

Tilsyn med varige boformer

1 Indledning og hovedresultater

Socialministeriet iværksatte med brev af d. 22. februar 2007 til landets kommunalbestyrelser og regionsråd en spørgeskemaundersøgelse af forholdene i varige boformer efter servicelovens kapitel 20 samt lov om almene boliger mv. for persongruppen, der er omfattet af servicelovens § 141, stk. 2. Brevet og spørgeskemaet blev udsendt til landets kommuner og regioner.

Formålet med undersøgelsen er beskrevet i Socialministeriets brev:

”Som opfølgning på den aktuelle debat, der er rejst på grundlag af TV udsendelserne om forholdene på botilbud for mennesker med betydelig nedsat funktionsevne har der vist sig behov for at få et overblik over det tilsyn, der føres med de forhold, som mennesker med nedsat funktionsevne lever under.

Efter servicelovens § 148 skal kommunalbestyrelsen føre tilsyn med de sociale tilbud, som kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om i forhold til den enkelte. Tilsynet skal sikre, at hjælpen opfylder de formål, den er bevilget til, og at det løbende kan overvejes, om der er behov for andre former for hjælp.

Herudover har henholdsvis kommunalbestyrelserne og regionsrådene en forpligtigelse til, jf. servicelovens § 148a og lovens § 5, stk. 7, at føre et driftsorienteret tilsyn med forholdene i det enkelte sociale botilbud, herunder tilsyn med økonomi og personaleforhold med videre.”

Socialministeriet anmodede Ankestyrelsen om at stå for formidling af vejledning til det udsendte spørgeskema, oprettelse af elektronisk indberetningsmulighed, gennemførelse af rykkerprocedure samt behandling af de indkomne besvarelser. Det udsendte spørgeskema har været aftalt med Socialministeriet.

Svarprocent

Der er udsendt spørgeskemaer til landets 98 kommuner og til de 5 regioner.

Der indgår besvarelser fra i alt 90 kommuner, hvilket svarer til en svarprocent på 92 procent. Heraf har enkelte kommuner ikke besvaret selve spørgeskemaet, men har indsendt et brev, hvori der redegøres for forholdene i deres kommune.

5 af de 90 kommuner har enten telefonisk, pr. brev eller i en mail oplyst, at de hverken har eller har haft denne type boformer i kommunen eller tilsynsforpligtelsen i forbindelse med borgere med ophold i sådanne boformer. I dette notat er disse kommuner således ikke inkluderet.

Alle 5 regionsråd har besvaret undersøgelsen.

Anvendelse af resultater – muligheder og begrænsninger

Spørgeskemaet til kommunerne består af en række spørgsmål vedrørende det personrelaterede tilsyn, arbejdet med handleplaner, det generelle driftsorienterede tilsyn og arbejdet med behandlingen af klager.

Skemaet til regionsrådet indeholder de samme spørgsmål, bortset fra det personrelaterede tilsyn.

Skemaerne er vedlagt som bilag 1.

Resultaterne kan udelukkende anvendes som en pejling på, hvordan kommuner og regioner vurderer, at situationen har været i perioden forud for kommunalreformen den 1. januar 2007, og hvordan situationen er på området efter reformen. Der er således ikke tale om udtømmende oplysninger, men om en overordnet status på området.

Dette skyldes flere faktorer:

- 1) Sammenlagte kommuner og de nye regioner har afgivet svar på vegne af nedlagte kommuner og amter.
- 2) Flytning af institutioner fra amter til kommuner i forbindelse med reformen.

Ovenstående forhold betyder, at besvarelserne udelukkende giver en beskrivelse af hovedtendenser og ikke en udtømmende beskrivelse af området.

Materialets karakter antyder, at nogle kommuner har oplyst det forventede fremtidige omfang af deres tilsyn - såvel det personrelaterede som det driftsorienterede tilsyn - frem for det faktisk gennemførte tilsyn. For en del kommuners vedkommende er der tale om, at de først pr. 1. januar

2007 har overtaget opgaven med at føre driftsorienteret tilsyn. På undersøgelsens tidspunkt har kommunerne således kun haft opgaven i ca. 3 måneder.

Hovedresultater

Besvarelserne fra kommunerne viser følgende hovedresultater:

- 69 procent af kommunerne udførte et personrelateret tilsyn mindst én gang årligt pr. beboer i perioden 2004-2006 i botilbud efter serviceloven. 60 procent af kommunerne udførte et personrelateret tilsyn mindst én gang årligt pr. beboer i boliger efter lov om almene boliger i perioden 2004-2006. Det er i overvejende grad kommunerne selv, der udfører tilsyn. I halvdelen af kommunerne er der retningslinjer for kommunernes tilsynsvirksomhed, tilsynets indhold og opfølgning på tilsynet.
- 78 procent af kommunerne udfører mindst ét årligt driftsorienteret tilsynsbesøg. I en fjerdedel af kommunerne er retningslinjerne for udførelsen af tilsynet under politisk behandling. Retningslinjer om tilsyn vedrører blandt andet lægefaglige og økonomiske tilsyn, pædagogisk praksis, magtanvendelse og handleplaner. 40 procent af kommunerne gennemfører årligt ét anmeldt og ét uanmeldt tilsynsbesøg på botilbud for udviklingshæmmede. Det er overvejende kommunerne selv, der fører tilsynet, men kun lidt over halvdelen har procedurer og retningslinjer for tilsynsvirksomheden.
- 54 procent af kommunerne har i varierende omfang retningslinjer for klagesagsbehandling, og under halvdelen af kommunerne orienterer kommunalbestyrelsen i forbindelse med klagebehandling. 22 procent af kommunerne er i gang med at udarbejde retningslinjer og procedurer for behandling af klager, og i mellemtiden anvendes retningslinjer fra den tidligere kommune eller amt.

Besvarelserne for regionerne viser følgende hovedresultater:

- 9 af de tidligere amter gennemførte gennemsnitligt mindst ét årligt anmeldt tilsynsbesøg i perioden 2004 – 2006, mens 5 amter tilsvarende gennemførte mindst ét årligt uanmeldte tilsynsbesøg i perioden. Tilsynet udføres af regionerne selv.
- Ingen af regionerne har på undersøgelsestidspunktet fastsat nye retningslinjer om behandling af klager. 4 ud af 5 regioner har i øvrigt ikke truffet beslutning om tilbagemeldinger til regionsrådet vedrørende behandling af klager over forholdene på botilbud. 3 regioner oplyser, at der er retningslinjer for, hvorledes der skal forholdes til handleplaner, der er udarbejdet for den enkelte beboer.

2 Det personrelaterede tilsyn

69 procent af kommunerne udførte et personrelateret tilsyn mindst én gang årligt pr. beboer i perioden 2004-2007 i botilbud efter serviceloven, og 60 procent af kommunerne udførte et personrelateret tilsyn mindst én gang årligt pr. beboer i boliger efter lov om almene boliger i perioden 2004-2006. Det er i overvejende grad kommunerne selv, der udfører tilsynet, og i halvdelen af kommunerne er der retningslinjer for kommunernes tilsynsvirksomhed, tilsynets indhold og opfølgning på tilsynet.

Kommunerne er anmodet om dels at oplyse, hvor hyppigt der i perioden 2004 – 2006 har været personkontakt med den enkelte beboer på et botilbud og dels at bidrage med en række oplysninger af mere generel karakter om kommunens kvalitet i det personrelaterede tilsyn. Sidstnævnte vedrører for eksempel om kommunen har fastsat retningslinjer for kommunens tilsynsvirksomhed mv.

Personkontakt

Kommunerne gennemfører hovedsagligt selv tilsynet, og 52 procent af kommunerne har retningslinjer for tilsynet.

58 kommuner af de 85 deltagende kommuner har oplyst hyppigheden af det personrelaterede tilsyn for så vidt angår den pr. 1. januar 2007 etablerede kommune. 43 procent af kommunerne oplyser, at de gennemsnitligt har gennemført tre tilsyn pr. beboer i botilbud efter serviceloven, svarende til ét årligt tilsyn, i perioden 2004-2006, jf. tabel 2.1.

