

Ideoplæg vedr. tilsyn i Københavns Kommune.

Indledning.

I forbindelse med afholdelse af *Tema-arrangement om nye modeller for tilsyn* den 31. marts 2008 blev der i arbejdsgrupperne drøftet fordele, ulemper og evt. andre mulige tilsynsmodeller for tilsyn i Københavns Kommune. Dette fremgår af referatet dateret 4. april 2008.

I arbejdsgruppe 2 drøftede vi en model, som er en kombination af *Kontrol+ modellen* og elementer fra *kvalitetsmodellen*. Argumenterne for at fremføre denne model er først og fremmest, at man sikrer et eksternt tilsyn på det strengt lovgivningsmæssige område, hvilket er en opgave, som er forholdsvis enkel at løse af eksterne partnere, da opgaven er veldefineret. Vedrørende sikring af kvaliteten og kvalitetsudviklingen på de forskellige tilbud, er denne opgave væsentlig mere kompleks og vanskelig at få løst.

Nedenfor er der overordnet beskrevet en model for, hvordan kvaliteten og kvalitetsudviklingen kan foregå på Københavns Kommunes tilbud. Beskrivelsen skal betragtes som inspiration for arbejdsgruppen i det videre arbejde med at finde den ideelle model for et kommende tilsyn.

Koblingen til MR's nye centerstruktur.

Med den forventede ændring i strukturen for de forskellige MR- områder med virkning fra 2009, vil der i centerdannelserne være mulighed for på tværs af de enkelte centre i de forskellige MR- områder at skabe et tilsyn i samarbejde med de enkelte MR områder, der kan varetage opgaven med at kvalitetssikre og kvalitetsudvikle de forskellige tilbud.

Begrundelsen for at udlægge kvalitetssikringen og kvalitetsudviklingen, i et samarbejde mellem de enkelte MR- områder og deres forskellige centre, er for det første at skabe en klar snitflade mellem det juridiske tilsyn og kvalitetssikrings- og kvalitetsudviklingsdelen. For det andet er begrundelsen, at udviklingen af kvaliteten på de forskellige tilbud er et mellemværende mellem de enkelte MR – områder og de forskellige tilbud i centerdannelserne. De opgaver, som MR- områder skal have løst, og den kvalitet der skal ligge i opgaveløsningen, bør foregå i en tæt dialog mellem de enkelte tilbud og MR- området.

Den beskrevne centerstruktur, som forventelig bliver en realitet med virkning fra 2009, har umiddelbart nogle problematiske forhold, idet den nødvendige udveksling af viden, erfaring, specialkompetencer m.v. mellem de forskellige centre i de enkelte MR- områder tilsyneladende ikke er overvejet, eller i hvert fald ikke fremgår af de eksisterende beskrivelser. Ved at etablere et "kvalitets- og udviklingstilsyn" i de forskellige MR- områder, vil man kunne råde bod på dette forhold. Samtidig vil man kunne opnå et kvalitativt løft ved at kombinere en overordnet faglig, strategisk tilgang (MR-området) med virkelighedens verden (brugere, pårørende, institutionsledere, medarbejdere).

Herefter beskrives nogle overvejelser over, hvordan man rent praktisk kan forestille sig et kvalitets- sikrings- og kvalitetsudviklingstilsyn konstrueret.

Sammensætningen af kvalitetssikrings- og kvalitetsudviklingstilsynet.

De interessentgrupper, der kan kvalificere et kvalitets- og udviklingstilsyn kunne være følgende – opstillet i uprioriteret rækkefølge:

- Brugere
- Pårørende
- Institutionsledere/forstandere
- Medarbejdere
- Repræsentanter fra MR- området

Vedr. brugere.

Afhængig af hvilket MR- område der er tale om, vil brugerne i større eller mindre omfang kunne blive en del af en kommende tilsynsgruppe. Brugerperspektivet er en brugbar og nødvendig med- spiller i kvalitetssikringen og kvalitetsudviklingen af de enkelte tilbud. En ikke uvæsentlig opgave i forhold til brugerrepræsentationen kan blive at skabe kontinuitet, da der for nogle tilbuds vedkom- mende vil være løbende udskiftning i gruppen af brugere.

Vedr. pårørende.

