



Handicap

**Region Hovedstaden -
Handicap**

Regionsgården
Blok E-stuen
Kongens Vænge 2
3400 Hillerød

**Retningslinier for tilsyn med
sociale- og specialundervisningstilbud drevet af
Region Hovedstaden – Handicap**

Vedtaget af Regionsrådet den 25. september 2007

1. Indledning	3
2. Tilsyn.....	4
3. Tilsynsformer	4
4. Organisering af tilsynet.....	5
5. Tilsynsrapport, opfølgning m.v.....	5
6. Dag- og døgntilbud omfattet af Region Hovedstaden – Handicaps tilsynsforpligtelse	6
Bilag 1	7
Gennemgang af skriftligt materiale.	7
Bilag 2.....	9
Økonomisk tilsyn.	9
Bilag 3	10
Anmeldt dialogbaseret tilsyn.	10
Bilag 4.....	13
Anmeldt dialogbaseret tilsyn med pårørende.....	13
Bilag 5	14
Uanmeldt tilsyn.....	14
Bilag 6	15
Oversigt over tilbud	15
Adresseliste:	17

1. Indledning

Ifølge Lov om Social Service § 5 stk. 7 skal der gennemføres tilsyn af sociale tilbud, som drives af regionen. I Region Hovedstaden - Handicap drejer det sig om dag- og botilbud til børn og unge, herunder sikrede afdelinger, samt dag- og botilbud til voksne. – Herudover driver Handicap specialundervisningstilbud som underlægges et tilsyn svarende til socialområdet.

Formålet med tilsynet er at påse,

- at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og efter det serviceniveau, som er fastlagt ved takstfastsættelsen,
- at hjælpen til borgeren er tilrettelagt og udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde,
- at der forebygges ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynsforpligtelsens kerne er, at Regionsrådet som driftsherre har **pligt** til løbende at holde sig informeret om **indhold og fremgangsmåde** i Regionens handicaptilbud samt at forholde sig til denne information i forhold til opgaver, formål og gældende lovgivning.

Tilsynet skal medvirke til at sikre, at regionens handicapopgaver løses så borgerne får den hjælp som de har krav på. Tilsynet skal endvidere medvirke til at sikre at hjælpen til borgeren er tilrettelagt og udført, så den understøtter borgerens anvendelse af egne ressourcer og selvstændighed. Endelig skal tilsynet endvidere dokumentere, at der leveres ydelser med den faglige kvalitet og indenfor den økonomiske ramme, der er besluttet.

I Region Hovedstaden - Handicap lægges der vægt på, at alle tilbud i virksomheden efter den 1. januar 2007 får foretaget, som minimum, et årligt tilsyn. Der afrapporteres efter hvert tilsyn og én gang årligt forelægges der en samlet redegørelse for Regionsrådet. Den samlede redegørelse offentliggøres på regionens hjemmeside.

Der lægges vægt på, at tilsynsrapporter og konklusioner heri bruges konstruktivt som et fremadrettet redskab til kvalitetsudvikling af tilbuddene.

Alle tilsynsrapporter lægges senest 1. måned efter udarbejdelse på Region Hovedstaden- Handicap's hjemmeside ligesom rapporten lægges på tilbuddets hjemmeside.

2. Tilsyn

Tilsyn inden for Region Hovedstaden - Handicap udføres med hjemmel i Lov om Social Service § 5 stk. 7 med den dertil knyttede Vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006 vedr. Lov om Retssikkerhed og Administration på det sociale område.

Anden lovgivning som har relevans for tilsynet

- lov om social service §§ 16 og 17 – brugerinddragelse og bruger- og pårønderåd
- lov om social service, kapitel 24 om magtanvendelse
- værgemålsloven kap. 2 – værgemål for voksne
-

3. Tilsynsformer

Regionen beslutter selv, hvorledes tilsynet tilrettelægges.

I Region Hovedstaden afvikles tilsyn på flere forskellige måder, alt efter hvilke beboere eller brugere det vedrører, hvilket dag- eller botilbud det er, samt hvor mange beboere eller brugere tilbuddet har.

I det følgende beskrives forskellige tilsynsformer:

1. Gennemgang af skriftligt materiale
2. Økonomisk tilsyn
3. Anmeldt dialogbaseret tilsyn - besøg i tilbuddet, rundvisning og samtale med ledelse, personale og brugere
4. Anmeldt dialogbaseret tilsyn - samtale med pårørende.
5. Uanmeldt tilsyn

Tilsynsform 3 og 4 kan gennemføres samtidig, hvilket vil være hensigtsmæssigt, hvis det handler om tilsyn i en mindre enhed.

