

Region Midtjylland

**Orientering om Region Midtjyllands svar til Socialministeriet
om praksis på det sociale område**

Bilag

**til Regionsrådets møde
den 2. maj 2007**

Punkt nr. 31

SPØRGESKEMA TIL REGIONSRADET

Regionsnavn: ___RM_____ Regionsnummer: ___1082___

1. Det generelle driftsorienterede tilsyn

Regionsrådet bedes oplyse:

- a. Hvor hyppigt aflægges der – taget som gennemsnit – i perioden 2004-2006 anmeldte besøg på botilbud for voksne efter serviceloven?
_____ gennemsnitligt gange i alt i perioden 2004-2006 pr. botilbud
(evt. skøn)

Viborg Amt: 3 gange (1 gang årligt på hvert tilbud)

Århus Amt: ca. 1 gang (1 besøg hvert 2, 5 år på hvert tilbud)

Ringkøbing Amt: 3 gange (1 gang årligt)

- b. Hvor hyppigt aflægges der – taget som gennemsnit – i perioden 2004-2006 uanmeldte besøg på botilbud for voksne efter serviceloven?
_____ gennemsnitligt gange i alt i perioden 2004-2006 pr. botilbud
(evt. skøn)

Viborg Amt: Kun uanmeldte tilsyn i de tilfælde hvor det anmeldte tilsyn har givet anledning hertil. Desuden som følge af visser sager eller klager. I gennemsnit har været gennemført 2 uanmeldte besøg om året i amtet – hvilket vil sige på hvert 10. tilbud.

Århus Amt: Ingen uanmeldte tilsyn

Ringkøbing Amt: Ingen uanmeldte tilsyn

- c. Hvem udfører tilsynet?

(afkrydsning) Regionen _

Efter serviceloven fører regionen tilsyn med egne tilbud og de tilbud som der er indgået driftsoverenskomst med. 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, socialpsykiatriske område og specialundervisningsområdet, og ikke kun de tilbud lovgivningen foreskriver. De tilsynsførende er uafhængige af driftsenhederne/psykiatridistrikterne – med en organisatorisk forankring i Psykiatri- og Socialstaben har de tilsynsførende ikke en tæt relation til tilbudene.

Som udgangspunkt skal hvert tilbud modtage et anmeldt tilsyn om året og et uanmeldt tilsyn *minimum* hvert andet år. Brugere og pårørende involveres direkte i tilsynet og der er bl.a. mulighed for ensamtaler med de tilsynsførende.

(afkrydsning) Andre, hvem: _____

- d. Er der fastsat procedurer og rutiner for tilsynsvirksomheden, fx beslutninger om tilbagemeldinger til regionsrådet?
 Ja (afkrydsning)
 Nej (afkrydsning)

- e. Hvorledes følges der op på det generelle driftsorienterede tilsyn?
 Kort beskrivelse:

De tilsynsførende udarbejder en tilsynsrapport som sendes i høring på tilbudet i 2 uger mhp. at rette misforståelser, fejl o.lign. Derefter afleveres rapporten til tilbudet og den relevante driftsenhed/det relevante psykiatridistrikt. Tilbudets kommentarer til de tilsynsførendes vurderinger, kan vedlægges rapporten, når den afleveres til den relevante driftsenhed/det relevante psykiatridistrikt.

Tilbudet skal udarbejde en handleplan som reaktion på de utilfredsstillende forhold, der evt. bliver påpeget i tilsynsrapporten. Handleplanen skal være udarbejdet senest en måned efter at tilsynsrapporten er afleveret. Denne sendes til driftsenheden eller psykiatridistriktet, der forestår opfølgningen og har ansvaret for, at der handles.

Når de anmeldte tilsyn med et område er afsluttet, udarbejder de tilsynsførende en sagsfremstilling. Denne bruges til at orientere den strategiske ledelsesgruppe og sidenhen det politiske niveau.

I tilfælde af at der afdækkes stærkt kritisable forhold ved et tilsynsbesøg, orienteres lederen af driftsenheden eller psykiatridistriktet og psykiatri- og socialdirektøren straks. Det politiske niveau informeres straks om stærkt kritisable forhold afdækket ved tilsynsbesøg. Ved forekomst af stærkt kritisable forhold laver driftsenheden/psykiatridistriktet opfølgende kontrol. Endelig kan den strategiske ledelsesgruppe rekvirere et uanmeldt tilsyn.

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 sikres blandt andet ved at det enkelte tilbud gør tilsynsrapport og evt. kommentarblad og handleplan tilgængelig på egen hjemmeside.

-
- f. Er der fastsat retningslinjer for tilsynets indhold?

Ja (afkrydsning)

Nej (afkrydsning)

2. Arbejdet med behandlingen af klager.

Regionsrådet bedes redegøre for arbejdet med behandling af klager over forholdene på botilbud, herunder om der er fastsat procedurer og rutiner for behandlingen af klager, og for hvordan regionsrådet måtte blive bekendt med klager, der er indgivet til den enkelte boform, regionsrådet driver eller har driftsoverenskomst med.

1. Om muligt hvorledes arbejdet i praksis har været udført i amtskommunerne inden strukturreformen den 1. januar 2007.

Kort redegørelse:

Klager før 1. januar 2007, Viborg Amt:

Klager over et tilbud kom typisk fra en bruger eller en pårørende og var enten rettet til lederen af tilbuddet eller til amtets social- og psykiatريفorvaltning. Hvis klager ønskede personligt møde om sagen, blev dette altid imødekommet. Socialudvalget/psykiatriudvalget blev orienteret.