Tabel 2.1 Antal kommuner og hyppigheden af deres tilsynsbesøg i botilbud efter serviceloven og i boliger efter lov om almene boliger

Antal besøg i perioden 2004 - 2006	Botilbud efter serviceloven		Boliger efter lov om almene boliger	
	Antal	Procent	Antal	Procent
0	3	5	6	10
1	5	9	5	9
2	3	5	5	9
3	25	43	23	40
4	3	5	2	3
5	4	7	2	3
6	7	12	8	12
>6	1	2	1	2
Uoplyst	7	12	6	12
I alt	58	100	58	100

19 procent oplyser, at de har gennemført færre end ét tilsyn årligt. 26 procent oplyser, at de har gennemført flere end ét tilsyn årligt.

40 procent af kommunerne oplyser, at de gennemsnitligt har gennemført 3 tilsyn pr. beboer i boliger efter lov om almene boliger, svarende til ét årligt tilsyn, i perioden 2004-2006. 28 procent af kommunerne har gennemført færre end et tilsyn årligt og 20 procent har gennemført flere.

De resterende 27 kommuner oplyst, at kommunen er sammenlagt, og at spørgsmål om hyppighed af personkontakt med den enkelte beboer i perioden kun kan besvares fyldestgørende ved besvarelse af spørgsmålene for hver af de tidligere kommuner for sig. Disse kommuners besvarelser fremgår af tabel 2.2.

Tabel 2.2 Antal kommuner og hyppigheden af deres tilsynsbesøg i botilbud efter serviceloven og i boliger efter lov om almene boliger

Antal besøg i perioden 2004 – 2006	Botilbud efter Serviceloven		Boliger efter lov om almene boliger	
	Antal	Procent	Antal	Procent
0	4	4	5	4
1	6	5	7	6
2	4	4	7	6
3	26	23	29	26
4	4	4	8	7
5	1	1	1	1
6	15	13	20	18
>6	1	1	0	0
Uoplyst	51	46	35	31
I alt	112	100	112	100

Besvarelserne dækker i alt 112 af de ”gamle” kommuner, hvor en meget stor andel har svaret uoplyst. 23 procent af disse kommuner oplyser, at de har gennemført 3 tilsyn pr. beboer i botilbud efter serviceloven, mens 26 procent af kommunerne oplyser et tilsvarende antal tilsyn for så vidt angår beboere i boliger efter lov om almene boliger i perioden 2004-2006. Der er henholdsvis 19 og 26 procent af kommunerne, der oplyser at have gennemført flere end 3 tilsyn pr. beboer i perioden 2004-2006.

Generelt personrelateret kvalitetstilsyn

Kommunerne er anmodet om at oplyse, hvem der udfører generelt personrelateret kvalitetstilsyn, og om det er kommunen selv, der udfører tilsynet, eller om det er udlagt til andre aktører.

Hovedparten af kommunerne (85 procent) udfører selv det personrelaterede tilsyn. I 8 procent af kommunerne er det såvel kommunen som andre aktører, og i 6 procent af kommunerne er det kun andre aktører, der udfører tilsynet, *jf. tabel 2.3*.

Tabel 2.3 Hvem udfører personrelateret tilsyn?

	Antal	Procent
Kun kommunen	72	85
Kommunen og Andre	7	8
Kun Andre	5	6
Uoplyst	1	1
I alt	85	100

Nogle kommuner har oplyst, at det er private firmaer, der står for at udføre det personrelaterede tilsyn. Andre kommuner har anført at botilbuddet, embedslæge-institutionen eller regionen udfører tilsynet. I sidstnævnte tilfælde er kommunen i dialog med borgeren og det pågældende botilbud ca. én gang årligt.

I forbindelse med det personrelaterede tilsyn har kun lidt over halvdelen af de deltagende kommuner fastsat retningslinjer for kommunens tilsynsvirksomhed, tilsynets indhold og opfølgning på tilsynet, *jf. tabel 2.4*.

Tabel 2.4 Er der fastsat retningslinjer for kommunens tilsyn?

	Ja		Nej		Uoplyst		I alt	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Er der retningslinjer for kommunens tilsynsvirksomhed	44	52	41	48	0	0	85	100
Er der retningslinjer for tilsynets indhold	46	54	38	45	1	1	85	100
Er der retningslinjer for opfølgning på tilsynet	43	51	41	48	1	1	85	100

Kommuner, der har retningslinjer for opfølgning på det personrelaterede tilsyn er anmodet om at beskrive disse summarisk.

En del kommuner oplyser, at såvel tilsynet som opfølgningen tager udgangspunkt i handleplanmøder og/eller i handleplanen for den enkelte beboer. Opfølgningen foregår med borgeren og botilbudet.

En kommune anfører:

”Opfølgning sker som led i arbejdet med handleplaner / samarbejde mellem personen og bostedet og det beskyttede værksted. De pårørende er så vidt muligt og med brugerens samtykke inddraget direkte i samarbejdet. Der følges op på de pædagogiske handleplaner / samarbejdsaftaler ved minimum et årligt fælles statusmøde. Specialrådgiver for socialcentret (myndighed) medvirker, såfremt der ses behov for ændringer i foranstaltningstype. Er der alene tale om mindre justering af samarbejdet modtager specialrådgiveren oplægges og referatet fra statusdrøftelsen.”

Tilsynsrapporter

Andre kommuner oplyser, at opfølgningen tager udgangspunkt i tilsynsrapporterne, og at det afhænger af tilsynsrapporterne hvilken opfølgning, der anses for nødvendig.

En kommune anfører:

”Retningslinjerne for opfølgning gælder, hvor det personrelaterede tilsyn gennemføres som led i et anmeldt/uanmeldt tilsyn. Tilsynsrapporten for det enkelte tilbud sendes af Social Handicap (myndighed) til den ansvarlige leder i Social Handicap Drift. Herfra tages der initiativ til tilbagemelding til tilsynet i Social Handicap om, hvordan der skal ske opfølgning på eventuelle anbefalinger, bemærkninger og påbud. Er der givet anbefalinger der sigter mod en løsning på kort sigt skal Social Handicap Drift inden for 4 uger fra tilsynsrapportens modtagelse melde tilbage om, hvordan og hvornår der tages hånd om problemet. Er der givet påbud, skal Social Handicap Drift melde tilbage inden for 4 uger og redegøre for, hvordan der er taget hånd om problemet. Vurderer tilsynsmyndigheden, at dette ikke er tilstrækkeligt, kan der gennemføres et skærpet – ekstraordinært – tilsyn. Der udarbejdes årligt en samlet rapport til Socialudvalget der gennemgår resultaterne fra det foregående års tilsyn. Rapporten indeholder en oversigt over anbefalinger og kommentarer, samt en redegørelse for, hvordan der bliver fulgt op på de bemærkninger, anbefalinger og påbud der er givet. Den årlige rapport til Socialudvalget indeholder endvidere statistik over antallet af indberetninger om magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten. Inden den samlede årsrapport forelægges for SU forelægges den for Det Kommunale Handicapråd.”

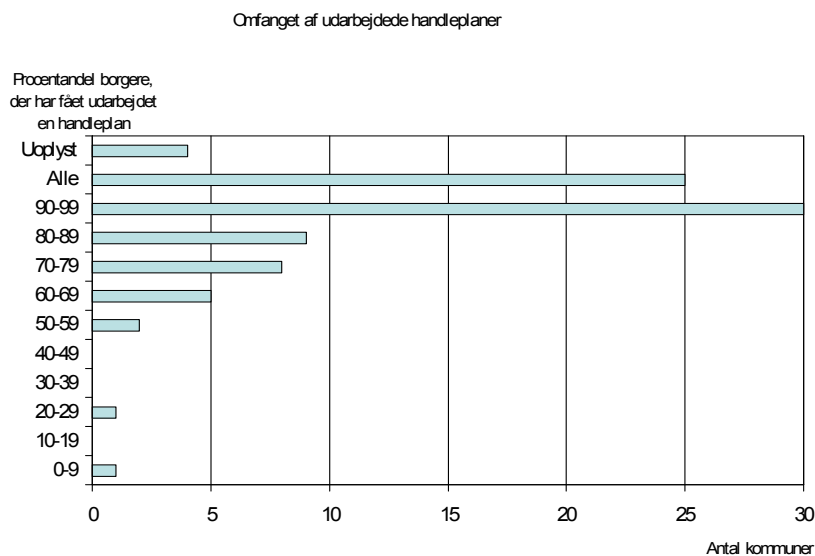
De valgte eksempler er ikke nødvendigvis repræsentative for de øvrige kommuner, der tager udgangspunkt i henholdsvis handleplaner og tilsynsrapporter.