Der kan altid afholdes ekstra tilsyn, hvis der skønnes at være behov for det.

I bilag 1 – 6 er indholdet i de forskellige tilsynsformer beskrevet, herunder hvilke elementer der kan indgå i tilsynsformerne, samt oversigt over de tilbud som organisatorisk hører under Region Hovedstaden - Handicap.

4. Organisering af tilsynet

Regionen beslutter selv hvorledes tilsynet organiseres.

I Region Hovedstaden gennemføres tilsynene af 4 - 6 medarbejdere fra Handicap. Det enkelte tilsyn gennemføres af 2 medarbejdere fra Handicap, der i det daglige ikke har den løbende kontakt til det konkrete tilbud. Dette for at sikre at tilsynet i sin udførelse har den nødvendige distance til tilbuddet..

Region Hovedstaden - Handicaps tilsyn udføres således som hovedregel som et internt tilsyn.

Region Hovedstaden - Handicaps tilsyn vil koncentrere sig om at kontrollere og følge op på forhold, som ikke kontrolleres af anden myndighed.

Af andre myndighedstilsyn kan nævnes:

- Brandtilsyn
- Arbejds miljøtilsyn
- Miljøtilsyn – Levnedsmiddelkontrollen og kommunalt tilsyn af kloakker m.v.

Region Hovedstaden - Handicaps tilsyn vil dog omfatte en kontrol af, at der er fulgt op på anden myndighedstilsyns anvisninger.

Udover dialogen med tilbuddet foretager tilsynet egne observationer af den generelle kvalitet på tilbuddet.

5. Tilsynsrapport, opfølgning m.v.

Efter hvert tilsyn udarbejdes en tilsynsrapport, som sendes til tilbuddet for eventuel korrektion af faktuelle forhold eller misforståelser.

Den endelige tilsynsrapport sendes til institutionslederen, der har pligt til at forelægge rapporten for tilbuddets brugerråd og/eller pårørendebestyrelse, ligesom rapporten skal forelægges MED-udvalget til drøftelse. Når den endelige tilsynsrapport foreligger overgår den administrative opfølgning til Handicap organisationens driftsorganisasation.

Det er institutionslederens pligt at følge op på eventuelle anbefalinger eller påbud i forbindelse med tilsynet. Tids- og handleplan for opfølgning skal fremsendes til tilsynsmyndigheden senest 4 uger efter modtagelsen af den endelig tilsynsrapport.

Region Hovedstanden - Handicap drøfter mindst én gang årligt, de generelle konklusioner, der kan drages af tilsynene med tilbuddenes ledere med henblik på fastlæggelse af fælles indsatsområder samt eventuel justering af tilsynsmodellen.

Konklusioner herfra indarbejdes i en samlet årlig redegørelse til Regionsrådet om tilsynet på Handicaps tilbud. Redegørelsen skal bl.a. indeholde en opgørelse over sammenhængen mellem de ydelser, der er truffet afgørelse om, og de faktisk leverede ydelser, jævnfør Servicelovens § 151 stk. 4.

Tilsynsrapporteringen vil løbende blive udviklet med IT- understøttelse, så der skabes mulighed for sammenligninger på relevante punkter mellem virksomhedens tilbud. Med udviklingen af Regionens kvalitetsarbejde vil den tværgående sammenligningsmulighed ligeledes kunne kvalificeres.

Region Hovedstaden - Handicap vil, som et led det generelle tilsyn, gennemføre bruger-/påvarende- undersøgelser.

6. Dag- og døgntilbud omfattet af Region Hovedstaden – Handicaps tilsynsforpligtelse

1. Børn og unge

Særlige dagtilbud i henhold til Servicelovens § 32

Døgninstitutioner i henhold til Servicelovens § 67 stk. 2

Sikrede døgninstitutioner i henhold til Servicelovens § 67, stk. 3.

2. Voksne - dagtilbud

Beskyttet beskæftigelse i henhold til i henhold til Servicelovens § 103

Aktivitets- og samværstilbud i henhold til Servicelovens § 104

3. Voksne - botilbud

Botilbud i henhold til Servicelovens § 108 og Lov om almene boliger § 54 stk.2.

Der udarbejdes én årsplan for de anmeldte tilsyn.

Bilag 1

Gennemgang af skriftligt materiale.

Tilsynet gennemføres ved hjælp af indhentet skriftligt materiale, sammenholdt med tidligere fremsendte oplysninger, samt hvad der allerede foreligger af viden om pågældende tilbud i Region Hovedstaden - Handicaps administration.

