

04-04-2008

Sagsnr.

Dokumentnr.

**Referat fra temaarrangement den 31. marts 2008 om nye modeller for tilsyn i Socialforvaltningen**

**Tid og sted:** 31. marts 2008 kl. 9-12 på Rådhuset, Socialudvalgets mødesal, stuen, værelse 8

**Dagsorden:**

1. Introduktion til tema-arrangementet
2. Hvad skal fastholdes og hvad skal forandres?
3. Præsentation og drøftelse af tre modeller for tilsyn
4. Opsamling

**Deltagere:**

Følgegruppe	Styregruppe	Arbejdsgruppe
Edith Elwert (påørende, Dialogforum) <i>Gruppe 1</i>	Anette Laigaard (adm. direktør) <i>Gruppe 2</i>	Jakob Scharff (KLK)
Mette Faber (påørende, Handicaprådet) <i>Gruppe 2</i>	Steen Alberts (formand Jens Warmingsvej 56, bosted for udviklingshæmmede) <i>Gruppe 1</i>	Kurt Hjortsø (KL)
Henrik Pedersen (bruger, SAND) <i>Gruppe 3</i>	Jesper Holbæk (leder af Sundbygaard) <i>Gruppe 2</i>	Rikke Ø. Asmussen (Kvalitet og Tilsyn)
Ole Svendsen (bruger, SAND) <i>Gruppe 1</i>	Birgitte Nyrup Lundgren (kontorchef for MR-Misbrug og Bølg samt Kvalitet og tilsyn) <i>Gruppe 1</i>	Rikke Sønderriis (Sekretariatet)
Roland Durup (leder, KFBU) <i>Gruppe 2</i>	Anders Bildsøe Lassen (kontorchef for MR-Handicap) <i>Gruppe 3</i>	
	Anne Marie Søland (Sekretariatschef)	

	<i>Gruppe 1</i>	
--	-----------------	--

Endvidere deltog Lissi Sig (Kvalitet og Tilsyn) i *Gruppe 2* samt Eva Lisby (referent) fra KLK.

Der var afbud fra Janne Sander (Handicaprådet) og fra Ulla Baggesgård, Jens Flyvholm og Rune Hagel Andersen (alle B-siden i HSU, SOF) samt fra arbejdsgruppedeltagerne Elsebeth Hytten og Henrik Høgh (begge Kvalitet og Tilsyn, SOF).

### **1. Introduktion til tema-arrangementet**

Administrerende direktør Anette Laigaard introducerede formålet med dagens temaarrangement og baggrunden for beslutningen om at udbyde tilsynet. Den primære motivation med udbuddet er at få et uafhængigt tilsyn, og formålet med dagens arrangement er at diskutere indholdet af dette tilsyn. Her betonedes Anette Laigaard væsentligheden af at have alle forskellige synspunkter fra både faglige organisationer, pårørendeorganisationer og brugerorganisationer repræsenteret.

Følgegruppen har en afgørende rolle ift. at kvalitetssikre den valgte tilsynsmodel, og følgegruppens synspunkter vil også stå centralt i oplægget til Socialudvalget. Repræsentanter for medarbejdersiden kunne desværre ikke deltage, men en dialog med dem vil blive indledt ud fra referatet fra dagens møde. Dagens debat vil tage udgangspunkt i det notat, arbejdsgruppen har udarbejdet om modeller for tilsyn med projekt- og procesbistand fra KLK. Notatet indeholder ikke økonomiske betragtninger, hvilket er en udfordring, som der skal tages med i betragtning.

Målsætningen er at finde rimelige rammer for det fremtidige tilsyn, så det samtidigt er fagligt forsvarligt og økonomisk realiserbart. Arbejdsgangen er først at vælge modellen, og herefter må økonomien fastlægges inden for rimelighedens rammer. Mødet i dag lægger op til mødet d. 23. april i Socialudvalget, hvor politikerne får præsenteret forslag til tilsynsmodel justeret med følgegruppens kommentarer og input.