3 Handleplaner

55 kommuner, svarende til 65 procent, har udarbejdet handleplan for mindst 90 af brugerne, og omkring 75 procent af kommunerne følger op på handleplanerne en til to gange årligt. Ved personrelateret tilsyn tager hovedparten af kommunerne i undersøgelsen afsæt i handleplanerne, men ca. 3 ud af 4 sikrer også på anden vis, at der følges op på handleplanerne.

25 kommuner af de deltagende kommuner oplyser, at de har udarbejdet handleplaner for alle i målgruppen *jf. figur 3.1*.

Figur 3.1 Opgørelse over andelen af målgruppen, der har fået udarbejdet en handleplan

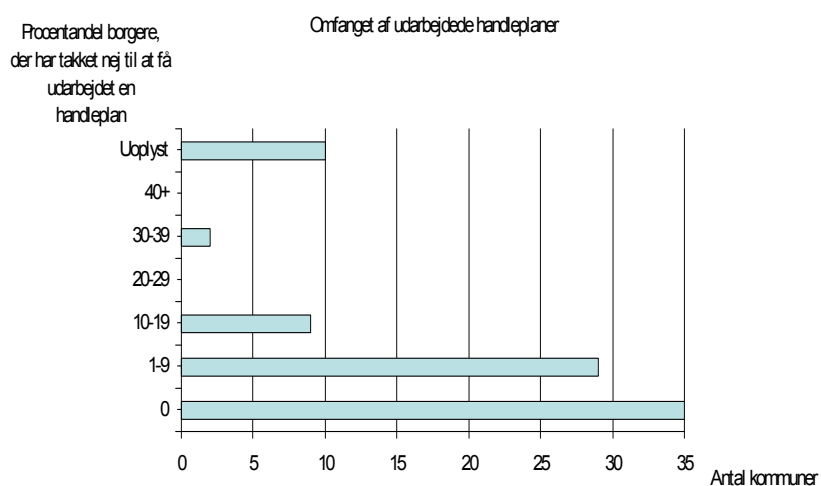


30 kommuner oplyser, at de har udarbejdet handleplaner for mellem 90 og 99 procent af målgruppen,

Kommunerne er tilsvarende anmodet om at oplyse, hvor stor en andel af målgruppen, der har takket nej til at få udarbejdet en handleplan. 75 procent af de deltagende kommuner

oplyser, at det er mindre end 10 procent af den samlede målgruppe, der ikke har ønsket at få udarbejdet en handleplan, *jf. figur 3.2*.

Figur 3.2 Opgørelse over andelen af målgruppen, der har takket nej til at få udarbejdet en handleplan



12 procent af de deltagende kommuner oplyser, at mere end 10 procent af målgruppen ikke har ønsket at få udarbejdet en handleplan.

59 procent af de deltagende kommuner oplyser, at de følger op på den udarbejdede handleplan én gang årligt, og 19 procent af de deltagende kommuner følger op 2 gange årligt, *jf. tabel 3.1*.

Tabel 3.1 Hvor hyppigt følges der – taget som gennemsnit – op på en udarbejdet handleplan (opgjort som antal gange pr. år - evt. et skøn)?

Antal gange pr. år	Antal	Procent
1	50	59
1,5	5	6
2	16	19
3	3	4
4	4	5
5	1	1
6	2	2
9	1	1
Uoplyst	3	4
I alt	85	100

I 93 procent af de deltagende kommuner, tages der afsæt i den udarbejdede handleplan, når kommunen gennemfører personrelateret tilsyn, *jf. tabel 3.2*.

Tabel 3.2 Tages der afsæt i den udarbejdede handleplan i forbindelse med det personrelaterede tilsyn?

	Antal	Procent
Ja	79	93
Nej	4	5
Uoplyst	2	2
I alt	85	100

4 kommuner har oplyst, at det gør de på anden vis.

75 procent af de deltagende kommuner oplyser desuden, at det også på anden vis sikres, at der følges op på handleplanen, *jf. tabel 3.3*.

Tabel 3.3 Sikres det på anden vis, at der følges op på handleplanen?

	Antal	Procent
Ja	64	75
Nej	15	18
Uoplyst	6	7
I alt	85	100

Det er ikke oplyst nærmere på hvilken anden måde det sikres, at der følges op på handleplanen.

4 Det generelle driftsorienterede tilsyn i kommunerne

78 procent af kommunerne udfører mindst ét årligt driftsorienteret tilsynsbesøg, og i en fjerdedel af kommunerne er retningslinjer for udførelsen af tilsynet under politisk behandling.

Kommunernes retningslinjer om tilsyn vedrører blandt andet lægefaglige og økonomiske tilsyn, pædagogisk praksis, magtanvendelse og handleplaner.

34 kommuner, svarende til 40 procent, gennemfører årligt et anmeldt og et uanmeldt tilsynsbesøg på botilbud for udviklingshæmmede. Det er overvejende kommunerne selv, der gennemfører tilsynet, men kun lidt over halvdelen har procedurer og retningslinjer for tilsynsvirksomheden i form af for eksempel skriftlige redegørelser/rapporter eller opfølgende tilsynsbesøg.

Kommunerne er blevet bedt om at redegøre for udførelsen af det generelle driftsorienterede tilsyn. Disse besvarelser er afgivet som bemærkninger i fritekst.

En hovedgruppering af besvarelserne fremgår af *jf. tabel 4.1.*

Tabel 4.1 Kommunernes redegørelse for udførelsen af det driftsorienterede tilsyn

Besvarelse	Kommuner	
	Antal	Procent
Kommunen har ingen varige boformer	3	4
Kommunen har ikke ført tilsyn	2	2
Retningslinjer for udførelse af tilsynet er under politisk udarbejdelse	21	26
Kommunen oplyser alene tilsynshyppigheden, men redegør ikke for indholdet af tilsynet	10	12
Kommunen har tilsyn, men oplyser ikke hvor ofte eller med hvilket indhold	13	16
Kommunen har tilsyn og redegør for de forskellige typer af tilsyn (eksempelvis økonomisk, fagligt eller lignende)	16	20
Kommunen har tilsyn og redegør for tilsynets indhold (eksempelvis detaljer vedrørende pædagogisk praksis mm.)	16	20

I alt	81	100
-------	----	-----

Note: 4 kommuner har ikke skrevet bemærkninger til dette spørgsmål

81 kommuner har besvaret dette spørgsmål, og 55 kommuner har oplyst, at der udføres driftsorienteret tilsyn og har i varierende grad beskrevet, hvordan og hvor ofte dette udføres.

De 2 kommuner, der ikke har ført driftsorienteret tilsyn, oplyser begge, at de *endnu* ikke har udført tilsyn. Det kan antages, at der er tale om kommuner, der netop har overtaget opgaven fra amterne, og derfor endnu ikke er begyndt på opgaven.

21 kommuner oplyser, at retningslinjer for udførelsen af det driftsorienterede tilsyn er under politisk behandling. Dette må antages at hænge sammen med, at kommunen har overtaget nye typer af boformer, som der skal vedtages nye regler for. Eller at der er tale om sammenlagte kommuner, der skal harmonisere flere gamle kommuners regler til ét sæt retningslinjer.

De fleste af de 10 kommuner, der alene angiver tilsynshyppigheden, oplyser, at der foretages ét driftsorienteret tilsynsbesøg om året. Derudover er der enkelte, der foretager ét tilsynsbesøg i kvartalet, og endeligt oplyser en enkelt kommune, at det sker efter behov.

Flere af de 13 kommuner, der alene har oplyst, at der udføres et driftsorienteret tilsyn, men ikke har beskrevet indholdet nærmere, har angivet, at det primært er kommunens forvaltning, der udfører tilsynet.

Der er 16 kommuner, der har driftsorienteret tilsyn og som redegør for hvilke typer. Her er der primært tale om anmeldte, uanmeldte, lægefaglige, økonomiske og andre tilsyn.

Endelig er der andre 16 kommuner, som mere udførligt har beskrevet det driftsorienterede tilsyn, der føres. De kommuner, der her oplyser tilsynshyppigheden, ligger på 1-2 tilsyn om året. Der tegner sig også et billede af, at størstedelen af disse kommuner har udarbejdet skabeloner, retningslinjer, vejledninger, manualer og lignende, der angiver, hvordan et tilsynsbesøg skal gennemføres, med hvilket fagligt indhold, samt hvordan afreporteringen skal foregå.