Denne tilsynsform er egnet til alle former for tilbud og til alle målgrupper. Tilsynsformen fokuserer i særlig grad på overensstemmelse mellem interne oplysninger og tilbuddets egne oplysninger om organisationsforhold. Det vil her være muligt at vurdere, om tilbudet har organiseret sig, så opgaverne løses i overensstemmelse med opstillede mål.

Følgende skriftligt materiale skal gennemgås:

Personale

Fordeling af faggrupper
Introduktion af nye medarbejdere – skriftlig og/eller mundtlig
Personalepolitik
Personalehåndbøger
Kompetenceudvikling
APV
Brug af vikarer
Fraværspolitik
Voldspolitik – med tilhørende beredskabsplan
Arbejdsulykkesanmeldelser

Administration

Lovgrundlag for institutionen
Beskrivelse af personkredsen
Opfølgning på tidligere tilsynsrapport
Hjemmeside, serviceinformation
Procedure for magtanvendelse
Magtanvendelsesindberetninger, tilhørende statistikker og opfølgning
Handleplaner
Sygefraværstatistik
Personaleflow
Bygninger og vedligeholdelse
Sidste brandtilsyn, herunder brandtilsynets anbefalinger
Førstehjælp

Mål og rammer

Ydelseskatalog
Kvalitetsmål

Driftsaftaler
Virksomhedsplan
Tilbudsportal

Pædagogik

Vision – overordnede mål
Beskrivelse af metoder og værdier
Udviklingsmål
Beskrivelse af hvordan værdier og metoder implementeres i hverdagen
Handleplaner

Sundhedsmæssige forhold

Medicininstruks
Medicinhåndtering
Medicinopbevaring
Hygiejne
Ernæring (kostplaner)
Aktivering og mobilisering
Bygnings- og indeklimaforhold

Bilag 2.

Økonomisk tilsyn.

Det økonomiske tilsyn varetages både internt og eksternt.

Internt foretager Handicaps administration hver måned efter en fastlagt procedure opfølgning på det enkelte tilbuds forbrug.

Ved usædvanlige udsving i forbruget indledes der en dialog med tilbuddet for at sikre, at der på årsbasis sker overholdelse af den økonomiske ramme.

Eksternt tilsyn foretages af Regionsrådets ansatte revisionsfirma. Dette tilsyn sker ved såvel anmeldte som uanmeldte besøg og har til formål at sikre, at det til enhver tid gældende kasse- og regskabsregulativ overholdes.

Region Hovedstaden - Handicaps administration foretager opfølgning på modtagne besøgsrapporter fra revisionen og vurderer om der er behov for generel vejledning og undervisning indenfor økonomihåndteringen.

Bilag 3

Anmeldt dialogbaseret tilsyn.

Besøg i tilbuddet, rundvisning og samtale med ledelse, personale og brugere.

Dette tilsyn har som udgangspunkt gennemlæsning af skriftligt basismateriale, jf. bilag 1 - derefter besøg i tilbuddet. Ved besøget rettes opmærksomheden især mod de mere "bløde" data, dvs. fornemmelse for stemning i huset, i personalegruppen og i ledelsen, ligesom der fokuseres på eksempelvis etik, værdigrundlag, pædagogiske metoder og personaleudvikling.

Denne tilsynsform egner sig til alle former for tilbud og målgrupper. Den er samtidig smidig og justerbar, og vil derfor kunne bruges til at belyse alle problemstillinger.

Tilsynet planlægges i dialog med tilbuddet, så det griber mindst muligt ind i hverdagen.

Tilsynet foregår i dialogform, hvor såvel planlagte som aktuelle temaer kan belyses.

Der gennemføres interview med ledelsen, hvor forskellige temaer udvælges, og tilbuddets ydelser og dagligdag drøftes.

Der gennemføres tematiske interviews af personale. Disse temaer udvælges ud fra gennemlæsning af det skriftlige materiale eller ud fra viden om aktuelle problemstillinger. Der skal sikres repræsentation af de ønskede personalegrupper.

Der gennemføres interview eller møde med brugerne, hvor der fokuseres på de udvalgte emner og temaer. Forud for tilsynet skal brugerne grundigt orienteres om formålet med møderne. Deltagelse i tilsynet er frivilligt for brugerne. Er en bruger/beboer under værgemål forudsættes værgens samtykke til deltagelse i interviewet indhentet. Det vil i nogle af dag- og botilbuddene ikke være muligt at gennemføre interviews med beboere og brugere på grund af deres handicap.

