



Årsrapport vedrørende Region Midtjyllands tilsyn med de regionalt drevne sociale tilbud i 2011

Dato 26-04-2012

Charlotte Kristiansen

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 derimod 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 tilsynsvejledning, som beskriver form og indhold af regionens tilsyn.

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

Konklusioner vedrørende tilsynsbesøgene i 2011

På baggrund af de i 2011 udarbejdede tilsynsrapporter er det Tilsynets vurdering, at der arbejdes fagligt kvalificeret i forhold til opgaveløsningen på tilbuddene, og at brugerne er tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager på de regionalt drevne sociale tilbud.

Ligeledes er det Tilsynets vurdering, at der arbejdes godt og systematisk med Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet.

Tilsynet har kunnet konstatere, at driftsvilkårene på socialområdet har påvirket det psykiske arbejdsmiljø, men at de organisatoriske udfordringer, som området står med, ikke har påvirket opgaveløsningen, og at tilbuddene har håndteret de for nogle tilbuds vedkommende meget massive nedskæringer i personalet som følge af vigende belægning på måder, som ikke har påvirket tilbuddenes brugere.

Antal tilsynsbesøg

Region Midtjylland drev ved årsskiftet 2011/2012 i alt 31 tilbud¹. 12 af disse er på børn og unge-området, 1 tilbud er et ambulante rådgivningstilbud på specialundervisningsområdet, og 18 tilbud er på voksenområdet.

Tilsynet skal hvert år udarbejde det, der svarer til to tilsynsrapporter pr. tilbud, dog således at rene rådgivningstilbud kun skal have udarbejdet en tilsynsrapport på baggrund af et anmeldt tilsynsbesøg.

Der er på denne baggrund udarbejdet 61 tilsynsrapporter. Rapporternes fordeling på anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg uddybes i vedlagte Oversigt over tilsynsbesøg i 2011.

Det bemærkes, at Tilsynet målretter sin indsats for at skabe størst mulig organisatorisk merværdi indenfor tilsynets rammer. Ud fra en konkret vurdering af tilbuddenes størrelse og behov for tilsynsbesøg besøger Tilsynet således nogle tilbud flere gange end andre. Det er derfor ikke alle tilbud, som har fået udarbejdet to tilsynsrapporter i 2011.

Tilsynsvejledningen giver mulighed for, at Region Midtjyllands direktion eller psykiatri- og socialledelsen kan rekvirere tilsynsbesøg, f.eks. som følge af klager over utilfredsstillende forhold på et tilbud. Direktionen har i et tilfælde i 2011 anmodet Tilsynet om at udføre et uanmeldt tilsynsbesøg på et tilbud.

Opmærksomhedspunkter og anbefalinger 2011

Tilsynet beskriver i sine tilsynsrapporter de eventuelle opmærksomhedspunkter, som tilsynsbesøget har afstedkommet.

Opmærksomhedspunkter gives for forhold, som tilbuddene skal ændre på hurtigst muligt og gives som udgangspunkt alene for forhold, som vedrører lovgivningen eller retningslinjer vedtaget af regionsrådet eller psykiatri- og socialområdets administration.

I 2011 har der særligt været opmærksomhedspunkter vedrørende magtanvendelse og medicin håndtering. At det især er disse to forhold, som har genereret opmærksomhedspunkter, hænger bl.a. sammen med, at områderne er meget lovbundne.

Opmærksomhedspunkterne vedrørende disse to temaer har f.eks. været mangelfuld eller ikke tilgængelig medicininstruks samt mangelfuld registrering af magtanvendelser.

Herudover har der været opmærksomhedspunkter vedrørende manglende arbejdsmiljøaftale, opbevaring af personfølsomme oplysninger, håndtering af brugernes individuelle planer i Bosted² samt manglende udarbejdelse af handleplaner i forbindelse med tidligere opmærksomhedspunkter.

Opmærksomhedspunkter skal følges op af en handleplan, som beskriver, hvordan tilbuddet vil sikre, at det beskrevne forhold kan undgås fremadrettet.

¹ Bocenteret Fogedvænget blev sammenlagt med botilbuddet Høskoven den 31. marts 2011.

² Bosted er et it-system, som bl.a. anvendes til at dokumentere den faglige indsats for hver enkelt bruger.

Tilsynet beskriver endvidere i sine tilsynsrapporter de områder, hvor Tilsynet anbefaler en ændret praksis. Anbefalinger omhandler således typisk områder, hvor Tilsynet ser et udviklingspotentiale.

Tilsynet har især givet anbefalinger vedrørende mangelfulde dokumentationsrutiner, men også emner som bruger- og pårørendesamarbejde og forslag til nye måder at sikre videndeling har givet anledning til anbefalinger.

Anbefalinger skal ikke følges op af en handleplan. Det er således op til tilbuddet selv, om det vil arbejde videre med disse.

Det bemærkes, at i 2011 har implementerede standarder efter Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet (DKM) - selv om de var gældende retningslinjer - alene givet anledning til anbefalinger, idet Tilsynet har set 2011 som et læringsår. I 2012 og fremadrettet giver Tilsynet opmærksomhedspunkter, såfremt implementerede standarder ikke er kendt og anvendt.