Der vil naturligvis, afhængig af hvilket MR- område det drejer sig om, være forskellige ressourcer i pårørendegrupperne. Pårørendegrupperne har imidlertid en indsigt i de enkelte brugeres liv og fær- den, som er helt nødvendig at inddrage i kvalitetssikringen og kvalitetsudviklingen af tilbuddene. Som ovenfor beskrevet vil der være en opgave i at skabe kontinuitet, da der for nogle brugere og pårørende vil være nogen udskiftning pga. af, at anbringelsen ophører, eller behandlingen afsluttes. For andre grupper gør der sig det gældende, at de over år er anbragt på samme sted, og det giver dermed større kontinuitet i tilsynet.

Vedr. institutionsledere/forstandere.

Forstandere/ledere på tilbuddene er ansvarlige for driften og det pædagogiske indhold af tilbuddet. Generelt er tilbuddene udviklingsorienteret, og der har igennem en årrække været fokus på at kunne dokumentere kvaliteten af det pædagogisk- behandlingsmæssige arbejdet, der udføres. Et dilemma har bl.a. været, at man fra centralt hold – MR- områderne, og ofte uden koordinering eller dialog om indsatsområder, har udmeldt udviklingsområder, som skulle prioriteres indenfor en afgrænset periode f.eks. et år e. l. På de forskellige tilbud har man selvstændigt udarbejdet ofte andre indsats- områder for at styrke kvaliteten og for at udvikle tilbuddet i takt med de behov, der udmeldes fra forskningsside, fra brugere, pårørende og samarbejdspartnere – socialcentre. Derfor har det ofte forholdt sig sådan, at den centralt stillede opgave er blevet udført ud fra devisen ”Giv kejseren, hvad kejserens er – og Gud hvad Guds er” forstået på den måde, at kejseren er MR- områdets udmeldte indsatsområde og Gud er tilbuddets prioriterede indsatsområde. Et tæt samarbejde, og en kontinuer- lig dialog omkring kvalitetssikring og kvalitetsudvikling mellem tilbud (kommende centre) (heri

indregnet forstander/ledere, pårørende, brugere og medarbejdere) og det enkelte MR- område, vil kunne give en større sammengæng og entydighed i udvikling af de enkelte tilbud.

Vedr. medarbejdere.

Medarbejdernes daglige kontakt og omgang med brugere og pårørende, og deres kendskab til den pædagogisk- behandlingsmæssige praksisverden, vil give tilsynet den praktisk faglige dimension, som er nødvendig for at skabe et så helt billede af tilbuddenes kvalitet og udviklingspotentiale som muligt.

Vedr. MR- området.

MR- kontorerne har det overordnede ansvar for driften af centrene i det pågældende MR- område. Det vil således også være dem, der økonomisk/administrativt vil være ansvarlige for udviklingen af de forskellige centre og dermed tilbud. Den erfaringsopsamling, der kontinuerligt foregår fra social-centrene til MR kontorerne, kvalificerer MR- kontorerne til at indgå i sikringen og udviklingen af kvaliteten i centrene (tilbuddene). MR- kontorerne vil forventeligt også få det forkromede overblik over de enkelte centres nuværende kvalitet og de udviklingsmuligheder, der måtte være. MR kontorerne vil således få en opgave i at koordinere, prioritere og igangsætte kvalitetssikring og kvalitetsudvikling i de forskellige centre i samarbejde med institutionerne (ledere, pårørende, brugere og medarbejdere).

For at skabe den størst mulige bredde i både faglig og erfaringsmæssig henseende, bør man overveje at sammensætte tilsynsgruppen således, at den dækker bredt de forskellige målgrupper, der eksisterer i de forskellige centre under de enkelte MR- områder. Da tilsynsgruppens medlemmer er udvalgt fra de enkelte institutioner i centrene – med undtagelse af MR's repræsentation, vil der kunne opstå den situation, at en eller flere personer vil være inhabile, når tilsynet foretager tilsyn på de pågældende personers tilbud. Man vil kunne imødegå dette, ved at udpege suppleanter, som indgår i tilsynet i sådanne tilfælde eller, at man etablerer to eller flere tilsynsgrupper.