De punkter, der nævnes som del af det driftsorienterede tilsyn, er:

- De fysiske rammer
- Driften/økonomi
- Forretningsgange
- Den pædagogiske praksis
- Brugerindflydelse
- Arbejds miljø
- Overholdelse af kvalitetsstandarder

- Medicinhåndtering
- Magtanvendelse
- Hygiejneforhold
- Samarbejde med brugere/pårørende
- APV
- Personaleforhold
- Belægning
- Kost
- Handleplaner

Derover foretager mange af kommunerne også en opdeling af tilsynene i henholdsvis kontrolbesøg/tilsyn og dialogbesøg/tilsyn. Som betegnelserne antyder beskrives kontrolbesøg primært som tjek af om lovgivning og andre regelsæt overholdes på botilbuddet, mens dialogbesøg i højere grad har fokus på personale, beboere og pårørendes vurdering af forskellige elementer af stedets drift.

Anmeldte/uanmeldte besøg

Kommunerne er blevet bedt om at oplyse, hvor hyppigt der aflægges anmeldte besøg på botilbud for udviklingshæmmede efter serviceloven. Dette er oplyst som et gennemsnitligt antal gange pr. år – eventuelt baseret på et skøn. Godt halvdelen af kommunerne oplyser, at de gennemfører 1 årligt anmeldt tilsynsbesøg pr. botilbud, mens en fjerdedel af kommunerne typisk gennemfører mindst 2 årlige tilsynsbesøg, *jf. tabel 4.2*.

Tabel 4.2 Antal kommuner fordelt i forhold til antal årlige *anmeldte* besøg pr. botilbud

Antal årlige besøg	Kommuner	
	Antal	Procent
< 1	8	9
1	45	53
2+	21	25
Uoplyst	11	13
I alt	85	100

Note: Nogle kommuner har oplyst antal tilsynsbesøg som et gennemsnit over en flerårig periode, hvorfor antal årlige besøg kan være mindre end ét.

8 kommuner oplyser, at de enten slet ikke har gennemført anmeldte tilsynsbesøg eller har gennemført mindre end ét om året. Af disse kommuner har 3 oplyst, at kommunen er ved at udarbejde retningslinjer for et formaliseret tilsyn, eller at der pågår et arbejde med at harmonisere tilsynsområdet i den nye kommune.

Tilsvarende er der 11 kommuner, der ikke har besvaret dette spørgsmål. Heraf har 10 kommuner supplerende oplyst, at de har overtaget de omhandlede boformer fra amtet pr. 1. januar 2007, og at

retningslinjer og procedurer for udførelsen af det generelle driftsorienterede tilsyn er under udarbejdelse.

Kommunerne er desuden anmodet om at oplyse, hvor hyppigt der aflægges uanmeldte besøg på botilbud for udviklingshæmmede efter serviceloven, - oplyst som et gennemsnitligt antal gange pr. år – eventuelt baseret på et skøn.

49 procent af kommunerne gennemfører 1 årligt uanmeldt tilsynsbesøg, mens 29 pct. enten slet ikke gennemfører uanmeldte tilsynsbesøg eller gennemfører færre end ét om året, *jf. tabel 4.3*.

Tabel 4.3 Antal kommuner fordelt i forhold til antal årlige *uanmeldte* besøg pr. botilbud

Antal årlige besøg	Kommuner	
	Antal	Procent
< 1	24	29
1	42	49
2+	6	7
Uoplyst	13	15
I alt	85	100

Note: Nogle kommuner har oplyst antal tilsynsbesøg som et gennemsnit over en flerårlig periode, hvorfor antal årlige besøg kan være mindre end ét.

Ud af de 13 kommuner, der ikke har besvaret dette spørgsmål, har 10 kommuner supplerende oplyst, at de har overtaget de omhandlede boformer fra amtet pr. 1. januar 2007, og at retningslinjer og procedurer for udførelsen af det generelle driftsorienterede tilsyn er under udarbejdelse.

Sammenholdes kommunernes oplysninger om anmeldte og uanmeldte besøg, fremgår det, at i alt 34 kommuner oplyser, at de årligt gennemfører 1 anmeldt og 1 uanmeldt tilsynsbesøg på deres botilbud for udviklingshæmmede efter serviceloven, *jf. tabel 4.4*.

Tabel 4.4 Antal kommuner fordelt i forhold til antal anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg

Anmeldte \ Uanmeldte				Uoplyst	I alt - anmeldte tilsynsbesøg
	< 1	1	2+		
< 1	7	0	1	0	8
1	10	34	0	1	45
2+	5	8	5	3	21
Uoplyst	2	0	0	9	11
I alt - uanmeldte tilsynsbesøg	24	42	6	13	85

Note: Nogle kommuner har oplyst antal tilsynsbesøg som et gennemsnit over en flerårig periode, hvorfor antal årlige besøg kan være mindre end ét.

7 kommuner oplyser, at de ikke gennemfører årlige tilsynsbesøg eller gennemsnitligt gennemfører færre end ét om året. Der henvises dog til bemærkningerne ovenfor vedrørende kommunernes arbejde med retningslinjer på området i forbindelse med overtagelse af opgaven.

Hvem udfører tilsynet?

Kommunerne er anmodet om at oplyse, hvorvidt de selv eller andre udfører tilsynet.

80 procent af de deltagende kommuner oplyser, at det er kommunen, der udfører tilsynet, mens det i 9 procent af kommunerne er såvel kommunen som ”Andre” der udfører tilsynet. I en enkelt kommune er det kun ”Andre”, der udfører tilsynet, *jf. tabel 4.5.*

Tabel 4.5 Hvem udfører tilsynet?

	Antal	Procent
Kun kommunen	68	80
Kommunen og Andre	8	9
Kun Andre	1	1
Uoplyst	8	9
I alt	85	100

8 kommuner har ikke besvaret dette spørgsmål, hvoraf 7 af kommunerne har anført, at retningslinjer for udførelsen af tilsynet er under politisk behandling.

Procedurer og rutiner for kommunen tilsynsvirksomhed

Kommunerne er anmodet om at oplyse, hvorvidt der er fastsat procedurer og rutiner for kommunens tilsynsvirksomhed, for eksempel i form af beslutninger om tilbagemeldinger til kommunalbestyrelsen.

59 procent af kommunerne oplyser, at der er fastlagt procedurer og rutiner, *jf. tabel 4.6*.

Tabel 4.6 Er der fastlagt procedurer og rutiner for kommunens tilsynsvirksomhed?

	Antal	Procent
Ja	50	59
Nej	26	31
Uoplyst	9	11
I alt	85	100

31 procent oplyser, at der ikke er fastsat procedurer og rutiner for kommunens tilsynsvirksomhed. 9 kommuner ikke har besvaret dette spørgsmål, men har uddybende forklaret, at procedurer og rutiner for tilsynsvirksomhed er under politisk behandling.

Opfølgning på det generelle driftsorienterede tilsyn

Endelig er kommunerne anmodet om at redegøre for, hvorledes der følges op på det institutionelle/driftsorienterede tilsyn. Disse besvarelser er afgivet som bemærkninger i fritekst. En hovedgruppering af besvarelserne er oplyst nedenfor i *tabel 4.7*.

Tabel 4.7 Kommunernes redegørelse for opfølgning på det driftsorienterede tilsyn

Besvarelse	Kommuner	
	Antal	Procent
Kommunen henviser til svar på tidligere spørgsmål, jf. tabel 2.1	8	11
Kommunen har ikke foretaget opfølgninger (da ej ført tilsyn)	1	1
Retningslinjer for udførelse af tilsyn og opfølgning er under politisk udarbejdelse	12	17
Kommunen oplyser alene opfølgningshyppigheden, men redegør ikke for indholdet	3	4
Kommunen foretager opfølgning, men oplyser ikke hvor ofte eller med hvilket indhold	7	10
Kommunen foretager opfølgninger og redegør for de forskellige typer af opfølgninger og procedurerne omkring dem	26	37
Kommunen foretager opfølgninger og redegør for opfølgningernes indhold	13	19
I alt	70	100

Note: 15 kommuner har ikke skrevet bemærkninger til dette spørgsmål

I alt har 70 kommuner svaret på dette spørgsmål. Heraf har 49 kommuner oplyst, at der følges op på det institutionelle/driftsorienteret tilsyn og kommunerne har i varierende grad beskrevet, hvordan og hvor ofte dette sker.