En nærmere opstilling af anbefalinger og opmærksomhedspunkter kan læses i den vedlagte Oversigt over tilsynsbesøg i 2011.

Eksemplarisk praksis

Det følger af tilsynsvejledningen, at Tilsynet – ud over at have fokus på de forhold, som skal eller kan forbedres på tilbuddene – også skal have fokus på eksemplarisk praksis, således at Tilsynet dels kan videreformidle eksempler på eksemplarisk praksis på sine tilsynsbesøg, dels via tilsynsrapporterne giver tilbuddene mulighed for at lære af hinanden. Derfor indeholder tilsynsrapporterne også beskrivelser af den gode praksis. Med henblik på yderligere at understøtte videndeling er Tilsynet fra årsskiftet 2011/2012 begyndt at opfordre tilbuddene til at lægge beskrivelser af god praksis på Socialstyrelsens database www.godsocialpraksis.dk.

Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område

Tilsynet i Region Midtjylland har valgt at inddrage de implementerede standarder under Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet i sit arbejde.

Standarderne vedrører de organisationsspecifikke områder ledelse, kompetenceudvikling og arbejdsmiljø og de ydelsesspecifikke områder brugerinddragelse, kommunikation og individuelle planer. Herudover er tre nye standarder undervejs på dette område vedrørende henholdsvis magtanvendelse, medicin håndtering og utilsigtede hændelser.

Standarderne og de regionale retningslinjer, som er udarbejdet til hver standard, bruger Tilsynet til at vurdere tilbuddets praksis på standardernes områder. På denne måde erstattes mere subjektive synsninger af objektive kriterier for, hvornår en praksis er god nok for de områder, som standarderne dækker.

Tilsynets integration af kvalitetsmodellens standarder i tilsynsfunktionen betyder, at Tilsynet kan bidrage aktivt til at understøtte tilbuddenes arbejde med at implementere kvalitetsmodellen. Dette mindsker det samlede ressourceforbrug på kvalitetsudviklingsområdet og giver en synergieffekt, som tilbuddene har været meget positive over for.

Som et led i Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet skal der på hvert tilbud fra 2012 hvert tredje år udføres en ekstern evaluering. Evalueringen udføres af evaluatore, som er særligt uddannede heri, og den er ekstern, fordi den udføres af evaluatore, som kommer fra andre regioner. Tilsvarende får sociale tilbud i andre regioner eksterne evalueringer udført af evaluatore fra Region Midtjylland.

Det er Tilsynets konsulenter, som er blevet uddannet som evaluatore i Region Midtjylland, og som foretager eksterne evalueringer i andre regioner.

Den eksterne evaluering består i en kontrol af, om de implementerede standarder under kvalitetsmodellen er kendte og anvendte. Evalueringen kan enten føre til, at tilbuddet godkendes, godkendes med bemærkninger eller ikke godkendes.

En ekstern evaluering giver således ikke det samme helhedsbillede af et tilbud som et anmeldt tilsynsbesøg, hvor der er fokus på både kvantitative og kvalitative forhold, såsom værdier, omgangstone m.v., men den eksterne evaluering giver et billede af, om tilbuddet kender og anvender de implementerede standarder i kvalitetsmodellen.

Da det er meget ressourcekrævende for tilbuddene både at skulle modtage et eller flere tilsynsbesøg og et eksternt evalueringsbesøg samme år, foreslår administrationen, at ekstern evaluering erstatter et anmeldt tilsynsbesøg på hvert tilbud hvert tredje år.

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

Forslaget er indarbejdet i den reviderede udgave af tilsynsvejledningen, som er vedlagt til regionsrådets godkendelse.

Regionalt tilsynsnetværks tilsynskonference

Region Midtjylland varetager formandskabet i det landsdækkende netværk for tilsyn med regionale tilbud. 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 hvert år en tilsynskonference. På Tilsynskonferencen i 2011 var ombudsmandens inspektionschef Lennart Frandsen inviteret til at fortælle om de inspektionsbesøg, som ombudsmanden bl.a. udfører på socialpsykiatriske botilbud og sikrede institutioner samt de udfordringer, han ser i forhold til løsningen af tilsynsopgaven. Herudover var der et oplæg om professionaliseret praksisudvikling samt tid til snak på tværs med henblik på, at deltagere kunne få identificeret centrale fokusområder og praksisser til en fremadrettet udvikling af deres tilsyn.

Tilsynskonferencen havde deltagelse af godt 100 medarbejdere og ledere fra de regionale og kommunale tilsyn. Tilsynskonferencen for 2012 er under planlægning.

Samarbejdet med Psykiatri og Social

Tilsynet er organisatorisk placeret i Regionssekretariatet med henblik på at være uvildig og uafhængig af driften på socialområdet.

Tilsynet indgår dog i en tæt dialog med Psykiatri og Social via en række mødefora med henblik på at understøtte en fælles forståelse af bl.a. lovgivning, politiske og administrative beslutninger samt implementerede standarder i Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet.

Offentlighed

Alle tilsynsrapporter ses på Tilsynets hjemmeside www.tilsyn.rm.dk.