### **2. Hvad skal fastholdes og hvad skal forandres?**

Kurt Hjortsø, KL, lagde op til en fælles refleksion over det tilsyn, der hidtil har været i SOF, for at sikre at de gode elementer fra den nuværende tilsynsmodel inkorporeres i den nye model. Dette gennemførtes som en summeøvelse med mødedeltagerne ud fra to spørgsmål:

***Spørgsmål 1: Hvilke ting synes du bør videreføres fra det nuværende tilsyn?***

Brugere og pårørende:

*Edith Elwert:* Overordnet tilfreds med tilsynet og især positiv ift. de daglige tilbud til alle på institutionerne, så brugerne løbende aktiveres. Tilsynets gennemførelse fra SOF er generelt blevet bedre end før i tiden, og tilsynet har en mærkbar effekt på, at forholdene bliver bedre.

*Mette Faber:* SOFs tilsyn lever op til loven og er i fin overensstemmelse med institutionernes værdigrundlag. Tilsynet virker fagligt kompetent, der er god dialog, rapporter virker kompetente ift. opsætning og levering af klare budskaber osv. Ledelse og medarbejdere har en oplevelse af undervejs at få værdifulde råd og vejledninger. Tilsynet fungerer overordnet ret godt, som det fungerer nu.

*Ole Svendsen:* Vores organisation har ikke hidtil været involveret i tilsynet, og vi har ikke fået tilbagemeldinger om tilsynet. Derfor har vi primært forslag til det fremtidige tilsyns udformning.

Forstandere/ledere:

*Jesper Holbæk:* Det er positivt, at man fysisk kommer hele institutionsområdet rundt med det nuværende tilsyn. Det nuværende omfang af tilsyn er fint med både anmeldte og uanmeldte tilsyn. Det er også vigtigt at bevare tilgængelighed til tilsynet i den forstand, at brugere og pårørende kan henvende sig direkte til forvaltningen.

*Steen Alberts:* Det er et meget kompetent og professionelt tilsyn. Det faglige fokus skal fastholdes, herunder faglig ekspertise mellem praksis og de tilsynsførende og en opfølgende dialog, hvor man i fællesskab kan drøfte tilsynet. Der skal bevares en kobling til områdets historie fx ift. udviklingshæmmede, hvilket det nuværende tilsyn har været kompetente til.

*Roland Durup:* Generelt tilfreds med tilsynet. Tilsynsskabelonen er dækkende, og der skal stadig være en kombination af uanmeldte og anmeldte tilsyn. Der er stigende god inddragelse af brugere, hvilket genererer gode værdier. Inddragelse sker på en pæn og anstændig måde, som møder brugerne, hvor de er. Der skal fortsat være uafhængige samtaler med ledelse, medarbejdere og børn og unge på institutionerne.

Administrationen i forvaltningen:

*Anders Bildsøe Lassen:* Der skal fortsat være struktureret oversigt over, hvilke temaer der skal tages op i tilsynet. Det skal være dialogbaseret, og variationen i de forskellige perspektiver i tilsynet skal belyses. Det er positivt med en kombination af anmeldte og uanmeldte tilsyn. I forhold til afrapporteringen, er MR-kontorerne generelt tilfredse med tilbagemeldingerne i tilsynsrapporterne, der godt beskriver øjebliksbilleder, men der er mangler.

*Birgitte Nyrup Lundgren:* Birgitte er kontorchef for MR-Misbrug og Bøllig og tiltrådte først for nylig stillingen som fungerende kontorchef for Kvalitets- og Tilsynskontoret, da den tidligere kontorchef opsagde sin stilling pr. 1. april. Birgitte ønskede primært at være lyttende deltager på mødet.

*Lissi Sig:* Dialogen ude på tilsynsstederne har været god og skal bevares. Den brede vifte af temaer i tilsynsskabelonen er også positivt. Her bliver 11 temaer berørt, så der ikke antages et for snævert perspektiv. Brugere og pårørende skal fortsat have en direkte mulighed for kontakt til kvalitets- og Tilsynskontoret.

## **2. spørgsmål: Hvilke ting synes du, vi skal benytte lejligheden til at ændre i det nuværende tilsyn?**

Brugere og pårørende:

*Edith Elwert:* Der burde være flere uanmeldte tilsyn på tidspunkter, hvor man ikke ved, at tilsynet kan komme. Så kan man få et bedre billede af forholdene på institutionen. Som pårørende kan man ved regelmæssige besøg godt få et indtryk af, hvordan tilsynet fungerer, og hvordan der bliver fulgt op. Der mangler mulighed for kontakt i weekenden på ”Lygten”, hvis der skulle opstå problemer.