En kommune oplyser, at eftersom de ikke har gennemført tilsyn, så har de heller ikke foretaget opfølgninger, mens 8 kommuner alene svarer ved at henvise til den redegørelse, der er afgivet om tilsynets udformning, jf. afsnittet ovenfor.

12 kommuner oplyser, at retningslinjerne for opfølgningerne er under politisk udarbejdelse, og 7 kommuner oplyser alene, at der foretages opfølgninger, men ikke hvor ofte eller hvad opfølgningen indeholder. Derimod oplyser 3 kommuner, hvor ofte der følges op, hvilket i alle 3 kommuner er en gang om året, men de oplyser ikke nærmere om opfølgningernes indhold.

26 kommuner redegør for de typer af opfølgninger, der foretages, og procedurene omkring dem. Det drejer sig eksempelvis om, hvem der involveres, og hvordan det foregår. Stort set alle disse kommuner tager udgangspunkt i en skriftlig redegørelse eller rapport om resultatet af det oprindelige tilsynsbesøg. Denne drøftes med institutionernes ledelse og eventuelt forvaltningens administrative og nogle steder politiske ledelse – afhængig af om der ved tilsynsbesøget er konstateret forhold, der skal påtales, som dermed indgår i opfølgningen. I flere kommuner er besøg på institutionerne også en del af opfølgningen på det oprindelige tilsynsbesøg, ligesom flere kommuner involvere en ekstern konsulent i denne del af arbejdet.

Der er 13 kommuner, der beskriver mere udførligt, hvad der indholdsmæssigt ligger i opfølgningen, samt procedurene omkring den. Nedenfor er gengivet tre kommuners beskrivelser, som til sammen i hovedtræk dækker de 13 kommuners oplysninger.

En kommune følger således udelukkende op ved udfærdigelse af rapporter. De skriver:

”Der udarbejdes årligt en samlet rapport til Socialudvalget der gennemgår resultaterne af det foregående års tilsyn. Rapporten indeholder en oversigt over anbefalinger og kommentarer, samt en redegørelse for, hvordan der bliver fulgt op på de bemærkninger, anbefalinger og påbud, der er givet. Den årlige rapport til Socialudvalget indeholder endvidere statistik over antallet af indberetninger om magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten.”

En anden kommune beskriver derimod alene opfølgningen som faktiske besøg og aktiviteter på institutionerne. De oplyser:

”En gang årligt afholdes et opfølgende tilsyn. Dette tilsyn fokuserer på forhold, der på den ene eller anden måde gav anledning til bemærkninger ved det generelle tilsyn. Det opfølgende tilsyn giver mulighed for at fokusere på et særligt tema. Det kan fx være brugere udsat for magtanvendelse/bortvisning, inddragelse af brugersynspunkter ved tilrettelæggelse af aktiviteter eller lignende.”

En tredje kommune benytter sig af en kombination af tiltag i forbindelsen med opfølgninger. De beskriver det således:

”Der følges op på det institutionelle tilsyn på flere måder. Efter selve tilsynsbesøgene har proceduren hidtil været, at lederen af det sociale tilbud, som der er blevet ført tilsyn med, har haft to uger til skriftligt at komme med en redegørelse for, hvordan eventuelle problemer søges løst og en tidsplan herfor. Der holdes

regelmæssige møder mellem afdelingsledelsen og lederne af de sociale tilbud, der gennemføres budgetopfølgning og budgetkontrol, og de sociale tilbud indberetter løbende information om fravær, magtanvendelser, o. lign. til afdelingsledelsen. Lederne af de sociale tilbud kommer til udviklingssamtale med afdelingsledelsen en gang om året og der arbejdes med kontaktstyring, i det lederne af de sociale tilbud har en kontrakt med afdelingsledelsen om målsætninger for arbejdet.”

5 Arbejdet med behandling af klager i kommunerne

54 procent af kommunerne har i varierende omfang retningslinjer for klagesagsbehandling, og under halvdelen af kommunerne orienterer kommunalbestyrelsen i forbindelse med klagebehandling. 22 procent af kommunerne er i gang med at udarbejde retningslinjer og procedurer for behandling af klager, og i mellemtiden anvendes retningslinjer fra den tidligere kommune eller amt.

Kommunerne er anmodet om at redegøre for arbejdet med behandling af klager over forholdene på botilbud. Herunder om der er fastsat procedurer og rutiner for kommunens klagebehandling og for hvordan kommunalbestyrelsen måtte blive bekendt med klager, der er indgivet til den enkelte boform.

Disse besvarelser er afgivet som bemærkninger i fritekst. En hovedgruppering af besvarelserne er oplistet nedenfor i *tabel 5.1*

Tabel 5.1 Kommunernes redegørelse for behandlingen af klager

Besvarelse	Kommuner	
	Antal	Procent
Kan ikke besvares"/ har ej botilbud/har ej haft klager	6	7
Har ikke retningslinjer/procedure	14	16
Retningslinjer/procedure er under udarbejdelse	19	22
Oplyser kun at der er retningslinjer/procedurer	6	7
Oplyser at der er retningslinjer/procedurer, samt hvor klager indgives/behandles	28	33
Oplyser at der er retningslinjer/procedurer, samt beskriver klagers gang og behandling i systemet	12	14
I alt	85	100

Note: 5 kommuner har ikke skrevet bemærkninger til dette spørgsmål, da de ikke hverken har eller har haft denne type boformer i kommunen eller tilsynsforpligtelsen i forbindelse med borgere med ophold i sådanne boformer. På grund af afrunding summer tabellen ikke til 100.

I alt 85 kommuner har beskrevet deres klagebehandling. Heraf har 46 kommuner procedurer, som de i varierende grad har redegjort for.

Af de øvrige kommuner har 14 kommuner ingen procedurer, mens 19 kommuner oplyser, at de er i gang med at udarbejde retningslinjer og procedurer for klagebehandlingen. Flere af de kommuner, der er i gang hermed oplyser samtidigt, at man indtil de endeligt vedtagne retningslinjer foreligger, arbejder ud fra enten den tidligere kommunes/amts gamle retningslinjer.

6 kommuner har retningslinjer og procedurer men uddyber ikke disse nærmere. Derimod oplyser 28 kommuner, at de har retningslinjer, men oplyser kun hvor i kommunen klagen kan indgives og hvor den behandles. I en del af disse kommuner beskrives det således, at klagen begynder hos bostedets ledelse, som oftest er forpligtet til at sende den videre til kommunens centrale forvaltning. I de fleste kommuner behandles klagen dog i den centrale forvaltning, og botilbuddets ledelse informeres. Derefter forelægges klagen det politiske niveau, oftest Social- og Sundhedsudvalget. Nogle enkelte kommuner beskriver dog, at forelæggelse for det politiske niveau kun sker, hvis klagen har et bestemt indhold, eksempelvis når det drejer sig om botilbuddets serviceniveau.

Endeligt er der en gruppe på 12 kommuner, som afgiver en mere detaljerede redegørelser om, hvad retningslinjerne for klagebehandlingen indeholder. Det drejer sig eksempelvis om, hvem der kan klage hvor, hvordan klagen derefter behandles samt om den indgår i et efterfølgende tilsyn. Nedenfor er eksempler på kommunernes besvarelser, der tilsammen giver et repræsentativt billede af de afgivne svar.

En kommune skriver:

”I Socialforvaltningen modtages skriftlige klager vedr. forholdene på botilbudene centralt. Når klagen modtages, vurderes indholdet af klagen og sendes til lederen af botilbuddet med henblik på en redegørelse om klages punkter. Borgeren/brugeren, der har indsendt klagen får tilsendt en modtagelseskvittering for klagen med en angivelse af en forventet svarfrist. Mundtlige klager går oftest direkte til lederen af botilbudene og klagebehandling afklares derfor decentralt på botilbuddet mellem lederen og klageren. Socialudvalget orienteres én gang i kvartalet om antallet af klager indsendt til borgmesteren.”

