forbindelse godkendt en vejledning for regionens tilsyn.

Vejledningen følger Danske Regioners tilsynsprincipper, som bl.a. tilsiger, at tilsynet er organiseret uafhængigt af den daglige drift, og at der i tilsynet indgår både kontrol- og udviklingselementer.

Vejledningen bliver løbende redaktionelt ændret og vedlægges i sin nuværende udgave til regionsrådets orientering.

I Tilsynets statussag for 2009 redegjordes i detaljer for Tilsynets organisation, formål og arbejdsmetoder, herunder hvordan tilsynsbesøgene konkret udføres og opfølges. For yderligere information herom henvises derfor til statusrapporten for 2009, som er vedlagt som bilag til sagen.

I de følgende afsnit redegøres først for Tilsynets konklusioner for tilsynsbesøgene i 2010 og herefter redegøres for en række af Tilsynets andre aktiviteter i 2010.

Ombudsmandsinspektion

Det er i forarbejderne til ombudsmandsloven forudsat, at ombudsmanden foretager inspektioner af psykiatriske afdelinger og socialpsykiatriske tilbud. Det socialpsykiatriske botilbud Blåkærsgaard i Viborg havde på den baggrund den 15. juni 2010 besøg af Folketingets ombudsmand. Det fremgår af det udkast til rapport, som

pt. foreligger, at Region Midtjyllands tilsynskoncept ikke giver ombudsmanden anledning til bemærkninger, og at der er tale om en god og omfattende vejledning om tilsynsbesøg.

Konklusioner vedrørende tilsynsbesøgene i 2010

På baggrund af de i 2010 udarbejdede tilsynsrapporter er det overordnet set Tilsynets vurdering, at der arbejdes fagligt kvalificeret i forhold til opgaveløsningen på tilbuddene, og at brugerne generelt er tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager på de regionalt drevne sociale tilbud.

Tilsynet beskriver i sine tilsynsrapporter de eventuelle opmærksomhedspunkter, som tilsynsbesøget har afstedkommet samt i et vist omfang eksemplarisk praksis på tilbuddet. I den vedlagte Oversigt over tilsyn i 2010 ses en kortfattet opsummering af opmærksomhedspunkter og eksemplarisk praksis i 2010 fordelt på regionens 34 sociale tilbud.

I relation til opmærksomhedspunkter er det særligt praksis vedrørende magtanvendelse og medicin håndtering, som har afstedkommet bemærkninger fra Tilsynet. Som eksempler på opmærksomhedspunkter vedrørende disse to temaer kan nævnes:

- **Magtanvendelse:** Viden om lovgivning og procedure skal opdateres, så alle episoder vurderes og behandles korrekt. Det anbefales at drøfte magtanvendelse ved introduktion af nye medarbejdere og med faste intervaller blandt alle medarbejdere. (Eksemplet er fra Boligerne Svalevej)
- **Medicin håndtering:** Medicininstruksen skal opdateres til at være fyldestgørende i henhold til Sundhedsstyrelsens vejledning. (Eksemplet er Ulriksdal)

Tilsynet har i 2010 registreret eksemplarisk praksis på tilbuddene i et vist omfang i sine tilsynsrapporter. Angivelsen af eksemplarisk praksis på tilbuddene i den vedlagte oversigt er således ikke udtryk for, at der ikke finder eksemplarisk praksis sted på de tilbud, som ikke er nævnt i oversigten.

Tilsynet vil i 2011 videreudvikle på den systematiske registrering af eksemplarisk praksis med henblik på vidensdeling og tværgående læring på de sociale tilbud. Dermed vil der fra 2011 også kunne genereres et mere præcist og validt statistisk materiale herom.

