

Vejledning til tilsyn på det sociale område



Dato 27-04-2012

Ellen Brunebjerg

Ellen.Brunebjerg@stab.rm.dk

1-5-1-06-V

Side 1

1. Indledning

Region Midtjylland skal føre tilsyn med egne tilbud på det sociale område. Til det formål foreligger denne tilsynsvejledning, der beskriver indholdet og organiseringen af Region Midtjyllands tilsynspraksis. Vejledningen vil løbende blive revideret i henhold til Region Midtjyllands tilsynspraksis.

2. 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.

Regionens værdier

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

Derfor udføres tilsynet af uvildige 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, ligesom tilsynet foregår i tæt dialog med tilbuddet.

Region Midtjyllands tilsyn skal tilgodese tre aspekter: kontrol, udvikling og dokumentation.

Kontrol

Tilsynet skal kontrollere, at tilbuddet lever op til lovgrundlaget, regionsrådets og administrative beslutninger. Tilsynet skal desuden kontrollere, at tilbuddet arbejder systematisk med at levere ydelser til brugerne.

Udvikling

Tilsynets udviklingsaspekt retter sig mod en løbende kvalitetssikring af tilbuddet blandt andet ved at understøtte gode standarder i tilbuddets ydelser og opgaveløsning. Tilsynet kan danne

baggrund for at synliggøre potentielle udviklings- og indsatsområder, der kan bidrage til at forbedre de tilbud, som Region Midtjylland leverer til brugerne.

Dokumentation

Med afsæt i tilsynet skabes en platform for dokumentation af regionens indsats og udviklingsfelter. Tilsynet fungerer derfor også som dialogredskab med regionsrådet, der får vished for, at det lovpligtige tilsyn gennemføres, og at tilbuddene lever op til de fastsatte lovkrav og regionsrådets beslutninger. Regionsrådet orienteres ligeledes om udviklingstiltag og den eksemplariske praksis, som finder sted på tilbuddene.

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 således en systematisk dataindsamling, som kan bidrage til analyser, undersøgelser og udviklingsprojekter.

Tilsyn på specialundervisningsområdet

Region Midtjylland ønsker også at føre tilsyn med tilbud, der er oprettet efter Lov om Specialundervisning. Derfor føres der tilsyn med Region Midtjyllands tilbud både på det sociale område og på specialundervisningsområdet, og ikke kun de sociale tilbud, som lovgivningen foreskriver.

3. Organisering

Den ressourcemæssige ramme for tilsynsfunktionen er en leder og tre tilsynskonsulenter, som er ansat i Regionssekretariatet, hvorfra de får sekretariatsbistand. Som udgangspunkt modtager hvert tilbud både et anmeldt og et uanmeldt tilsyn hvert år. Indsatsen kan målrettes uden at reducere tilsynsaktiviteten, så hvert tilbud ikke får både et anmeldt og et uanmeldt tilsyn årligt, men dog mindst et tilsyn hvert år¹.

Tilsynskonsulenterne, som er ansat i Regionssekretariatet, har ikke en tæt relation med og kontakt til tilbuddene og driftscentrene i dagligdagen, Tilsynet indgår i forskellige mødefora med driftsledelsen, hvor formålet er at drøfte og orientere om emner af fælles relevans med henblik på at sikre det bedst mulige samarbejde mellem Psykiatri- og Socialområdet og tilsynet, samt størst mulig vidensdeling og erfaringsudveksling.

Tilsynskonsulenternes primære opgave er at forestå planlægning og gennemførelse af tilsynsbesøget samt skrivning og aflevering af tilsynsrapporten.

Tilbuddets rolle i forbindelse med tilsynet uddybes yderligere i afsnit 4. Efter tilsyn og opfølgning er afsluttet, gør tilbuddet tilsynsrapport og evt. handleplan tilgængelig på egen hjemmeside.

Driftscentrene er behjælpelige med materiale til tilsynskonsulenterne, når de forbereder tilsynsbesøget. Driftscentret har ansvaret for, at tilbuddet følger op på tilsynsrapporten bl.a. ved at sikre, at der udarbejdes en handleplan i tilfælde af opmærksomhedspunkter i

¹ Tilbud på børne- og ungeområdet skal modtage et uanmeldt tilsyn hvert år fra 2011 jf. Barnets Reform.

tilsynsrapporten. Med henblik på næste tilsynsbesøg journaliserer driftscentret handleplanen i tilsynssagen.

Regionsrådet modtager en gang årligt en status på regionens tilsyn med de regionalt drevne tilbud. Desuden udarbejdes en årlig sammenfatning til orientering af psykiatri- og socialledelsen.

Det er 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.

Derfor kan direktionen og psykiatri- og socialledelsen rekvirere et tilsyn evt. som følge af klager over utilfredsstillende forhold på et tilbud. I tilfælde af at der afdækkes stærkt kritisable forhold ved et tilsynsbesøg, orienteres direktionen, psykiatri- og socialledelsen og lederen af driftscentret straks.

Regionsrådet 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.

4. Tilsynsformer

Anmeldte tilsyn

Alle tilbud modtager anmeldte tilsyn. Tilsynet varsler tilbuddet og det relevante driftscenter om besøget senest seks uger forinden. Tilsynet kan vælge at varsle tilsyn enten på hele tilbuddet eller på en eller flere afdelinger. Tilbuddet anmodes om at indsende materialer, der ikke er tilgængelige på anden vis, fx via Region Midtjyllands sags- og dokumenthåndteringssystem.