En anden kommune skriver:

”Klager over indholdet og den måde opgaverne løses på i det enkelte tilbud, herunder klager over omsorg, pleje og behandling indgives til og behandles af kommunens Tilsynsenhed. Tilsynsenheden har netop i samarbejde med enheden Institutionservice udsendt et informationsbrev til alle institutioner og botilbud, medarbejdere, brugere og pårørende, hvori det bl.a. er

fremhævet, at klager over forhold på tilbuddene skal rettes til Tilsynsenheden. Det er fremhævet, at såvel medarbejdere, som brugere og deres pårørende kan rette henvendelse til Tilsynsenheden, også hvis de har spørgsmål eller der er forhold i relation til det enkelte tilbud, som de ønsker uddybet eller drøftet. Tilbuddene er informeret om, at klager over forholdene på tilbudene, indsendt til tilbudene, skal videresendes til Tilsynsenheden. Tilbuddenes leder og personale har således pligt til at underrette Tilsynsenheden om evt. klager. Sagsbehandlingen af klager tilrettelægges og udføres af Tilsynsenheden på baggrund af en konkret vurdering af klagens indhold. Klagen vil som udgangspunkt blive forelagt botilbuddet til udtalelse og evt. uddybende/supplerende oplysninger vedr. de forhold, der klages over, indhentes efter behov fra klageren, tilbuddet eller andre relevante parter. Såfremt det skønnes relevant og nødvendigt følges der op på klagen i form af et anmeldt eller uanmeldt tilsynsbesøg på tilbuddet. Institutionservice involveres i det omfang det skønnes relevant i det fremadrettede service- og udviklingsarbejde på stedet.”

En kommune skriver:

”Procedurebeskrivelse: Klager over den faktiske udførsel vil kunne fremsættes skriftligt eller mundtligt. Som berettiget klager anses enten brugeren af bo- og støttetilbuddet eller en nærtstående pårørende eller en nærtstående bekendt af pågældende bruger. Det er myndighedsafdelingens opgave – om nødvendigt - at sikre formuleringen af klagerens klagepunkter, således at der efterfølgende kan foretages en sagsbehandling. Viser en udredning af klagepunkterne, at klagen ikke angår den faktiske forvaltningsvirksomhed, henvises klageren til anden relevantklageinstans, eller Borgerrådgiveren. Klagen sagsbehandles af en pædagogisk visitator, enten visitatoren med ansvar for det driftsorienterede tilsyn eller visitatoren med ansvar for det personorienterede tilsyn. På baggrund af den modtagne og/eller udarbejdede klage gennemføres der et uanmeldt tilsyn, hvor der specifikt fokuseres på en afklaring af de forhold som klagen omhandler. Der udarbejdes efterfølgende en tilsynsrapport, der tilsendes såvel klageren som bo- og støttetilbuddet samt Handicapchefen. Tilsynsrapporten skal redegøre for Myndighedsafdelingens indstilling og anbefaling i forhold til de

anførte klagepunkter og skal kunne indgå i den videre sagsbehandling, såfremt klagesagsbehandlingen og det uanmeldte tilsyn fremdrager forhold, der nødvendiggør dette. De uanmeldte tilsyn på baggrund af klager, vil indgå i den årlige redegørelse vedr. tilsyn, der fremsendes til Udvalget for Omsorg, Handicap og Psykiatri.”

Endeligt skriver en kommune:

”Leder/medarbejder afklarer med den, der giver udtryk for utilfredshed, om utilfredsheden skal opfattes som en klage. Klageren, evt. med hjælp fra modtageren af klagen, skriver klagen ned. Der følges op på klagen. Klagen går videre til fagchefen, hvis problemstillingen ikke ved opfølgningen afklares tilfredsstillende for klageren. Fagchefen orienterer direktør og udvalgsformand. Sidstnævnte vurderer, hvornår hele udvalget skal informeres. Går klagen på et område, hvor der er klageadgang, orienteres der herom.”

Orientering af kommunalbestyrelsen

42 procent af kommunerne oplyser at der er truffet beslutning om orientering af kommunalbestyrelsen i forbindelse med behandling af klager *jf. tabel 5.2*.

Tabel 5.2 Er der truffet beslutning om orientering af kommunalbestyrelsen?

	Antal	Procent
Ja	36	42
Nej	40	47
Uoplyst	9	11
I alt	85	100

Note: En enkelt kommune har svaret ja, til at der er truffet beslutning om orientering af kommunalbestyrelsen, men har samtidig supplerende oplyst, at det er under udarbejdelse.

17 kommuner har supplerende oplyst, at de orienterer udvalget, det være sig socialudvalget/sundhedsudvalget, fagudvalget eller andre ansvarlige udvalg i forbindelse med klager. I enkelte kommuner er det direktøren, direktionen eller fagchefen, der forestår orienteringen, ligesom det kan være socialudvalget, der er ansvarlig for at orientere kommunalbestyrelsen.

Hypigheden, hvormed orienteringen sker, varierer. Nogle kommuner orienterer ad hoc og efter sagens art, andre i kvartalsvise, halv- eller helårslige redegørelser.

Som eksempler på hvordan orienteringen foregår i nogle kommuner kan nævnes:

” Opgaven er delegeret til Social- og Sundhedsudvalget.”

” Direktionen vurderer konkret, om der er behov for særlig ad hoc orientering i tilfælde af klager. Udviklingen, indhold m.v. i relation til indgivne klager indgår i den årlige rapportering til socialudvalget vedr. tilsyn.”

” Den årlige redegørelse vedr. tilsyn, der fremsendes til Udvalget for Omsorg, Handicap og Psykiatri. Herunder vil der kunne besluttes om selve kommunalbestyrelsen skal orienteres.”

” Kommunalbestyrelsen orienteres 2 gange om året vedrørende klagesager via socialudvalget.”

”Hvad angår klager der rettes til forvaltningen, vil disse altid blive forelagt Sundheds- og Handicapudvalget.”

Instrukser til botilbud om klagesager og instrukser om opfølgning på klager synes for nuværende ikke at være særligt udbredt i kommunerne.

27 procent af kommunerne oplyser, at der er givet andre instrukser til botilbud mv. om behandling af klagesager, *jf. tabel 5.3.*

Tabel 5.3 Er der givet andre instrukser til botilbud mv. om behandling af klagesager?

	Antal	Procent
Ja	23	27
Nej	52	61
Uoplyst	10	12
I alt	85	100

Mens instrukser om opfølgning på klager foreligger i lidt flere kommuner, nemlig 36 procent, *jf. tabel 5.4.*

Tabel 5.4 Er der givet instrukser om opfølgning på klager?

	Antal	Procent
Ja	31	36
Nej	43	51
Uoplyst	11	13
I alt	85	100

Opfølgningen foretages meget forskelligt i kommunerne. Nogle kommuner nøjes med at beskrive, at der skal følges op på klagen (herunder ved tilsyn), eller at klagen skal tages alvorligt. Andre kommuner er mere specifikke i beskrivelsen af klageopfølgningen.

En kommune skriver således:

” Klagesagsbehandlingen har høj prioritet. Lederen i det pågældende tilbud skal, inden for få dage, udarbejde en redegørelse til Socialafdelingen. Redegørelsen skal indgå i Socialafdelingens klagesagsbehandling. Afhængig af klagens karakter skal lederen, når sagen er afsluttet, foretage nogle tiltag der kan modvirke at lignende situationer opstår. Den konkrete klage indgår ligeledes i forberedelsen af det næstkommende tilsyn, hvor tilsynsfunktionen vil følge op på klagen.”

En anden kommune oplyser:

” Alle klager fra beboere skal forelægges institutionernes ledere. Så snart ledere modtager klage fra beboer pårørende eller lignende, skal kopi af klage sendes til Socialcenterchefen. Svar til den klagende part skal sendes i kopi til Socialcenterchef, som vurderer om Socialudvalget skal orienteres i forhold til en konkret klagesag. Klagesager drøftes ved kontakt mellem institutionsleder og Socialcenterchef, hvis der er behov herfor.”

En tredje kommune har følgende instrukser om opfølgning på klager:

” Botilbuddene bliver ved tilsynet bedt om at orientere tilsynet om, hvilke klager der har været samt hvordan de er håndteret. Orienteringen vil indgå i tilsynsrapporten. Det er efterfølgende handicapchefens vurdering, hvorvidt og hvordan og om der skal følges op på klagen.”