Registreringen har vist eksemplarisk praksis vedrørende bl.a. kompetenceudvikling, brugerinddragelse og magtanvendelse. Som eksempler på eksemplarisk praksis kan nævnes:

- **Brugerinddragelse:** Brugerinddragelse og indflydelse er centralt for tilgangen på tilbuddet, og det af få kontrol over eget liv er i fokus for samtlige af de processer, der iværksættes. Formålet er at give brugerne mulighed for at træffe individuelle valg og til at udvikle virksomme mestringsstrategier til håndtering af et meningsfuldt og værdigt liv. Der er et velfungerende brugerorgan, som understøtter den i forvejen eksemplariske brugerinddragelsespraksis. (Eksemplet er fra Høskoven)

- **Kompetenceudvikling:** Der arbejdes kontinuerligt på at kvalificere opgaveløsningen, dels gennem længerevarende uddannelsesforløb i Marte Meo-metoden¹, dels gennem pædagogiske projekter, korterevarende kurser og monofaglige møder med henblik på at udvikle og kvalitetssikre indsatsen. Tilsynet vurderer, at anvendelsen af ressourcepersoner er en eksemplarisk tilgang til implementering af ny viden i organisationen. (Eksemplet er fra Fenrishus)
- **Magtanvendelse:** Tilbuddet har en eksemplarisk forebyggelse af magtanvendelser, som, når de forekommer, analyseres i forhold til udløsende faktorer. Der iværksættes projekter, og dagligdagen struktureres i henhold hertil, hvilket reducerer konflikterne. (Eksemplet er fra Bo-Hedensted)

Tilsynet indgår i en tæt dialog med Psykiatri og Social med henblik på at understøtte en fælles forståelse af bl.a. lovgivning, politiske og administrative beslutninger samt implementerede standarder i Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet. Netop magtanvendelser og medicinbehandling er to af de næste emner, som skal standardiseres i Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet, og Tilsynet indgår i en række mødefora med Psykiatri og Social i den forbindelse.

Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område

Kendskabet til og anvendelsen af de ydelsesspecifikke og organisatoriske standarder under trin 1 og 2 i Dansk Kvalitetsmodel på Socialområdet er i efteråret 2010 blevet eksternt evalueret. Den eksterne evaluering, som omfattede 15 tilbud på nationalt plan, var et pilotprojekt, som skulle kvalificere den eksterne evaluering af Dansk Kvalitetsmodel i 2012.

Tilsynet deltog i dette arbejde og medvirkede ved i alt fem eksterne evalueringsbesøg, heraf som evaluator på Børnehusene i Region Syddanmark og på Nordjysk Center for erhvervet hjerneskade i Region Nordjylland² og som observatør på Koglen, Oustruplund og Gårdhaven i Region Midtjylland.

Resultater fra den eksterne evaluering kan læses på tilbuddets hjemmeside eller ses under www.socialkvalitetsmodel.dk.

Tilsynet arbejder aktivt på at understøtte sammenhænge mellem den eksterne evaluering under Dansk Kvalitetsmodel og tilsynets fokusområder og metodiske tilgange, blandt andet gennem repræsentation af en tilsynskonsulent i den regionale tovholdergruppe under Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet.

Uanmeldte tilsynsbesøg på baggrund af klager

Den af regionsrådet godkendte tilsynsvejledning giver mulighed for, at Region Midtjyllands direktion eller psykiatri- og socialledelsen kan rekvirere uanmeldte tilsyn som følge af klager over utilfredsstillende forhold på et tilbud.

¹ Behandlingsmetode med brug af videooptagelser, der retter sig mod en udviklingsunderstøttende samspilsform, som fremmer personens psykosociale funktionsniveau.

² Et tredje evalueringsbesøg på Østruplund i Region Syddanmark blev aflyst af tilbuddet.

Direktionen har i to tilfælde i 2010 anmodet Tilsynet om at udføre et uanmeldt tilsyn på et tilbud på baggrund af klager. Den ene klage omhandlede rengøringsstandarden på det socialpsykiatriske tilbud Tangkær, mens den anden klage omhandlede den pædagogiske indsats på Holmstrupgård, som er et tilbud for børn og unge.

I begge tilfælde blev Tilsynet ikke præsenteret for forhold, som gav anledning til at kritisere de påklagede forhold. De tilsynsrapporter, som blev udarbejdet i forbindelse med klagesagerne kan ligesom alle andre tilsynsrapporter ses på Tilsynets hjemmeside www.tilsyn.rm.dk.