Interviewet belyser brugerrettigheder, overensstemmelse mellem tilbuddets formulerede værdisæt og brugernes opfattelse af praksis og overensstemmelse mellem ydelsen og fastsatte mål.

Formålet med at interviewe ledelse og personale er at belyse den interne struktur, arbejdstilrettelæggelsen, pædagogik og etik.

Formålet med at interviewe brugerne er at belyse brugersynsvinklen.

Følgende emner skal indgå i tilsynet på tilbuddet:

Interview med ledelsen:

De fysiske rammer

- Antal pladser
- Beliggenhed
- Vedligeholdelse
- Rengøringsstandard

Temaer

- Tilbuddets organisatoriske opbygning
- Ledelsessammensætning
- Intern struktur
- Kontaktpersoner eller teams
- Indhold og brug af skriftlige procedurer
- Samarbejde mellem botilbud og evt. dagtilbud
- Samarbejde med brugere, pårørende, administrationen, kommuner, hospitaler m.v.
- Magtanvendelser - antal og procedure
- Administration af brugernes økonomi
- Klager fra hhv. brugere og pårørende. Emne og håndtering af klagerne.
- Handleplaner

Retningslinjer

- Alkoholpolitik
- Rygepolitik
- Seksuelle overgreb. – Har tilbuddet udarbejdet politik for området ?
- Husorden
- Konsekvenser af regelbrud
- Udnyttelse af brugernes ressourcer og styrkelse af deres selvstændighed

Pædagogisk praksis

- Etik og værdigrundlag
- Pædagogisk metode og målsætning for det pædagogiske arbejde
- Pædagogisk praksis i det daglige

Interview af personale:

Temaer

- Arbejdstidstilrettelæggelse
- Personalets inddragelse i beslutninger
- Personaledage
- Personaleudvikling
- Supervision
- Kurser/efteruddannelse
- Fysisk/psykisk arbejdsmiljø
- Anvendelse af hjælpemidler

- Handleplaner

Interview med brugerne:

Temaer

- Kontaktpersoner til brugerne
- Brugerindflydelse
- Brugerinddragelse
- Beboermøder
- Beboerråd
- Trivsel.
- Handleplaner

Bilag 4.

Anmeldt dialogbaseret tilsyn med pårørende

Dette tilsyn tager udgangspunkt i gennemlæsning af skriftligt materiale, jf. bilag 1, efterfulgt af interview eller møde med pårørende, hvor der fokuseres på udvalgte emner og temaer.

Tilsynsformen egner sig til alle tilbud og målgrupper og alle problemstillinger.

Tilsynsformen kræver arbejdstilrettelæggelse af tilbuddet og aktiv medvirken af de pårørende. Den belyser brugerrettigheder, overensstemmelse mellem tilbuddets formulerede værdisæt og pårørendes opfattelse af praksis og overensstemmelse mellem ydelser og kommunens servicemål.

Formålet med at interviewe pårørende er at belyse brugersynsvinkler via dialogbaseret tilsyn.

Følgende temaer skal indgå:

- Overensstemmelse mellem tilbuddets formulerede værdisæt, og pårørendes opfattelse af praksis
- Inddragelse
- Indflydelse
- Aktiviteter
- Informationsniveau
- Samarbejdet med kontaktpersoner
- Samarbejdet med tilbuddet generelt
- Generelle og/eller individuelle aftaler.
- Handleplaner

Bilag 5

Uanmeldt tilsyn

De uanmeldte tilsyn gennemføres ved at tilsynsmyndigheden aflægger uvarslede besøg på et antal tilfældigt udvalgte tilbud i Region Hovedstaden - Handicap.

De uanmeldte besøg følger de samme arbejdsgange som de anmeldte tilsyn, dog tilpasset det forhold, at tilbuddet ikke har kunnet forberede besøget. Det vil sige, at tilsynet skal have respekt for, at ikke alle forhold kan belyses af det på tilsynstidspunktet tilstedeværende personale.

De uanmeldte tilsyn er en sammenfatning af aktive observationer, sammenholdt med en dialog med det på tilbuddet tilstedeværende personale og beboere/brugere (ud fra disses forudsætninger).

Tilsynet kan vælge at fokusere på områder, som i tidligere tilsynsrapporter er påvist som indsatsområder. Tilsynet er i sin grundform aktivt observerende. Der kan gennemføres interviews med ledelsen, udvalgte personalegrupper og udvalgte brugere.

