



Det eksterne social- faglige tilsyn

Retningslinjer og organisering i
Børne- og Familieafdelingen



Aalborg
Kommune

Indholdsfortegnelse

Hvilke tilbud er omfattet af det eksterne socialfaglige tilsyn?	1
Hvordan er organisering omkring det eksterne socialfaglige tilsyn?	1
Hvad omfatter det eksterne socialfaglige tilsyn fra BDO?	2
<i>Det socialfaglige Tilsyn skal overordnet:</i>	<i>2</i>
<i>Det Socialfaglige tilsyn skal fokusere på følgende hovedpunkter under tilsynet:.....</i>	<i>2</i>
<i>Det Socialfaglige tilsyn skal udføres efter følgende principper:.....</i>	<i>3</i>
Hvad omfatter et medicintilsyn?	4
Hvem gør hvad i forbindelse med det eksterne socialfaglige tilsyn?	4
<i>Før, under og efter et tilsynsbesøg</i>	<i>4</i>
<i>Det overordnede samarbejde med BDO</i>	<i>5</i>
Hvornår modtager man et uanmeldt tilsyn et ekstra tilsyn?	5
Hvordan behandles klager over tilbuddene?	6
Hvem gør hvad på Tilbudsportalen?	6
Årsberetning	7

Hvilke tilbud er omfattet af det eksterne socialfaglige tilsyn?

I Børne- og Familieafdelingen er følgende tilbudstyper omfattet af det eksterne socialfaglige tilsyn. Tilbuddene er alle kendetegnet ved, at brugerne har et særligt behov for støtte og behandling og ofte er særligt udsatte og sårbare. Det drejer sig om:

- Rådgivnings- og behandlingstilbud - SEL § 11, hvor der også visiteres efter SEL § 52, stk. 3
- Familiebehandlingstilbud - Visitation efter SEL § 52, stk. 3
- Børnehuse – SEL § 50 a
- Særlige dagtilbud - SEL § 32
- Særlige klubtilbud - SEL § 36
- Dagtilbud til børn med særlige behov - Dagtilbudsloven § 7
- Klubtilbud til børn med særlige behov - Dagtilbudsloven § 65
- Dagbehandlingstilbud inkl. skole - Visitation efter SEL § 52, stk. 3 + Folkeskoleloven
- Bosteder med støtte efter SEL § 85 eller LAB § 31.b.
- Træning og behandling efter SUL § 140
- Substitutionsbehandling - SUL § 142

Det socialfaglige tilsyn suppleres af et årligt eksternt medicintilsyn på relevante tilbud. Det er alene de tilbud, hvor medicinbehandling er en stor del af opgaven i tilbuddet. På øvrige tilbud er det en del af ledelsestilsynet at sikre, at der leves op til Børne- og Familieafdelingens retningslinjer på området. Det er tilbuddets leder, der er ansvarlige for udarbejdelsen af interne instrukser, der matcher omfanget af medicinbehandling på det pågældende tilbud. Der kan hentes rådgivning og vejledning ift. medicinbehandling ved tilsynskonsulenten i Børne- og Familiese-kretariatet.

Hvordan er organisering omkring det eksterne socialfaglige tilsyn?

Ud fra et synspunkt om ikke at føre tilsyn med sig selv besluttede forvaltningsledelsen tilbage i 2007, at tilsynsopgaven skal have en ekstern aktør. Men myndighedsansvaret påhviler til en hver tid kommunalbestyrelsen. I praksis betyder det, at Børne- og Familieafdelingen løser myndighedsopgaven i Børne- og Familiese-kretariatet. Familie- og Socialudvalget orienteres løbende om eventuelle særlige situationer samt igennem en samlet årlig afrapportering fra Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen.

Børne- og Familiese-kretariatet samarbejder løbende med den eksterne leverandør af eksternt socialfagligt tilsyn med henblik på at udvikle det gode samarbejde og følge op på kontraktindhold og efterlevelse. Et godt samarbejde med den private leverandør er afgørende for kvaliteten af ud-møntningen af myndighedsforpligtigelsen i tilsynet.

Har du spørgsmål til det eksterne socialfaglige tilsyn kan du henvende dig til Børne- og Familiese-kretariatet på tlf. 99 31 25 48

Hvad omfatter det eksterne socialfaglige tilsyn fra BDO?