Ændring af tilsynsvejledning

Regionsrådet besluttede den 26. maj 2010 at ændre Region Midtjyllands tilsynsvejledning. Ændringen indebar, at der blev givet mulighed for ikke at udføre både et anmeldt og et uanmeldt tilsyn på alle tilbud hvert år, men samtidig at fastholde det samlede tilsynsaktivitet.

Tilsynet har med beslutningen kunnet målrette indsatsen for at skabe størst mulig organisatorisk merværdi indenfor tilsynets rammer. Der afholdes således samlet set det samme antal tilsynsbesøg, men tilsynet har mulighed for en større grad af konkret prioritering ved f.eks. kun at afholde tilsynsbesøg én gang på nogle tilbud og at afholde tre tilsynsbesøg på andre tilbud.

Tilsynet har udnyttet denne mulighed i sin prioritering af, hvilke tilbud, som efter Tilsynets vurdering har haft særligt behov for tilsynsbesøg. Det er således ikke alle tilbud, som har modtaget tilsynsbesøg to gange.

Region Midtjylland drev i 2010 i alt 34 tilbud på det sociale område, heraf 20 på voksenområdet og 14 på børn og ungeområde. Tilsynet har på denne baggrund udført 66 tilsynsbesøg, hvilket svarer til to tilsyn pr. tilbud, bortset fra de to rådgivningstilbud, som i henhold til tilsynsvejledningen kun skal have ét tilsynsbesøg pr. år. For en mere detaljeret information om fordelingen af tilsynsbesøgene i 2010 henvises til den vedlagte Oversigt over tilsynsbesøg i 2010.

Pilotprojekt vedrørende dataindsamlingsmetoder

Som et led i udmøntningen af regionsrådets beslutning igangsatte Tilsynet i efteråret 2010 et pilotprojekt på Holmstrupgård, Sct. Mikkelt og Himmelbjerggården, som har til formål at afprøve dataindsamlingsmetoder med henblik på at undersøge og beskrive detaljerede praksisformer, der øver indflydelse på kvaliteten af ydelserne.

På Sct. Mikkelt, som er et socialpsykiatrisk tilbud, har Tilsynet set nærmere på, hvilke effekter brugerinddragelse har på den faglige og organisatoriske kvalitet for brugere og medarbejdere på tilbuddet ved at deltage i et beboermøde forud for et anmeldt tilsynsbesøg.

På Holmstrupgård, som er et tilbud for børn og unge, har Tilsynet set nærmere på institutionens arbejde med faglig udvikling, herunder hvordan det afspejles i den organisatoriske praksis ved at deltage i et personalemøde/behandlingskonference forud for et anmeldt tilsynsbesøg.

På Himmelbjerggården, som ligeledes er et tilbud for børn og unge, har Tilsynet set nærmere på tilbuddets tilgang til børnene i henhold til Børnekonventionen ved at deltage i en

børnesamtale og/eller et refleksionsmøde forud for et anmeldt tilsynsbesøg.

Tilsynet vil på baggrund af besøgene på de nævnte tilbud udarbejde en samlet rapport for hvert tilbud, som vil tage udgangspunkt i de for tilbuddene udvalgte temaer. Herudover vil Tilsynet i løbet af 2011 evaluere på pilotprojektet.

Regionalt tilsynsnetværks tilsynskonference

Region Midtjylland varetager formandskabet i det landsdækkende netværk for tilsyn med regionale tilbud, der mødes ca. 4 gange årligt. Netværket er nedsat i regi af Danske Regioner, og der udveksles her erfaringer, bl.a. om de forskellige måder at organisere tilsynet på, ligesom den nyeste viden på området drøftes.

Netværket arrangerer herudover hvert år en tilsynskonference. På Tilsynskonferencen i 2010 var temaet: Tilsyn set som en evalueringsform, henholdsvis en styringsform. Som noget nyt var også kommunalpolitikere og medarbejdere fra de kommunale tilsyn inviteret i 2010, således at konferencen havde deltagelse af ca. 112 personer.

Det forventes, at der også afholdes en tilsynskonference ultimo 2011.