

## Procedurebeskrivelse

Det kommunale driftsorienterede tilsyn

Med tilbud til voksne med betydelige funktionsnedsættelser



*Gælder for:*

*Beskyttet beskæftigelse jf. Serviceloven § 103*

*Aktivitets- og samværstilbud jf. Serviceloven § 104*

## Indhold

1. Indledning .....	3
2. Retsgrundlag .....	3
3. Tilbudsportalen .....	3
4. Kvalitetstemaer .....	4
5. Vurdering og bedømmelse .....	4
6. Tilsynsplan .....	5
7. Arbejdsgang for, og skabeloner til, gennemførelse af tilsyn .....	6
8. Metode og dokumentation .....	8
Bilag 1. Kvalitetstemaer .....	9
Bilag 2. Bedømmelse .....	11
Bilag 3. Skabeloner til brug for tilsyn .....	12

## 1. Indledning

I hver region er der et socialtilsyn. Socialtilsynet skal føre tilsyn med sociale tilbud og plejefamilier, for at sikre, at borgerne får en indsats, i overensstemmelse med formålet med indsatsen efter serviceloven. Socialtilsynene skal ikke føre tilsyn med servicelovens § 103 og § 104, som omfatter tilbud om beskyttet beskæftigelse og aktivitet og samvær. Det skal kommunerne.

Denne procedurebeskrivelse tager udgangspunkt i "Retningslinjer for udførelse af tilsyn på det sociale område for voksne i Horsens Kommune" af 24. nov. 2014 (sagsnr. 27.12.16-A26-1-14). Og beskriver hvordan Horsens Kommune fører det driftsorienterede tilsyn med kommunale og private tilbud til voksne med betydelige funktionsnedsættelser (jf. SEL § 148).

Kommunen skal føre tilsyn med hvordan de kommunale opgaver løses, personale, bygninger og økonomi. Nærværende procedurebeskrivelse omfatter ikke det økonomiske tilsyn, som føres i Økonomi og Styring, Velfærds- og Sundhedsstaben.

Tilsyn udføres af konsulenter fra Velfærd og Sundhedsstaben og der trækkes evt. på andre relevante kompetencer ad hoc.

Tilsyn tager udgangspunkt i indhentede oplysninger fra tilbuddets leder, Tilbudsportalen, tilbuddenes hjemmeside, eventuelle registreringer om magtanvendelse og borgerhenvendelser. Dialog og nærvær er omdrejningspunktet for alle tilsynsbesøg.

Procedurebeskrivelsen er:

- En guide for tilsynets tilrettelæggelse og gennemførelse
- Information til politikere, ledere og medarbejdere om hvordan tilsynene gribes an.

## 2. Retsgrundlag

Ifølge retssikkerhedslovens § 16 har kommunen pligt til at føre tilsyn med hvordan de kommunale opgaver løses. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på.

Kommunen skal efter Serviceloven § 148a føre et driftsorienteret tilsyn med tilbud, som ikke er omfattet af Lov om Socialtilsyn. Herudover er kommunen forpligtet til efter Servicelovens § 151 at føre tilsyn med de kommunale opgaver efter servicelovens § 83 og § 86.

## 3. Tilbudsportalen

Det enkelte tilbud er ansvarlig for at opdatere oplysningerne på Tilbudsportalen så de er tidssvarende og korrekte. Administration og Sekretariatsbetjening, Velfærds- og Sundhedsstaben er tovholder på den administrative godkendelse af tilbuddenes løbende opdateringer til Tilbudsportalen.

Som en integreret del af det driftsorienterede tilsynet, udfører Velfærds- og Sundhedsstaben tilsyn med oplysningerne på Tilbudsportalen.

## 4. Kvalitetstemaer

Tilsynsmodellen er bygget op over 7 kvalitetstemaer, som danner ramme og struktur for tilsynene, og de skabeloner der støtter tilsynet i at gennemføre fyldestgørende og effektive tilsyn. Temaerne lyder:

- 1) Medbestemmelse og beskæftigelse
- 2) Mestring og relationer
- 3) Sundhedsfremme og forebyggelse
- 4) Målgruppe, metoder og resultater
- 5) Organisation og ledelse
- 6) Kompetencer
- 7) Fysiske rammer

Se uddybning af kvalitetstemaerne i bilag 1.

## 5. Vurdering og bedømmelse

Vurderingen af et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering indenfor rammerne af kvalitetstemaerne. Kvaliteten af et tilbud er kendetegnet ved, i hvor høj grad formålet med indsatsen, jævnfør retsgrundlaget og kvalitetsstandarder, realiseres og bidrager til at borgerne trives.