For at gøre tilsynsgruppen så operationel som mulig bør man overveje, hvorledes man kan begrænse antallet af personer i tilsynsgruppen samtidig med, at man sikrer repræsentation af samtlige interessegrupper i forbindelse med et tilsyn.

Tilsynets uddannelse, indhold m.v..

For at gøre det kvalitetsmæssige tilsyn så fagligt og funktionelt forsvarligt som muligt, vil det være nødvendigt at uddanne de personer, der skal indgå i tilsynsgruppen. Forud for en uddannelse af de pågældende personer, skal der udarbejdes et materiale, som beskriver tilsynets formål, opgaver, indhold og kompetence. Udkast til dette materiale kan i første omgang udarbejdes af en projektgruppe, der har viden om og erfaring med kvalitetssikring og udviklingsopgaver. Efterfølgende kan repræsentanter fra det eksterne tilsyn, repræsentanter fra MR- kontorerne, forstandere, medarbejdere, brugere og pårørende inddrages i udviklingen af materialet.

Områder som projektgruppen kunne inddrage er f.eks. følgende:

- Formålsbeskrivelse
- Indholdsbeskrivelse
- Kompetenceforhold
- Principper for tilsynet: årlige antal tilsyn, anmeldte tilsyn, opfølgning, tidsrammer, udarbejdelse af retningslinjer for indhold i tilsynsrapport, procedure for udarbejdelse af tilsynsrapport, honorering, m.v.
- Udvikling af kvalitetsstander ud fra videnskabelige undersøgelser og i forhold til de enkelte MR- områder.
- Udarbejde oversigter over områder, der skal kvalitetssikres og kvalitetsudvikles i forhold til de enkelte MR områder
- Udarbejdelse af udviklingsmodeller/skemaer, der kan standardiseres i forhold til udviklingsplaner for de enkelte centre (benchmarking)
- Udarbejdelse af opfølgningsskemaer for tilbuddene, MR områderne og for Tilsynet

Ovenstående er blot et ideoplæg, flere områder vil kunne tilføjes. I øvrigt vil man kunne blive inspireret ved en nærmere undersøgelse af "Excellencemodellen". Heri er beskrevet, hvorledes man systematisk kan udvikle kvaliteten i virksomheder, institutioner m.v.

Samarbejdet mellem internt og eksternt tilsyn.

For at skabe et samlet billede af både det eksterne- og det kvalitetsmæssige tilsyn, bør der udarbejdes en model for, hvordan de to afrapporteringer understøtter hinanden og sluttelig gir en samlet beskrivelse af tilsynet på den enkelte institution. En vigtig pointe i begge tilsyn er, at eventuelle bemærkninger, påbud eller krav i tilsynsrapporterne altid skal kunne adresseres til en myndighed, der har pligt til at handle på disse. Det er derfor nødvendigt, at der udarbejdes en beskrivelse af, hvorledes kommunikationsvejene og kompetenceforholdene er i forhold til at skulle handle på rapporter fra tilsynene.

Afrunding.

Dette indlæg skal først og fremmest forstås som en interesse i at medvirke til, at det fremtidige tilsyn med Københavns Kommunes institutioner og tilbud bliver så hensigtsmæssigt som muligt. Der er stor forståelse for, at en del af det kommende tilsyn bliver eksternt, og at objektivitetskriteriet på den måde i større udstrækning kan tilgodeses. Samtidig er det også vigtigt at påpege, at kvalitetssikring og kvalitetsudvikling kommer til at foregå i et regi, tæt på de personer, der er ansvarlige for den overordnede drift – MR kontorerne, den daglige drift – ledere og medarbejdere og personer, som direkte mærker konsekvenserne af de forhold, der eksisterer på tilbuddene. Det er magtpåliggende at gøre opmærksom på muligheden for at se det kvalitets- og udviklingsmæssige tilsyn indenfor rammerne af de nye centerdannelser. Videns- og erfaringsdeling mellem centrene under de forskellige MR- områder er af allerstørste vigtighed at sikre, og en tilsynsmodel, som den ovenfor beskrevne, vil i nogen udstrækning kunne udvikles til at kunne tilgodese dette.

Det er håbet, at ovenstående betragtninger vil kunne inspirere arbejdsgruppen i det videre arbejde med udviklingen af en tilsynsmodel.