BDO er pr. 1.1.2017 den eksterne leverandør af socialfagligt tilsyn. De vil komme på et årligt anmeldt tilsyn på alle omfattede tilbud. Cirka halvdelen af de omfattede tilbud vil derudover modtage et årligt uanmeldt eksternt tilsyn. Hvilke tilbud, der vil modtage et uanmeldt tilsyn, kan de læse mere om i afsnittet "Hvornår modtager man et uanmeldt tilsyn eller et ekstra tilsyn?"

I kontrakten med BDO er alle forhold omkring det eksterne socialfaglige tilsyn beskrevet nærmere:

Det socialfaglige Tilsyn skal overordnet:

- Fungere som kontrol af, om det enkelte tilbud udfører forsvarligt socialfagligt og omsorgsmæssigt arbejde inden for sin målgruppe og efterlever lovgivningen på området samt fastsatte kvalitetsstandarder, interne retningslinjer og serviceniveau
- Vurdere kvaliteten af indsatserne på tilbuddet både kvalitativ og kvantitativt
- Vurdere om formålet med indsatsen realiseres og bidrager til borgernes udvikling og trivsel
- Være dialogbaseret og bidrage til selvrefleksion og udviklingen af den faglige kvalitet på det enkelte tilbud. Herunder komme med anbefalinger og pege på relevante udviklingspunkter på det enkelte tilbud
- Danne udgangspunkt for læring og udvikling på tværs af den enkelte forvaltning
- Følge op på evt. handleplan der er udarbejdet på baggrund af det foregående tilsyn

Det Socialfaglige tilsyn skal fokusere på følgende hovedpunkter under tilsynet:

- Om politisk fastsatte kvalitetsstandarder og eventuelt fastsat serviceniveau efterleves
- For tilbud omfattet af Tilbudsportalen: Om oplysninger på Tilbudsportalen er i overensstemmelse med de faktiske forhold
- Kvalitet i indsatserne (henset tilbuddets karakter og målgruppe) ift.:
 - Læringsmiljø, uddannelse og beskæftigelse
 - Tilbuddet understøtter borgernes mulighed for at udnytte deres fulde potentiale i forhold til læring, uddannelse og beskæftigelse
 - Inklusion, selvstændighed og relationer
 - Tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed
 - Tilbuddet understøtter borgernes mulighed for at opleve sig inkluderet i fællesskaber og samskabelse med det nære samfund herunder skaber mulighed for relationer mellem borgere, pårørende og frivillige.
 - Målgruppe, metoder og resultater
 - Tilbuddet arbejder med afsæt i klar målgruppebeskrivelse med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne
 - Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante parter omkring den enkelte borger (helhedsorienteret indsats)

- Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet
- Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt
- Tilbuddet arbejder rehabiliterende/habiliterende og understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.
- Tilbuddets pædagogiske tilgang bidrager til forebyggelse af magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten samt efterlevelse af regler og instrukser for magtanvendelse.
- Tilbuddet arbejder målrettet med dokumentation til brug for egen læring og forbedring af indsatsen
- Tilbuddet kan dokumentere positive resultater ift. opfyldelsen af stedets formål og mål for borgerne
- Organisation og ledelse
 - Tilbuddet har en faglig kompetent og ansvarlig ledelse
 - Tilbuddets ledelse understøtter den faglige og tværfaglige udvikling i tilbuddet, herunder arbejder med velfærdsinnovation
 - Tilbuddets ledelse er bekendt med relevante interne retningslinjer, kvalitetsstandarder, strategier m.v.
 - Tilbuddets ledelse varetager den daglige drift kompetent
 - Tilbuddet arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel
- Kompetencer
 - Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppen og tilbuddets metoder
 - Medarbejdernes kompetencer afspejler sig i samspillet med borgerne
- Fysiske rammer
 - Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel
 - Tilbuddets fysiske rammer imødekommer borgernes særlige behov
 - Stemning, miljø og atmosfære
- Særligt fokus på 1-2 årlige tema eller fokusområder, der er aftalt mellem Leverandøren og den enkelte forvaltning

Det Socialfaglige tilsyn skal udføres efter følgende principper:

- Kvalitet i tilsynet forudsætter forberedelse inden gennemførelse af det enkelte tilsynsbesøg. Forberedelse forventes generelt ift. kendskab til Aalborg Kommune og forvaltningerne samt konkret ift. det enkelte tilbud, herunder kendskab til tilbuddets størrelse, karakter og målgruppe.
- Tilsynet skal give et helhedsorienteret blik på tilbuddet med fokus på:
 - Besigtigelse af tilbuddet. Herunder borgernes boliger (hvor det er relevant) hvilket skal aftales individuelt med borgerne og være frivilligt. Der skal tages hensyn til særlige forhold på det enkelte tilbud

- Gennemgang af dokumentation
- Samtaler med et relevant udsnit af ledelse og medarbejdere
- Samtaler med pårørende
- Samtaler og/eller samvær med 10-15% borgere, dog minimum 2. Borgerperspektivet skal prioriteres i tilsynet, men samtaler med borgere og pårørende skal ske med udgangspunkt i den enkeltes forhold og forudsætninger.