Med udgangspunkt i den faglige vurdering af tilbuddets kvalitet, bedømmes det enkelte tilsyn efter følgende skala:

*Ingen bemærkninger*

*Bemærkninger*

*Betydende mangler*

*Kritisable forhold*

Se uddybning af skalaen i bilag 2.

Tilsynet inddrager et bredt spektrum af forhold i kvalitetsvurderingen, hvilke afhænger af den dokumentation og viden der fremkommer inden og under tilbudsbesøget. Den samlede vurdering giver et billede af om tilbuddet har den fornødne kvalitet.

## 6. Tilsynsplan

For Horsens Kommunes sociale tilbud og institutioner til voksne med betydelige funktionsnedsættelser, skal der foretages et årligt anmeldt tilsyn. Tilsynsbesøget omfatter en afdeling af hver driftsenhed. I en driftsenhed med mange afdelinger føres ikke tilsyn med alle afdelinger hvert år, men skiftevis mellem afdelingerne. Der er afsat ressourcer til 3-4 tilsynsbesøg hvert år.

Understøttet beskæftigelse, § 103, er følgende tilbud:

- Hanstedholm økologisk landbrug
- Bygholm Sø Camping og Skøjtebanen
- Ekstern beskyttet beskæftigelse
- Intern beskyttet beskæftigelse, Islandsvej 17. Herunder gruppe udplaceringer som administrativt set hører under intern beskyttet beskæftigelse. Gruppe udplaceringer er relativt små og placeret ude på virksomheder.

Under Aktivitet og samvær, § 104, er følgende tilbud:

- Islandsvej 17 med 3 afdelinger: Skovbrynet, Dagcentret og Særforanstaltningen. Derudover er 10 pladser placeret på Ane Stauningsvej (ASTV 4)
- Snurretoppen
- Værestedet Væksthuset
- Gnisten
- Stoppestedet
- Café Amalie
- Ternevej-Pagevej

Tilsynsforpligtigheden gennemføres efter nedenstående årsplan.

Tilbud	Antal	Tilsynskadence
Beskyttet beskæftigelse jf. serviceloven § 103	4	1-2 årlige tilsyn
Aktivitets- og samværstilbud jf. servicelovens § 104	7	1-2 årlige tilsyn

## Ressourceramme

Et anmeldt tilsyn kræver 5 arbejdsdage per konsulent:

Tilsynsopgave	Ressourceramme
<b>Inden tilsynsbesøg</b> Planlægning og koordination. Indhente information og dokumentation Forberedelse til tilsynsbesøg, læse materiale	2 arbejdsdage
<b>Under anmeldt tilsynsbesøg på tilbuddet</b> Rundvisning Interview med borger Interview med medarbejdere Interview med leder Observation	1 arbejdsdag
<b>Efter tilsynsbesøg</b> Afrapportering Skrive udkast til tilsynsrapport Sende i høring, indarbejde høringssvar Udsende tilsynsrapport Opdatere Tilbudsportalen Hvis bemærkninger, følge op med tids- og handleplan	2 arbejdsdage
<b>I alt</b>	<b>5 arbejdsdage</b>

## 7. Arbejdsgang for, og skabeloner til, gennemførelse af tilsyn

Den arbejdsgang som tilsynskonsulenterne følger ved alle anmeldte tilsyn, er beskrevet på næste side.

Spørgeskema, tilsynsrapport og spørgeguides er bygget op over de 7 kvalitetstemaer. Under hvert kvalitetstema kan tilsynet vælge at spørge ind til en række faktorer, som bidrager til at fortælle om kvaliteten i tilbuddet.

Spørgeguides rummer inspiration til spørgsmål det kan være relevant at spørge om på tilsynsbesøg. Hvilke spørgsmål det er mest relevant at stille, afhænger af tilbudstype og det enkelte tilbuds særlige karakteristika.

Alle de skabeloner der bruges til at understøtte tilsynsopgaven findes på SBSYS sagsnr. 00.01.00-K08-1-18.

## Illustration af arbejdsgangen ved, og skabeloner til brug for, anmeldte tilsyn

Forberedelse	Skabelon
Tilsynet melder via varselsbrev tid og sted ud til tilbuddets leder	1: Varselsbrev
Spørgeskema samt skema til annoncering af tilsyn medsendes	2: Spørgeskema til leder
Tilsyn og leder planlægger program	3: Annoncering af tilsyn
Tilbuddets leder returnerer udfyldt spørgeskema og de udbedte materialer	
Tilsynet annonceres via opslag på tilbuddet	
Tilsynet udpeger de medarbejdere og borgere de ønsker at interviewe, informerer tilbuddet og indhenter sagerne hos HÆR	

Tilsynsbesøget	Skabelon
Observationer på stedet	8: Observationsguide
Samtale med 3-4 borgere, evt. pårørende	6 og 7: Spørgeguides
Samtale med 3-4 medarbejdere, evt. MED udvalg	5: Spørgeguide
Møde med leder	4: Spørgeguide