6 Det generelle driftsorienterede tilsyn i regionerne

9 af de tidligere amter gennemførte gennemsnitligt mindst ét årligt anmeldte tilsynsbesøg i perioden 2004 – 2006, mens 5 amter tilsvarende gennemførte mindst ét årligt uanmeldte tilsynsbesøg i perioden. Tilsynet udføres af regionerne selv. 4 ud af 5 regioner har fastlagt procedurer og rutiner for tilsynsvirksomheden, og retningslinjer for tilsynets indhold.

Anmeldte/uanmeldte besøg

Regionerne er anmodet om at oplyse, hvor hyppigt der er aflagt henholdsvis anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg på botilbud for voksne efter serviceloven. Det er oplyst som det gennemsnitlige antal gange i alt 3 års perioden fra 2004 til 2006 pr. botilbud. Regionerne har besvaret spørgsmålene i forhold til det antal tilsynsbesøg, som de tidligere amter har gennemført i perioden. Besvarelsenerne kan være baseret på et skøn.

6 af 13 amter gennemførte i perioden gennemsnitligt 3 tilsynsbesøg, svarende til 1 tilsynsbesøg om året. 2 amter gennemførte tilsvarende 6 tilsynsbesøg, svarende til 2 årlige tilsynsbesøg, jf. tabel 6.1.

Tabel 6.1 Anmeldte tilsynsbesøg på botilbud for voksne efter serviceloven i tidligere amtskommunal enhed i perioden fra 2004 til 2006

Antal besøg i perioden	Antal amter
1	1
2	3
3	6
4	1
6	2
I alt	13

Note: Københavns og Frederiksberg Kommuner samt Bornholms Regionskommune indgår ikke.

Note: Regionerne er blevet spurgt til tilsynsbesøg på botilbud for voksne efter serviceloven, mens kommunerne er blevet spurgt til tilsynsbesøg på botilbud for udviklingshæmmede efter serviceloven. De 2 spørgsmål kan således ikke sammenlignes, da persongruppen for botilbuddene ikke er sammenfaldende.

4 af 13 amter gennemførte 3 uanmeldte tilsynsbesøg i perioden, svarende til et årligt, mens andre 4 amter ikke gennemførte uanmeldte tilsynsbesøg, jf. tabel 6.2.

Tabel 6.2 Uanmeldte tilsynsbesøg på botilbud for voksne efter serviceloven i tidligere amtskommunal enhed i perioden fra 2004 til 2006

Antal besøg i perioden	Antal amter
0	4
1	2
3	4
6	1
Uoplyst	2
I alt	13

Note: Københavns og Frederiksberg Kommuner samt Bornholms Regionskommune indgår ikke.

Note: Regionerne er blevet spurgt til tilsynsbesøg på botilbud for voksne efter serviceloven, mens kommunerne er blevet spurgt til tilsynsbesøg på botilbud for udviklingshæmmede efter serviceloven. De 2 spørgsmål kan således ikke sammenlignes, da persongruppen for botilbuddene ikke er sammenfaldende.

Samtlige 5 regionerne oplyser, at tilsynet udføres af regionen. Tilsynsopgaven er således ikke udlagt til andre aktører.

En region har uddybende forklaret:

”Efter serviceloven fører regionen tilsyn med egne tilbud og de tilbud som der er indgået driftsoverenskomst med. Herudover ønsker regionen også at føre tilsyn med tilbud, der er oprettet efter Lov om Specialundervisning. Dermed vil der blive ført tilsyn med alle regionens tilbud på det sociale område, socialpsykiatriske område og specialundervisningsområdet, og ikke kun de tilbud lovgivningen foreskriver. De tilsynsførende er uafhængige af driftsenhederne/psykiatridistrikterne - med en organisatorisk forankring i Psykiatri- og Socialstaben har de tilsynsførende ikke en tæt relation til tilbudene. Som udgangspunkt skal hvert tilbud modtage et anmeldt tilsyn om året og et uanmeldt tilsyn minimum hvert andet år. Brugere og pårørende involveres direkte i tilsynet og der er bl.a. mulighed for enesamtaler med de tilsynsførende.”

Procedurer og rutiner for tilsynsvirksomheden

4 ud af de 5 regioner har fastlagt procedurer og rutiner for tilsynsvirksomheden, for eksempel beslutninger om tilbagemeldinger til regionsrådet. *jf. tabel 6.3.*

Tablet 6.3 Er der fastsat procedurer og rutiner for tilsynsvirksomheden?

	Antal
Ja	4
Nej	1
I alt	5

En region har anført, at regionen arbejder med udgangspunkt i de koncepter, der ligger fra de tidligere amter. Der er nedsat en arbejdsgruppe, der skal udarbejde et koncept, hvorefter tilsynene skal føres, herunder fastsættelse af procedurer og rutiner.

Opfølgning på det generelle driftsorienterede tilsyn

Regionerne er anmodet om at redegøre for, hvorledes der følges op på det generelle driftsorienterede tilsyn.

Tre af de fem regioner oplyser, at der udarbejdes en rapport efter hvert tilsyn med indstilling om, hvad der skal følges op på. Det politiske niveau bliver orienteret.

En af regionerne har eksempelvis anført følgende:

”De tilsynsførende udarbejder en tilsynsrapport som sendes i høring på tilbudet i 2 uger med henblik på at rette misforståelser, fejl o. lign. Derefter afleveres rapporten til tilbudet og den relevante driftsenhed/det relevante psykiatridistrikt. Tilbudets kommentarer til de tilsynsførendes vurderinger, kan vedlægges rapporten, når den afleveres til den relevante driftsenhed/det relevante psykiatridistrikt. Tilbudet skal udarbejde en handleplan som reaktion på de utilfredsstillende forhold, der evt. bliver påpeget i tilsynsrapporten. Handleplanen skal være udarbejdet senest en måned efter at tilsynsrapporten er afleveret. Denne sendes til driftsenheden eller psykiatridistriktet, der forestår opfølgningen og har ansvaret for, at der handles. Når de anmeldte tilsyn med et område er afsluttet, udarbejder de tilsynsførende en sagsfremstilling. Denne bruges til at orientere den strategiske ledelsesgruppe og siden hen det politiske niveau. I tilfælde af at der afdækkes stærkt kritisable forhold ved et tilsynsbesøg, orienteres lederen af driftsenheden eller psykiatridistriktet og psykiatri- og socialdirektøren straks. Det politiske niveau

informerer straks om stærkt kritisable forhold afdækket ved tilsynsbesøg. Ved forekomst af stærkt kritisable forhold laver driftsenheden/psykiatridistriktet opfølgende kontrol. Endelig kan den strategiske ledelsesgruppe rekvirere et uanmeldt tilsyn. Det er vigtigt for regionen, at der er åbenhed og synlighed omkring tilsynet. Brugere/pårørende, regionens kommuner og den øvrige omverden skal vide, at regionen fører det institutionelle tilsyn og de skal have adgang til resultaterne heraf – såvel de positive som de negative. Dette sikres blandt andet ved at det enkelte tilbud gør tilsynsrapport og evt. kommentarblad og handleplan tilgængelig på egen hjemmeside.”

De to øvrige regioner oplyser, at de er ved at udarbejde nye retningslinjer med tilhørende vejledning og tilsynsmanual.

En af regionerne har eksempelvis anført følgende:

”For øjeblikket følger regionen de retningslinjer der var gældende i det tidligere amt. Et sæt nye retningslinjer er under udarbejdelse og forventes vedtaget på regionsrådsmødet i april 2007. Der vil blive vedtaget retningslinjer for tilsynet med tilhørende vejledning og tilsynsmanual. Der vil ske en årlig afrapportering til regionsrådet. De forhold i de løbende tilsyn og under tilsynsbesøgene der måtte give anledning til overvejelser/korrektioner følges der løbende op på fra sektorens side.”

Regionerne er anmodet om at oplyse, hvorvidt der er fastsat retningslinjer for tilsynets indhold, 4 af de 5 regionerne har fastlagt sådanne procedurer, *jf. tabel 6.4.*

Table 6.4 Er der fastsat retningslinjer for tilsynets indhold?