I de tilfælde hvor klager var rettet til lederen af tilbudet, besvarede denne selv klagen, men var forpligtet til at underrette forvaltningen om klagen. I særlige tilfælde kunne det aftales, at klagen kunne behandles i forvaltningen. Det kunne f.eks. forekomme, hvis klagen drejede sig om serviceniveauet på stedet. I sådanne sager orienteredes socialudvalget/psykiatriudvalget.

Var klagen rettet til forvaltningen, gik den til kontorchefen, som sendte den til udtalelse på tilbudet. Klager blev underrettet om dette og fik samtidig at vide, hvornår klager kunne forvente svar. Når tilbudets redegørelse var modtaget, vurderede kontorchefen, om sagen var tilstrækkeligt belyst og besvarede derefter klagen. Det skete jævnligt, at klager fik helt eller delvist ret.

Klager af alvorlig karakter, som overgreb, forsømmelser eller ulovlig tvang eller lignende ville normalt kræve en nærmere undersøgelse. Afhængigt af sagens karakter ville andre instanser blive involveret, f.eks. Arbejdstilsynet eller BST. Socialudvalget/psykiatriudvalget blev orienteret.

Anonyme klager opfattedes som et tegn på, at der muligvis kunne være problemer på det pågældende sted, og der blev iværksat en undersøgelse, med mindre det klart kunne ses, at det drejede sig om chikane.

Klager før 1. januar 2007, Ringkøbing Amt:

Klager fremsendt til administrationen blev modtaget hvorefter der blev fremsendt en modtagelsesskrivelse til klager.

Tilbudet blev anmodet om redegørelse vedr. klagen, og hvis der var tale om en alvorlig sag blev relevante parter hørt. Herefter traf administrationen afgørelse på baggrund af klagen og svar blev sendt til klager og til tilbudet.

Opfølgning kunne eventuelt finde sted i form af møde med tilbudet, krav om handleplan, undersøgelse, skærpet tilsyn, personalesag, osv. Hvis der var tale om en alvorlig sag blev det politiske niveau orienteret.

Klager før 1. januar 2007, Århus Amt:

Klager stilet til psykiatriedelsen/driftsområdet for voksne fysisk og psykisk handicappede, blev videresendt til udtalelse hos forstanderen, som i den forbindelse har inddraget evt. øvrige involverede medarbejdere. Forstanderens skriftlige udtalelse, evt. indhentede supplerende oplysninger og klagerens fremstilling af sagen lå tilsammen til grund for psykiatriedelsens vurdering og besvarelse af klagen.

Denne procedure blev også fulgt, når det drejede sig om klager til Amtsråd/udvalgsformand - blot blev der her sendt et svarudkast til amtsgården, der var ansvarlig for den endelige udformning af svaret og underskrift ved Amtsråd/udvalgsformand.

De klager, som er kommet direkte til botilbudene, har botilbudene selv besvaret og i nogle tilbud har der været en fast skriftlig procedure for håndtering af klager. Der har ikke været nedskrevne procedurer for orientering af Amtsråd og psykiatriedelsen om disse klager.

2. Hvorledes arbejdet udføres i regionen efter den 1. januar 2007.

Kort redegørelse:

Der pågår i øjeblikket et arbejde med at udarbejde retningslinjer og procedurer for klagebehandling i Region Midtjylland. Siden 1. januar 2007 er praksis vedr. klagebehandling blevet videreført fra de tidligere amter. De nye retningslinjer og procedurer for klagebehandling vil tage afsæt i den bedste praksis fra hvert af de fire tidligere amter. I den forbindelse lægges vægt på at klagebehandlingen er baseret på åbenhed, konsekvens, respekt og professionalisme. Beskrivelsen af Region Midtjyllands retningslinjer for klagebehandling vil blive forelagt Regionsrådet.

Regionsrådet bedes endvidere oplyse:

- a. Er der truffet beslutninger om tilbagemeldinger til regionsrådet?
 Ja (afkrydsning)
 Nej (afkrydsning) X – men det er undervejs (Tilføjet under b).

- b. Hvis 'Ja' hvilke?

-
-
- c. Er der givet andre instrukser til botilbud m.v. om behandlingen af klagesager?
Ja (afkrydsning)
Nej (afkrydsning) X
- d. I hvilke tilfælde orienteres den enkelte beboers handlekommune om en klage?

Kort beskrivelse:

Praksis fra amterne videreføres indtil der foreligger en samlet beskrivelse af Region Midtjyllands retningslinier for klagehåndtering.

Der er ikke beskrevet retningslinier for orientering af beboerens handlekommune. Temaet behandles ifm. det arbejde der pt. pågår omkring udarbejdelse af procedurer for klagebehandling i Region Midtjylland.

3. Arbejdet med handleplaner.

Regionsrådet bedes oplyse:

- a. Er der instrukser eller retningslinjer for, hvorledes der forholder til handleplaner, der er udarbejdet for den enkelte beboer?
Ja (afkrydsning)
Nej (afkrydsning) X

Der foreligger ikke instrukser. Generelt kan det oplyses, at der på tilbuddene er et tæt samarbejde med kommunen om opfølgningen på handleplanen. På en lang række tilbud arbejdes der med konkrete planer for udmøntning af handleplanen i konkrete mål og delmål for arbejdet på tilbuddet.