*Mette Faber:* De tidligere mediesager har haft store konsekvenser for de personer, der enten skal på institution, eller forældre der overvejer at tage deres barn ud af København Kommunes institutioner. Ønske om systematisk at inddrage pårørende og brugere, da det kan give et mere fyldestgørende billede. Forvaltningen skal betragte inddragelse af pårørende som samarbejdspartnere i stedet for modstandere. Brugere kan i de rigtige omstændigheder bidrage med væsentlige pointer, der kan udvikle tilsynet. Der skal laves brugere og pårørende-tilfredsundersøgelser. På medicinrådet skal de ansatte være meget godt uddannet, så der ikke sker medicineringsfejl. Tilsynet skal aktivt spørge ind til de ansattes medicinviden, hvilket pt. mangler i det nuværende tilsyn. Mette Faber foretrækker anmeldte tilsyn, da det afhænger mere af uddannelse af tilsynets medarbejdere, om de kan se bag om facaden, end om de kommer uanmeldt. Generel forespørgsel om, hvor man rejser spørgsmål om økonomiske problemstillinger ude på institutionerne.

*Ole Svendsen:* Der skal være øget inddragelse af brugerorganisationerne, da mange af brugerne enkeltvis kan have svært ved at udtrykke sig over for offentlige institutioner. Brugere skal have en klagemulighed, der ikke involverer forstanderen, så brugere ikke holder sig tilbage af bekymring for represalier.

*Henrik Pedersen:* Der er nu en bredere sammensætning af medlemmer i SAND, som også omfatter psykisk syge hjemløse. Den største problematik er, at vores brugergruppe ikke er stærk nok til at organisere sig i brugerorganisationer ude på tilbuddene. I weekenden er der intet sundheds-personale, og samarbejdet med HS er for dårligt. Desuden behov for at personalet understøtter organiseringen af brugerne.

Forstandere/ledere:

*Jesper Holbæk:* Det er problematisk, at de forskellige tilsyn breder sig ud over emner, der ikke ligger inden for deres område. Det socialfaglige tilsyn skal begrænses specifikt til det, der er deres område, da det ellers kan have en forstyrrende effekt på andre processer, som er i gang. Jesper Holbæk problematiserer mængden af dialog, da subjektive holdningsmæssige perspektiver kan komme ind og forstyrre. Dette kan give nogle uheldige billeder af institutionerne, og kan forstyrre kvalitetsudviklingsprocesser, der er igangsat i andet regi. Hvis der skal være en overordnet model for alle områder, foretrækkes en skarp juridisk model uden et kvalitetsudviklingsperspektiv. Gør opmærksom på, at der ikke altid er overensstemmelse mellem tilsynet og MR-kontorenes holdninger/strategier.

*Roland Durup:* Tilsynet skal deles op i det socialfaglige perspektiv og andre perspektiver. Det forkludrer billedet, når tilsynets personale synes at inddrage deres subjektive holdninger. Der er ikke altid overensstemmelse mellem tilsynet og MR-kontorets holdninger. Tilsynets udformning skal tage udgangspunkt i videnskabelige konklusioner. Afrapporteringen er generelt udmærket, men der er en problemstilling ift., hvor meget der er faktisk, og hvor meget der er holdningspræget. Det skal være mere objektivt. Dette arbejde skal gerne tænkes i sammenhæng med kvalitetsreformen. Roland Durup ønsker et juridisk skarpt tilsyn adskilt fra et kvalitets- og udviklingsbaseret tilsyn, da det er væsentligt for institutionerne at kunne udvikle sig i forhold til de behov og ønsker, institutionerne selv finder nødvendige, og de ønsker og behov der kommer fra MR-kontorerne og socialcentre.

*Steen Alberts:* Målsætningen med den nye tilsynsmodel må være at undgå fejlhåndtering. Det er ikke nødvendigvis den samme tilsynsskabelon, der kan anvendes til alle områder. Der kan være forskellige behov på forskellige institutioner. De socialfaglige tilsyn skal sammentænkes mere med de andre tilsyn, fx embedslægefaglige tilsyn. Det er væsentligt at være opmærksom på, at tilsynet kun kan give et øjebliksbillede. Der skal være en god gennemsigtighed i tilsynet, og der skal være uhæmmet og smidig tilgængelighed til det kommende tilsyn i endnu højere grad end med det nuværende. Steen Alberts ønsker mere dialog med tilsynet, og det frem-

tidige tilsyn må gerne have mere opmærksomhed på de fysiske rammer, da de kan have enorm betydning for en beboers trivsel.