Et tilsynsbesøg varer ca. ml. 3-5 timer alt efter tilbuddet størrelse m.v.

Hvad omfatter et medicintilsyn?

Medicintilsyn skal fungere som en konkret kontrol af, om tilbuddet udfører forsvarlig medicin-håndtering og efterlever lov, regler og administrativt fastsatte retningslinjer. Medicintilsyn skal have fokus på følgende hovedpunkter:

- Interne retningslinjer/instrukser
- Ordination/bestilling
- Forsvarlig opbevaring
- Dispensering og administration
- Udlevering
- Bortskaffelse
- Procedure ved utilsigtede hændelser
- Personalets forudsætninger

Hvem gør hvad i forbindelse med det eksterne socialfaglige tilsyn?

Før, under og efter et tilsynsbesøg

I god tid inden et anmeldt tilsyn vil tilbuddet modtage informationsmateriale fra BDO, og der laves aftale om tidspunkt for tilsynet.

BDO vil inden et tilsynsbesøg sætte sig ind i relevant materiale for det pågældende tilbud – både generelt ift. standarder og strategier i forvaltningen samt mere konkret ift. tilbuddet i servicede-klarationer, perspektivplaner, på tilbuddet hjemmeside, på tilbudsportalen eller andre relevante steder. Der er også mulighed for, at tilbuddet selv kan sende lokalt materiale til BDO, som kan indgå i tilsynet.

Under tilsynet vil de elementer indgå, som er beskrevet i forgående afsnit *”Hvad omfatter det eksterne socialfaglige tilsyn fra BDO?”*. Som afslutning på et tilsynsbesøg gives leder en tilbagemelding om de foreløbige vurderinger og eventuelle anbefalinger.

Senest 10 hverdage efter et tilsynsbesøg sender BDO deres udkast til tilsynsrapport til tilbuddets leder. Tilbuddet har 5 hverdage til at vende tilbage til BDO med faktuelle ændringer.

Den endelig tilsynsrapport modtages herefter i Børne- og Familiesekretariatet og sendes efter gennemgang videre ud til lederne af tilbuddet samt til øvrige relevante ledere (Dagtilbudsleder, Områdeleder og/eller Centerleder).

Tilsynsrapporten skal offentliggøres på enten tilbuddet egen hjemmeside (Børnehaver og Fritidscentre) eller på Aalborg Kommunes hjemmeside (øvrige tilbud).

Giver en tilsynsrapport anledning til anbefalinger til praksis foregår opfølgningen decentralt på de enkelte tilbud som en del af det løbende udviklingsarbejde. Hvis der påpeges uregelmæssigheder eller ringe kvalitet i opgaveløsningen følges opfølgningen af tilsynsmyndigheden via Børne- og Familiesekretariatet. Der skal udarbejdes redegørelse og handleplan. Et eventuelt behov for ekstra tilsyn vurderes i Børne- og Familiesekretariatet – læs mere om det i afsnittet "*Hvornår modtager man et uanmeldt tilsyn eller et ekstra tilsyn?*"

Hvis BDO på et tilsynsbesøg oplever bekymrende uregelmæssigheder og/eller alvorlige mangler i opgaveløsningen, orienteres tilsynsmyndigheden i Børne- og Familiesekretariatet straks.

Sammen med den endelig tilsynsrapport vil lederne af tilbuddet modtage et link til et spørgeskema. Spørgeskemaet skal give os viden om tilbuddenes oplevelse af tilsynet. Formålet er at sikre løbende erfaringsindsamling mhp. fremadrettet udvikling og optimering af tilsynet.

Det overordnede samarbejde med BDO

Børne- og Familiesekretariatet er tovholder for det overordnede samarbejde med BDO. Der er halvårslige samarbejds møder med BDO i forhold til tilsynets tilrettelæggelse, udvikling og afrapportering. Børne- og Familiesekretariatet planlægger møderne og inviterer relevante parter ind.

