

## Søren Holmboe

---

**Emne:** VS: Anmeldte - uanmeldte tilsyn

**Fra:** Mette Faber [mailto:tigerdyret@dadlnet.dk]

**Sendt:** 15. april 2008 22:22

**Til:** Mikkel Warming

**Cc:** Ulla Kaatmann; Anette Laigaard

**Emne:** Anmeldte - uanmeldte tilsyn

Kære Mikkel,

Vi har i LEVKK diskuteret forslag til ny tilsynsmodel.

LEV KK støtter "Kombi-modellen", som indtænker både de lovgivningsmæssige krav og tilgodeser de udviklingsmæssige behov.

Jeg vil dog i denne forbindelse gerne problematisere behovet for og udbyttet af at gennemføre både anmeldte og uanmeldte tilsyn.

Baggrunden for at gennemføre uanmeldte tilsyn er ønsket om i videst muligt omfang at få "et sandt billede" af virkeligheden i organisationen. Det er troen på, at organisationen ved de anmeldte tilsyn får mulighed for at sminke virkeligheden - altså "at snyde" auditor.

Imidlertid er der betydelige erfaringer fra laboratorie- og hospitalsverdenen om udbyttet af anmeldte#uanmeldte tilsyn, man i den socialpædagogiske verden kan gøre brug af.

Vores erfaringer fra hospitalerne er, at de uanmeldte tilsyn ikke "leverer varen". Det skyldes som oftest, at auditor ikke kan få svar på de relevante spørgsmål, fordi de rigtige personer ikke er til stede, fordi de er i fuld gang med noget andet, fordi data ikke kan findes frem mm. Der er meget ventetid, der skal bruges meget tid på at forklare medarbejdere og patienter, hvad det går ud på, berolige dem mm. Kort sagt: der anvendes meget tid på for lidt. Desuden er det en erfaring at særligt yngre/nyansatte medarbejdere befinder sig dårligt i de uventede situationer og det derfor tager længere tid at etablere en fornuftig dialog.

Det er således ikke tilfældigt at de store akkrediteringsfirmaer både nationalt (Dansk Standard og DANAK) og internationalt (Joint Commission International) ikke anvender uanmeldte tilsyn. H:S udvalgte i 2006 nogle få hospitaler, der i pilotforsøg fik uanmeldte besøg af H:S auditorerne. Konklusionen var at fundene ikke adskilte sig fra tidligere, at det indsamlede datamateriale var for tyndt og dermed ikke validt. Desuden var der utilfredshed i auditorkorpset fordi den anvendte tid ikke stod mål med de anvendte ressourcer. Direktørkredsen besluttede på den baggrund ikke at forlænge pilotperioden. Siden har vi ikke anvendt konceptet.

Som supplement hertil, skal jeg gøre opmærksom på, at skønt der i årevis har været gennemført uanmeldte tilsyn i KK har det ikke forhindret de sager, vi har set i pressen. Uanmeldte tilsyn giver derfor i mine øjne en falsk tryghed, samtidigt med at udbyttet ikke står mål med udgiften.

Min holdning er derfor at et anmeldt tilsyn giver mere udbytte, er mere respektfuldt overfor personale, brugere og pårørende og giver øgede læringsmuligheder, fordi det har mere fokus på udvikling fremfor kontrol. Endeligt anvendes der færre ressourcer.

Min påstand er at et uanmeldt tilsyn ikke afslører mere, end en dygtig og forberedt auditor kan finde ved et anmeldt.

Min baggrund for at udtale mig om disse problemstillinger er, at jeg er uddannet auditor både nationalt (Dansk Standard og DANAK) og internationalt (Joint Commission International) og at jeg i mere end 10 år har auditeret produktionsvirksomheder, laboratorier og hospitaler og undervist kommende auditorer på alle niveauer og i alle faggrupper.

Jeg ønsker at tilføje LEVKK's 2 overordnede bekymringer vedr. de nye tilsyn: vi er bekymrede for, om de nye

auditorer er tilstrækkeligt kompetente, vi deltager derfor gerne i opsætning af kravsspecifikationer. Desuden er vi bekymrede for udgifterne til disse nye tilsynsformer. Vi ønsker at sikre os, at de nye tilsyn ikke udhuler de aktuelle budgetter, som vi finder er helt utilstrækkelige.

Aftenhilsener mette