Forvaltningen:

*Anders Bildsøe Lassen:* Der skal generelt være et stærkere fokus på de krav, lovgivningen stiller. MR-kontorerne vil gerne have et tydeligere billede af arbejdet før tilsynet, så man er mere grundig i den eksisterende dokumentation. Det er væsentligt at afklare, hvilke standarder der sammenlignes ud fra, og det er derfor uhyre vigtigt, at der er velbeskrevet grundlag for den vurdering, der gøres. I forhold til afrapporteringen, så ønskes en mere stram afrapportering, hvor der er fokus på det tilsynet skal belyse, så der er ikke er for mange udenoms-kommentarer.

*Lissi Sig:* Det er vigtigt at pointere, at tilsynet altid er godt forberedt før de tager ud på besøg. Der er en problemstilling ift afklaring af, hvad der er forvaltningens opgaver og tilsynets opgaver. Der skal være en klar afgrænsning af opgavefordeling. Der skal fremover være mere dybdegående kontrol fx på medicinering og magtanvendelse.

### **3. Præsentation og drøftelse af tre modeller for tilsyn**

Jakob Scharff, KL, præsenterede arbejdsgruppens arbejde med forslag til tre modeller for tilsyn som oplæg til efterfølgende gruppediskussion.

Anders Bildsøe Lassen problematiserede mangel på økonomiske betragtninger i modellerne, da det ifølge ham givetvis vil være at betragte som et nulsumsspil ift. udbuddet. Forstået på den måde, at jo flere penge, der skal gives til eksternt tilsyn, jo færre ressourcer vil der givetvis være internt i forvaltningen til de andre opgaver, der skal løse på det socialfaglige område.

Mette Faber ønsker som opfølgning herpå, at socialudvalget aktivt skal forholde sig til, hvilke økonomiske konsekvenser udbuddet får for de andre tilbud på det socialfaglige område.

Jakob Scharff pointerede, at det ikke kan antages, at der nødvendigvis er tale om et nulsumsspil, da der ikke forelægger en politisk afklaring herom.

Herefter blev mødedeltagerne placeret i diskussionsgrupper ud fra de følgende tre spørgsmål. 1. Hvad disse tilsynsmodeller betyder for de forskellige grupper: Brugere, pårørende, medarbejdere, ledere, forvaltning og politikere? 2. Hvad er fordele og ulemper i hver af de tre modeller? Og 3. Hvordan kan modellerne forbedres?

*Tilbage melding fra grupperne:*

### **Model 1: Kontrol +**

Gruppe 1:

Steen Alberts fremhævede, at denne model sikrer den væsentligste funktion, nemlig kontrol af overholdelse af lovgivningen. Det kan også betragtes som en fordel, at modellen er meget entydig i snitfladen mellem tilsynet og forvaltningen. Der mangler dog et fokus på tillid og dialog mellem tilsynet og det enkelte tilbud.

Gruppe 2:

Denne gruppe ønsker en kombination af Kontrol+-modellen og elementer fra kvalitetsmodellen. Der ønskes en niveaudeling, hvor det eksterne tilsyn tager sig af det, der er beskrevet i lovgivningen, og MR-kontorerne har en mulighed for at gå ind med differentieret tilgang til kvalitetsudvikling på de forskellige områder, børn, handicappede, psykisk syge osv. Gruppen præsenterede en skitse til et konkret forslag om et ”auditorkorps”, der uddannes internt i forvaltningen. Korpsset sammensættes af medarbejdere, ledere og uddannede brugere/pårørende på hvert af områderne børn, handicappede, psykisk syge osv.. Det eksterne tilsyn fører tilsyn ift. lovgivningen, og fører sammen med det pågældende områdes ”auditorkorps” tilsyn med den faglige kvalitetsudvikling på tilbuddet. Det er den eksterne tilsynsførende, der skal afrapportere til forvaltningen. Gruppen lægger dermed op til i udgangspunktet at afskaffe de uanmeldte tilsyn. Gruppen argumenterer for, at denne tilsynsmodel giver mulighed for at indsamle data, der er sammenlignelige mellem de forskellige institutioner indenfor eksempelvis børneområdet, hvilket skal tjene til at sikre udvikling på tværs af området. Det sikrer en god sammenhængskraft og vidensdeling indenfor de forskellige institutionscentre.