Der aftales årligt et særligt fokusområde for tilsynet – det kan være læring, inddragelse, dokumentation eller meget andet. BDO udarbejder et årligt informationsbrev til alle tilbud indeholdende information om årets tilsynsrund - herunder årets særlige fokusområde i tilsynet.

Børne- og Familiesekretariatet holder BDO orienteret om relevante overordnede og lokale ændringer, tiltag, klagesager m.v.. De enkelte tilbud har også mulighed for at fremsende relevante orienteringer til BDO, eksempelvis fokuspunkter fra klimamålinger m.v..

Hvornår modtager man et uanmeldt tilsyn eller et ekstra tilsyn?

Ca. halvdelen af alle tilbud omfattet af eksternt tilsyn vil udover det årlige anmeldte tilsyn også modtage et årligt uanmeldt tilsyn. Som udgangspunkt er det lagt ud til BDO at fastlægge, hvilke tilbud der skal modtage et uanmeldt tilsyn. Men der er mulighed for, at man både fra Børne- og Familiesekretariatets side og decentralt kan pege på tilbud, hvor man kunne finde det relevant med et uanmeldt tilsyn som opfølgning på det anmeldte tilsyn.

Iværksættelse af ekstra tilsyn kan være både en kontrollerende og en støttende foranstaltning i forhold til et tilbud, der af forskellige årsager har svingende kvalitet i opgaveløsningen eller i en periode er særligt sårbart. Det kan være med baggrund i:

- Stor udskiftning i medarbejdergruppen over en længere periode
- Lederskifte i en i forvejen sårbart situation for tilbuddet
- Større omstruktureringer, som har skabt frustrationer i brugergruppe og/eller personalegruppen
- Tilsynsrapport(er) der peger på u hensigtsmæssige forhold
- Underretning(er) eller klagesag(er) på tilbuddet
- Mange magtanvendelser

Afgørelse om iværksættelse af ekstra tilsyn og omfanget heraf træffes i de konkrete sager af tilsynsmyndigheden i Børne- og Familieseekretariatet efter dialog med parterne.

Hvordan behandles klager over tilbuddene?

Der er i Børne- og Familieafdelingen udarbejdet en klagevejledning til brugere og pårørende i tilbud omfattet af eksternt tilsyn. Klagevejledningen skal udleveres ved indskrivningen og skal i det hele taget være synlig og tilgængelig for brugere og pårørende. Klagevejledningen kan desuden findes på Aalborg Kommunes hjemmeside.

Når der indkommer en klage over et tilbud til Børne- og Familieseekretariatet, sendes klagen til undersøgelse i det pågældende Center, Børne- og familieområde eller Udviklingsafsnittet for Børn og Unge, hvor tilbuddet er organiseret under. Klagen undersøges her og redegørelse og svarforslag sendes til Børne- og Familieseekretariatet, som kvalitetssikrer inden svaret sendes til klager. BDO orienteres om klagen. Børne- og Familieseekretariatet tager stilling til, om der på baggrund af klagen skal iværksættes ekstra tilsyn på det pågældende tilbud.

Hvem gør hvad på Tilbudsportalen?

I medfør af Servicelovens § 14 er der i bekendtgørelse nr. 1673 af 16/12/2016 om Tilbudsportalen fastsat regler om portalens formål og anvendelsesområde. Børne- og Familieafdelingen skal for egne tilbud, der er omfattet af Tilbudsportalens anvendelsesområde, påse at oplysningerne her er i overensstemmelse med de faktiske forhold.

I praksis er opgaven i Børne- og Familieafdelingen organiseret som følgende:

- Nye tilbud oprettes på Tilbudsportalen af Børne- og Familieseekretariatet.
- Indberetning og godkendelse er lagt ud til henholdsvis lederen af tilbuddet og det pågældende Center/afsnit/område, hvor tilbuddet er organiseret.

Oplysningerne på Tilbudsportalen for tilbud, som er omfattet af eksternt tilsyn, kontrolleres i Børne- og Familieseekretariatet i forbindelse med myndighedsvurdering af tilsynsrapporterne.

Årsberetning

BDO udarbejder hvert år en årsrapport, som samler indtrykkene fra det socialfaglige tilsyn. Som myndighedssupplement udarbejder Børne- og Familieseekretariatet i samarbejde med de øvrige afdelinger i forvaltningen en årsberetning vedrørende det socialfaglige tilsyn. Forvaltningens årsberetning sammen med BDO' årsrapport sendes til orientering til Familie- og Socialudvalget.



Børne- og Familieafdelingen
Sønderbro 12, 9000 Aalborg

**Aalborg
Kommune**