Formålet med at interviewe ledelsen og personale vil være at afklare konstaterede og faktuelle forhold. Formålet med at interviewe brugerne er at afklare, hvorvidt der er overensstemmelse mellem de aftalte ydelser og de faktiske forhold.

Følgende elementer skal indgå i tilsynet:

Det generelle indtryk

Atmosfæren

Interview med ledelsen og personalet:

- Personlig hjælp og pleje
- Støtte og omsorg
- Aktiviteter og beskæftigelse

Interview med brugerne:

- Brugerindflydelse
- Brugerinddragelse
- Beboermøder
- Beboerråd
- Trivsel.

Bilag 6

Oversigt over tilbud, som **Region Hovedstaden - Handicap fører tilsyn med i henhold til Lov om social service.**

Serviceovens § 32:

Specialbørnehaven i Frederikssund
Børnecentret for Rehabilitering

Serviceovens § 67 stk 2:

3-kløveren

- Margueritten, Helsingør
- Åbjerggård, Frederikssund

Nødebogård

- Pilehuset, Nødebo
- Udsigten, Nødebo
- Søhuset, Nødebo
- Østervang, Hillerød
- Haraldslund, Bagsværd
- Mikkkelbo, Gentofte

Geelsgårdskolens boafdelinger

Serviceovens § 67, stk. 3

Sølager, sikrede afdelinger

- Spidsen
- Nøddebakken
- Villaen
- Buen
- Udsigten

Serviceovens §§ 103 og 104

Blindecenter Bredegårds værksted

Lyngdal, Dagtilbud Lyngen

Solgaven, Dagtilbud

Lunden, Dagtilbud Gnisten

Højagergård

Rønnegård, Dagtilbud

Aku-center

- Afdeling Ejegodcentret, Slangerup
- Afdeling Farum Værksted, Farum

Jonstrupvangbebyggelsens dagtilbud

Serviceovens § 108 og Lov om almennyttige ældre- og handicapboliger § 54 stk. 2

Sølager

- Lille Frydendal
- Det gule Hus

Lyngdal

Boligerne Brøndbyøstervej

Blindecenter Bredegård

Solgaven

Lunden

Rønnegård

Pensionat Kamager

Pensionatet Lionslund

Jonstrupvangbebyggelsen

Pensionat Hulegården

Pensionatet Lionslund

Boligerne på Gl. Lyngvej

Rosenfeldthusene

Adresseliste:

3-kløveren
Smakkevej 1
3070 Snekkersten
Tlf. 49252828
www.3kloeveren.dk

AKU-center
Strandstræde 30
3550 Slangerup
Tlf. 471381133
www.akucenter.dk

Blindecenter Bredegård
Lindelyvej 5
3480 Fredensborg
Tlf. 484810079
www.blindehjemmetbredegaard.dk

Boligerne Brøndbyøstervej
Brøndbyøstervej 156B
2605 Brøndby
Tlf. 45117485
www.broendbyoestervej.dk

Boligerne på Gl. Lyngvej
Gl. Lyngvej 39B
3450 Allerød
Tlf. 48173311

Børnecentret for Rehabilitering
Kongevejen 252
2830 Virum
Tlf. 21225697

Geelsgårdskolen
Kongevejen 252
2820 Virum
Tlf. 45114000
www.geelsgaardskolen.dk

Højjagergård
Højjager 20
3550 Slangerup
Tlf. 47334740
www.hojjagergaard.dk

Pensionatet Lionslund
Lagesminde Alle´60
2660 Brøndby Strand
Tlf. 45117952
www.lionslund.dk

Lyngdal
Hampelandsvej 11
3650 Ølstykke
Tlf. 47176111

Lunden
Lundebjergvej 78
3600 Frederikssund
Tlf. 47383666
www.lunden.fa.dk

Nødebogård
Kildeportvej 20
3480 Fredensborg
Tlf. 48481212
www.noedebogaard.dk

Rosenfeldthusene
Rosenfeldt 2
3600 Frederikssund
Tlf. 47360444

Rønnegård
Strøvej 93
3330 Gørløse
Tlf. 48277078

Solgaven
Skovbakken 126
3520 Farum
Tlf. 44954499
www.solgavenfarum.dk

Specialbørnehaven i Frederikssund
Åbjergvej 30
3600 Frederikssund
Tlf. 47312533
www.sbfrederikssund.dk

Sølager
Sølagervej 40
3390 Hundested
Tlf. 47937124
www.soelager.dk

Jonstrupvangbebyggelsen
Chr. Hauchs Allé 11
3500 Værløse
Tlf. 4465 1611
www.jonstrupvang.dk