Gruppe 3:

Lissi Sig pointerede, at denne Kontrol+-modellen medfører en problematik ift. at sikre inddragelse af brugernes perspektiver. Anders Bildsø Lassen fremhævede, at tilsynet kun skal fokusere på enkelte områder, så man sikrer sig en grundigere og mere dybdegående gennemgang af de udvalgte emner i stedet for mere overfladisk præsentation af flere områder. Tilsynsskabelonen skal have færre spørgsmål og færre områder, så man får en sikrere viden forankret i kontrollden.

### **Model 2: SUF-modellen**

Gruppe 1:

Alle deltagerne i gruppen ville gerne se en model med SUF som udgangspunkt med elementer fra kvalitetsmodellen. De udvalgte elementer var f.eks. ift. kvalitetsudvikling med udgangspunkt i kvalitetsstandarder evt. kombineret med gruppe 2's ”auditorkorps”. Den kvalitetsudviklende

del skal ikke ud til eksternt tilsynsførende. Det er væsentligt, at politikerne definerer, hvilke kvalitetsmål man skal styre efter. Steen Alberts argumenterede for, at en kontrol+-modellen ikke skal stå alene, men skal kombineres med et udviklingsperspektiv fra den kvalitetsbaserede, så vi både har hårde data og mere bløde perspektiver.

Gruppe 2:

Henviser til modellen præsenteret under model 1, jf. ”auditorkorps”. Henrik Pedersen fremhævede, at det er svært at udarbejde en model, der kan ramme godt ind i alle grupper. Tilsynet bør på mange måder tilpasses til de forskellige grupper. Det er vigtigt at sikre entydighed. Anders Bildsøe Lassen problematiserede ift. SUF-modellen, at det er meget tidskrævende at etablere kvalitetsstandarder på det sociale område. Jakob Scharff fremhævede, at arbejdsgruppen ikke lægger op til med sin beskrivelse af SUF-modellen, at der også på vores område skal vedtages kvalitetsstandarder, men at standarderne er et perspektiv som kan indgå på et senere tidspunkt.

Gruppe 3:

Enig med de øvrige kommentarer.

### **Model 3. Kvalitetsmodellen**

Gruppe 1:

Modellen giver god basis for dialog med beboerne og pårørende.

Gruppe 2:

Entydigheden er ikke i udgangspunktet særlig klar i denne model, og der hersker tvivl om snitflader mellem forvaltning og eksternt tilsynsførende kan defineres klart nok til at sikre entydighed. Den eksterne tilsynsfører kommer for langt ind i kvalitetsudvikling af tilbuddene, hvilket ikke er ønskeligt ift. snitfladeproblematikker. MR-kontorerne skal stå for kvalitetsudvikling, som entydigt skal forankres i forvaltningen.

Gruppe 3:

Kvalitetsudviklingsopgaven skal ikke lægges ud til den eksterne tilsynsførende, men skal ligge i forvaltningen, så det generelt tænkes ind i udviklingsarbejdet. Gruppen præsenterede overvejelser ift., om der skal flyttes medarbejderressourcer fra SOF til den eksterne aktør i denne model. Anders Bildsøe Lassen vurderer, at der ikke vil være ressourcer til kvalitetsudvikling både i forvaltningen og hos den eksterne tilsynsførende.

## **4. Opsamling**



Referat fra dagens temaarrangement præsenteres for de medlemmer af HSU, der ikke var tilstede. HSU-medlemmerne kan kommentere referatet og de medsendte bilag til temaarrangementet frem til tirsdag den 8. april. Arbejdsgruppen samler op på kommentarerne og tager forslagene med i det videre arbejde med notatet. Fredag den 4. april 2008 vil der være et notat klar til styregruppen og direktionen med henblik på politisk behandling i Socialudvalget den 23. april 2008. Socialudvalget vil få referatet fra dagens møde, så alle mødedeltagernes kommentarer kommer til at fremgå klart for politikerne. Mette Faber udtrykte et ønske om at se det reviderede notat, inden det kommer til politisk behandling. Referatet vil blive udsendt senest i slutningen af uge 14.