Afrapportering og opfølgning	Skabelon
Tilsynet sender høringsversion af tilsynsrapporten, senest 3 uger efter tilsynsbesøget, til direktion, driftsleder, afdelingsleder (afdelingsleder sender til medarbejdere og brugere), samt Handicap og Ældrerådgivningen	9: Tilsynsrapport
Høringsperioden er 2 uger. Tilsynet tager stilling til, og indarbejder relevante høringssvar i tilsynsrapporten	
Tilsynet udsender den endelige tilsynsrapport til direktion, ledere, Handicap og Ældrerådgivningen (tilbuddets afdelingsleder sender til medarbejdere og brugere)	
Ved bemærkninger, mangler eller kritiske forhold udarbejder tilbuddet en tids- og handleplan, som snarest sendes til tilsynet. Ved kritiske forhold orienteres direktion og udvalg	10: Tids- og handleplan
Tilsynsrapporterne bliver offentligt tilgængelige, samtidig med at de	

præsenteres for Velfærds- og Sundhedsudvalget ved årlig afrapportering
--

Tilsynet ajourfører Tilbudsportalen under fanen "Tilsyn"
--

## 8. Metode og dokumentation

Som udgangspunkt tager tilsynet afsæt i tilbuddets oplysninger fra sidste tilsynsrapport, Tilbudsportalen, hjemmesider, og de materialer som tilbuddets leder fremsender inden besøget. Grundlaget for tilsyn, tilsendt fra tilbuddet, inkluderer:

- Spørgeskema til leder i udfyldt stand
- Liste over borgere tilknyttet tilbuddet
- Liste over medarbejdere og deres uddannelsesmæssige baggrund
- APV og trivselsmåling
- Fraværstatistik
- Krise/Voldshåndteringsinstrukser
- Information om magtanvendelse
- Evt. Medicinhåndteringsinstruks
- Andet materiale der kan have interesse for tilsynet, fx effektevaluering, brugerundersøgelser, virksomhedsplan, værdigrundlag, uddannelses- og kompetenceudviklingsplaner.

Derudover tager tilsynet udgangspunkt i indberetninger om magtanvendelse, og inden interview med borgerne orienterer tilsynet sig i dokumentation fra VITAE Suite/Handicap og Ældrerådgivningen vedr. den enkelte borger.

Tilsynet undersøger ved interviews relevante kvalitetsindikatorer indenfor de 7 kvalitetstemaer, herunder blandt andet i forhold til pædagogiske planer/karriereplaner, samt afdækning og kontrol af implementeringen af pædagogisk metode og retning på det enkelte tilbud.

Når borgere er udpeget til interview, indhentes dokumentation vedrørende dem om bestilling, mål og indsats. Dette hentes via tilbuddet eller Handicap og Ældrerådgivningen. Dokumentation indhentes i VITAE Suite vedrørende:

- Hvad har anbringende myndighed bestilt?
- Hvilke mål er fastsat?
- Hvilken indsats får borger?
- Har tilbuddet sendt statusnotater på borger til bestiller? Hvad står der i dem?

Hvis dokumentation fra VITAE Suite ikke er tilstrækkeligt, kan dokumentation efterspørges hos tilbuddet (fra CSC Social).

Handicap og Ældrerådgivningen udbeder sig statusnotat med opfølgning hos driften for at kunne lave opfølgning på borger. Opfølgning skal sikre at borgeren er i det korrekte tilbud, og modtager den rigtige indsats. Statusnotater, eller mangel på samme, kan være god indikator for hvordan tilbuddet arbejder med borgeren, samarbejder med bestiller, og anvender resultat og effektmåling.

Samtale, interview og observation udgør vigtige brikker i det gode tilsynsbesøg.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Læs mere om interview, hvem skal interviewes og hvorfor, spørgeteknik, interview af borgere med særlige behov mm. på Socialstyrelsens hjemmeside under "Viden til gavn". Se også observationsguiden i skabelon 8.



## Bilag 1. Kvalitetstemaer

Herunder er de 7 kvalitetstemaer, der danner ramme og struktur for tilsynsmodellen, beskrevet.

### Medbestemmelse og beskæftigelse

Tilbuddet skal respektere og sikre borgernes værdighed, tryghed og medbestemmelse. Tilbuddet skal stimulere borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte dem i at indgå i samfundslivet, beskæftigelse eller uddannelse.