Med varslingen følger desuden link til en liste over de temaer, som kan drøftes under besøget med henblik på at give deltagerne mulighed for at forberede sig. Forud for tilsynsbesøget skal tilbuddet endvidere orientere medarbejdere og brugere/pårørende om muligheden for en enesamtale med tilsynskonsulenterne. Brugere/beboere over 18 år, som ikke har værgemål, kan vælge om de vil invitere pårørende til at deltage. De formelle organer (brugerråd, elevråd, forældreråd mv.) inviteres til at deltage.

Tilsynsbesøget tilrettelægges indenfor områderne den faglige indsats, fysiske og sundhedsmæssige rammer samt personaleforhold med fokus på organisationspecifikke udfordringer. Tilsynsbesøget foretages som en kombination af deltagerobservationer, rundvisning og interview med leder(e), medarbejdere samt brugere og eventuelt pårørende, samt på baggrund af tidligere tilsynsrapporter og tilgængeligt datamateriale.

Tilsynskonsulenterne oplyser ved ankomst til tilbuddet om formålet med tilsynet og om emner, som tilsynskonsulenterne umiddelbart ud fra det tilgængelige materiale vurderer relevante at belyse. Tilbuddet er velkommen til at bidrage med yderligere emner.

Ledelsen skal stå til rådighed under besøget i forhold til rundvisning og interview og sørge for, at der om muligt udpeges repræsentanter for de øvrige personkredse. For brugernes vedkommende kan der anvendes bisiddere. Derudover bør sikkerhedsrepræsentanter og MED-repræsentanter fra tilbuddet eller afdelingen deltage. Ligeledes skal der i udvælgelsen af

medarbejdere lægges vægt på, at tilbuddets kerneydelse kan belyses af de udpegede medarbejdere.

Særlige projekter

Tilsynet ønsker løbende at udvikle sine arbejdsmetoder og samarbejdet med driftscentrene og tilbuddene om kvalitetsudvikling af regionens sociale tilbud.

Derfor kan tilsynet løbende igangsætte særlige projekter, hvor anmeldte tilsynsbesøg efter aftale med driftscenter og tilbud består af andre elementer end de ovenfor beskrevne. Fx kan gennemføres projekter, som har til formål at undersøge og udvikle nye former for dataindsamling og databearbejdning med henblik på at undersøge og beskrive detaljerede praksisformer, der øver indflydelse på kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager.

Uanmeldte tilsyn

Der foretages uanmeldte tilsyn ved alle tilbud, dog undtaget tilbud, som alene tilbyder specialrådgivning.

Det uanmeldte tilsyn kan omhandle et nærmere defineret tema eller et aktuelt emne, der er fokus på i organisationen eller på landsplan. Derudover kan de uanmeldte tilsyn ske som opfølgning på uhensigtsmæssige forhold, der generelt er oplevet på tilbuddene i forbindelse med de anmeldte tilsynsbesøg eller som følge af klager.

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

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 regionsrådet.

Ekstern evaluering efter Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område

Alle tilbud modtager hvert tredje år en ekstern evaluering efter Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område. Det år, hvor tilbuddet deltager i den eksterne evaluering, erstattes et anmeldt tilsynsbesøg af den eksterne evaluering.

Det bemærkes, at hvis Tilsynet vurderer, at der på baggrund af tilbuddets størrelse eller andre forhold er behov for at gennemføre et erstattet anmeldt tilsynsbesøg, vil dette fortsat ske.

5. Rapportering, høring og aflevering

Tilsynskonsulenterne udarbejder en tilsynsrapport, som er en systematisk bearbejdning af de forskellige datakilder. Såvel den eksemplariske praksis, de gode eksempler og områder, som

bør eller skal udvikles, skal fremgå. Det skal fremgå af rapporten, hvordan medarbejdere, brugere og eventuelt pårørende er udvalgt.

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, men medarbejdere, brugere og pårørende nævnes ikke ved navn i den endelige rapport

Den endelige tilsynsrapport sendes til tilbuddet, det relevante driftscenter og socialchefen. Herefter er tilsynskonsulenternes opgave i forhold til de enkelte tilbud afsluttet. Ansvar for opfølgning er placeret hos driftscentret.

6. Opfølgning og orientering

Det er en vigtig del af tilsynet, at der handles på baggrund af resultaterne af et tilsynsbesøg. Driftscentret har ansvaret for, at der bliver fulgt op på tilsynsrapporten, herunder at der udarbejdes en handleplan som reaktion på eventuelle opmærksomhedspunkter, der bliver påpeget i tilsynsrapporten. Handleplanen skal være udarbejdet senest en måned efter tilsynsrapporten er afleveret, og tilbuddet kan udarbejde eget kommentarblad hertil. Driftscentret journaliserer handleplanen i tilsynssagen, således at tilsynet kan orientere sig forud for næste tilsynsbesøg.

Det er vigtigt, at der er åbenhed og synlighed omkring tilsynet. Brugere/pårørende, regionens kommuner og den øvrige omverden skal vide, at regionen fører et institutionelle tilsyn, og de skal have adgang til tilsynsrapporterne.

Det enkelte tilbud har ansvaret for at gøre tilsynsrapport, evt. kommentarblad og handleplan tilgængelig på egen hjemmeside, når tilbuddet har modtaget den endelige rapport.

Tilsynet har ansvaret for at gøre tilsynsrapporterne tilgængelige på Region Midtjyllands hjemmeside og på Tilbudsportalen.

En gang årligt udarbejder tilsynskonsulenterne en status, som bruges til at orientere psykiatri- og socialledelsen og regionsrådet i en sag, som er offentlig tilgængelig.

På baggrund af tilsynets arbejde kan der være basis for, at tilsynet omtaler eksemplariske praksisser, særlige projekter, arrangementer eller lignende, f.eks. på tilsynets hjemmeside.

Yderligere materiale om tilsynet i Region Midtjylland er tilgængeligt på www.tilsyn.rm.dk