### Mestring og relationer

Borgerne skal understøttes i at leve et selvstændigt liv, i overensstemmelse med egne ressourcer, ønsker og behov. Det er centralt for borgernes mestring og relationer, at indsatsen understøtter borgernes kontakt til og samvær med familie, netværk, fællesskaber, sociale aktiviteter og involvering af det omkringliggende lokal- og civilsamfund. Det er væsentligt at indsatsen medvirker til at udvikle, styrke og bevarer borgerens egne ressourcer og dermed trivsel.

### Sundhedsfremme og forebyggelse

Borgerne skal støttes i at leve et liv med så høj livskvalitet som muligt. Tilbuddene skal derfor arbejde med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ift. både borgernes fysiske og mentale sundhed.

### Målgruppe, metoder og resultater

Der skal være et klart formål med indsatsen, og tilbuddets metoder skal medvirke til at sikre borgernes trivsel og ønskede udvikling.

Tilbuddet skal kunne redegøre for, hvordan og i hvilken grad de metoder tilbuddet vælger bidrager til opnåelse af de mål, der er sat for den enkelte borgers udvikling og trivsel. Og tilbuddet skal kunne dokumentere resultater i forhold til formål og mål for den leverede indsats og at der evalueres herpå. Tilbuddene skal arbejde for mindst muligt indgriben i borgernes personlige rettigheder.

### Organisation og ledelse

En væsentlig forudsætning for kvaliteten er en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der driver tilbuddet fagligt forsvarligt, og som sætter rammerne for tilbuddets faglige udvikling, og gennem den daglige ledelse fremmer arbejdsglæden, effektiviteten og kvaliteten.

## Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten at medarbejderne har de rette kompetencer, det vil sige den uddannelse, erfaring og viden, der er nødvendige i forhold til borgernes aktuelle behov. Tilbuddet skal have fokus på hvordan de nødvendige kompetencer sikres på kort såvel som langt sigt.

Det er vigtigt at medarbejderne handler på en etisk forsvarlig måde ift. borgerne, og møder borgerne med respekt for den enkeltes behov, forudsætninger og retssikkerhed.

## Fysiske rammer

De fysiske rammer udgør en central del af indsatsen, både som ramme for de enkelte borger, og som ramme om den indsats der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, udformning, indretning, faciliteter og stand er velegnede samt hensigtsmæssige i forhold til målgruppen og understøtter indsatsernes formål og indhold.

## Bilag 2. Bedømmelse

### *Ingen bemærkninger*

Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering inden for voksne med betydelige funktionsnedsættelser lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard.

### *Bemærkninger*

Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på få områder ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard inden for voksne med betydelige funktionsnedsættelser. Er der uhensigtsmæssigheder skal afdelingsleder, sammen med afdelingen, iværksætte en tids - og handleplan for at rette op derpå. Planen sendes til relevante ledere, chefen for Handicap og Ældrerådgivningen og tilsynskonsulenterne.

### *Betydende mangler*

Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på flere områder inden for voksne med betydelige funktionsnedsættelser ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard.

Afdelingsleder udarbejder, sammen med afdelingen, en tids - og handleplan for tiltag, der iværksættes for at rette op på manglerne.

Planen sendes til relevante leder(e), chefen for Handicap og Ældrerådgivningen og tilsynskonsulenterne, og udvalget orienteres i årsrapporten.

### **Kritisable forhold**

Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på mange vigtige områder ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard. Herunder alvorlige pædagogiske fejl og mangler.

Direktøren for Velfærd og Sundhed orienteres straks, og udvalget orienteres snarest derefter. Afdelingsleder skal sammen med afdelingen/tilbuddet udarbejde en tids - og handleplan for tiltag som skal rette op på de kritisable forhold. Planen udarbejdes indenfor 7 dage og skal iværksættes straks. Planen sendes Direktøren, Udvalget for Sundhed og Velfærd til orientering, til relevante leder(e), chefen for Handicap og Ældrerådgivningen og tilsynskonsulenterne.

## Bilag 3. Skabeloner til brug for tilsyn

Følgende skabeloner er at finde i SBSYS, og fungerer som arbejdsredskab for tilsynskonsulenterne:

- Skabelon 1: Varslingsbrev
- Skabelon 2: Spørgeskema til leder
- Skabelon 3: Annoncering af tilsyn
- Skabelon 4: Spørgeguide leder
- Skabelon 5: Spørgeguide medarbejder
- Skabelon 6: Spørgeguide borger
- Skabelon 7: Spørgeguide pårørende
- Skabelon 8: Observationsguide
- Skabelon 9: Tilsynsrapport
- Skabelon 10: Tids- og handleplan
- Skabelon 11: Følgebrev til udsendelse af tilsynsrapport

Skabelonerne udvikles løbende, som Velfærds- og Sundhedsstaben tilegner sig mere viden og flere kompetencer med hensyn til at føre tilsyn på tilbud til voksne med betydelige funktionsnedsættelser.