	Antal
Ja	4
Nej	1
I alt	5

En region har uddybende forklaret, at der arbejdes med udgangspunkt i de koncepter, der ligger fra de tidligere amter. Der er således nedsat en arbejdsgruppe, der skal udarbejde et koncept, hvorefter tilsynene skal føres. I dette koncept vil retningslinjer for tilsynets indhold fremgå. Oplægget til dette koncept skal gennemgå en politisk behandling og endeligt godkendes i regionsrådet i foråret 2007.

7 Arbejdet med behandlingen af klager i de tidligere amtskommuner inden strukturreformen

Hovedparten af regionerne oplyser, at de tidligere amtskommuner havde fastsat procedurer for behandling af klager.

Regionsrådene er anmodet om kort at redegøre for arbejdet med behandling af klager over forholdene på de amtskommunale botilbud forud for strukturreformen den 1. januar 2007. Det vil sige om, der er fastsat procedurer og rutiner for behandlingen af klager, og hvordan amtskommunen blev gjort bekendt med klager, der blev indgivet til den enkelte boform amtskommunen drev eller havde driftsoverenskomst med

I nogle amter var der i varierende omfang regler for behandling af klager, mens der i et amt ikke var formaliserede regler for klagebehandlingen.

Regionsrådene har beskrevet følgende:

”Der var såvel i KA som i FA procedurer og rutiner for behandling af klager. Det overordnede led til den klagen vedrører, blev som minimum altid orienteret. Eksempelvis vil en klage til et botilbud over en konkret medarbejder, behandles af forstanderen. Alle klager og utilfredsytninger tages seriøst og behandles, så vidt muligt i mindelighed på tilbudene. Skriftlige klager besvares altid skriftligt svar.”

”Der er udarbejdet klagevejledning som administrationsgrundlag. Pædagogiske konsulenter udarbejdede rapporter til politisk godkendelse. Der er indberetningspligt for klager sendt til boformen.”

”Typisk praksis var følgende retningslinjer vedrørende klagesager: Klager over forholdene på botilbuddene blev tilsendt driftsafdelingen, der derefter anmodede botilbuddet om en redegørelse. Herefter behandlede klagen i fagafdelingen, eventuelt med inddragelse af en jurist. Alvorlige klager blev yderligere fremlagt for det sociale udvalg. Besvarelsen dækker også det socialpsykiatriske område.”

”Der var ikke i Amtet fastsat formaliserede regler for behandlinger af klager der indgik direkte til botilbuddene. Botilbuddene søgte ofte hjælp i forvaltningen i forbindelse med behandlingen af disse sager.”

Et regionsråd har ikke besvaret spørgsmålet.

Regioner er også anmodet om, om muligt, at redegøre for hvorledes arbejdet med klager i praksis blev udført i amtskommunerne inden strukturreformen den 1. januar 2007.

En region har oplyst, at de ikke har nogen rolle i forhold til (amts-) kommunens tilbud eller tilsynspraksis og en anden at der er udarbejdet klagevejledning.. og en anden har henvist til deres svar, jf. ovenfor i afsnit 6.

De to øvrige regioner har oplyst følgende:

”Klager før 1. januar 2007. Klager fremsendt til administrationen blev modtaget, hvorefter der blev fremsendt en modtagelsesskrivelse til klager. Tilbudet blev anmodet om redegørelse vedrørende klagen, og hvis der var tale om en alvorlig sag blev relevante parter hørt. Herefter traf administrationen afgørelse på baggrund af klagen, og svar blev sendt til klager og til tilbudet. Opfølgning kunne eventuelt finde sted i form af møde med tilbudet, krav om handleplan, undersøgelse, skærpet tilsyn, personalesag, osv. Hvis der var tale om en alvorlig sag blev det politiske niveau orienteret.”

”Klagerne var i visse tilfælde stilet direkte til det politiske niveau (amtsborgmester, udvalg eller udvalgsformand) Klagesagerne blev behandlet i overensstemmelse med forvaltningslovens regler med partshøring etc. Forvaltningen udarbejdede svarudkast til underskrift. Der blev fulgt op på klagerne i nødvendigt omfang.”

8 Arbejdet med behandlingen af klager efter strukturreformen

Ingen af regionerne har på undersøgelsestidspunktet fastsat nye retningslinjer om behandling af klager. 4 ud af 5 regioner har i øvrigt ikke truffet beslutning om tilbagemeldinger til regionsrådet vedrørende behandling af klager over forholdene på botilbud. 3 regioner oplyser, at der er retningslinjer for, hvorledes der skal forholdes til handleplaner, der er udarbejdet for den enkelte beboer,

Regionsrådene er anmodet om at redegøre for arbejdet med behandling af klager over forholdene på botilbud regionsrådet driver eller har driftsoverenskomst med. Eksempelvis om der er fastsat procedurer og rutiner for behandlingen af klager, samt hvordan regionen bliver gjort bekendt med klager, der indgives til den enkelte boform, regionsrådet driver eller har driftsoverenskomst med.

I ingen af regionerne er der (endnu) fastsat nye retningslinjer. En region henholder sig til lovgivningen, en anden anvender samme praksis som i de tidligere amter, mens tre regioner er ved at udarbejde retningslinjer for klagebehandlingen. To af disse regioner anvender midlertidigt retningslinjer fra de tidligere amter.

Regionerne har kort oplyst følgende:

”Der er i regionen samme praksis som i de tidligere 2 amter. Der er således procedurer for behandling af klager. Det overordnede led til den der behandler klagen bliver som minimum altid orienteret. Alle klager og utilfredsyttringer tages seriøst og behandles, så vidt muligt i mindelighed på tilbudene. Skriftlige klager besvares altid skriftligt svar.”

”Indtil regionens klagereregelsæt er udarbejdet følges den praksis som var gældende i de tre amter, herunder at der er indberetningspligt fra boformens ledelse.”

”I regionen er der ikke fastsat retningslinjer herfor, men der henholdes til gældende lovgivning. Det fremgår f.eks. af retningslinjer vedrørende magtanvendelse for børn og unge, at klager skal indsendes til regionen til viderebehandling i kommunen, det sociale nævn eller regionens socialafdeling (regionsrådet). Vedrørende magtanvendelse for voksne er det fastsat, at klager over akut indgriben (fastholdelse) skal indsendes til regionen, der revurderer afgørelsen, forinden klagen sendes til det sociale nævn. Besvarelsen dækker også det socialpsykiatriske område.”

”Der pågår i øjeblikket et arbejde med at udarbejde retningslinjer og procedurer for klagebehandling i regionen. Siden 1. januar 2007 er praksis vedr. klagebehandling blevet videreført fra de tidligere amter. De nye retningslinjer og procedurer for klagebehandling vil tage afsæt i den bedste praksis fra hvert af de fire tidligere amter. I den forbindelse lægges vægt på at klagebehandlingen er baseret på åbenhed, konsekvens, respekt og professionalisme. Beskrivelsen af regionens retningslinjer for klagebehandling vil blive forelagt regionsrådet.”

”Der arbejdes for øjeblikket på det administrative niveau i regionen med overvejelser om hvorledes klagesager fremover skal behandles, herunder hvorledes klager der indgår direkte til botilbuddene skal håndteres. Det vil blive overvejet om der skal ske en generel tilbagemelding til regionsrådet eventuelt i forbindelse med afrapportering af tilsynet. I samme forbindelse overvejes det om der skal være formelle retningslinjer omhandleplansarbejde.”

Regionernes oplysninger viser, at kun én region har truffet beslutning om tilbagemeldinger til regionsrådet, *jf. tabel 8.1.*

Tabel 8.1 Er der truffet beslutning om tilbagemeldinger til regionsrådet?

	Antal
Ja	1
Nej	4
I alt	5

Regionerne har kort supplerende bemærket:

”At regionsrådet som minimum orienteres om klagerne” eller ”.. det er under vejs.”

At: ”Regionsrådet behandler et regelsæt tilsynsguiden og i magtanvendelsesreglerne er indskrevet en pligt til at klagerne forelægges socialdirektøren og politisk 2 gange årligt.”

og

At der: ”pågår i øjeblikket et arbejde med at udarbejde retningslinjer og procedurer for klagebehandling i regionen. Siden 1. januar 2007 er praksis vedrørende klagebehandling blevet videreført fra de tidligere amter. De nye retningslinjer og procedurer for klagebehandling vil tage afsæt i den bedste praksis fra hvert af de fire tidligere amter. I den forbindelse lægges vægt på at klagebehandlingen er baseret på åbenhed, konsekvens, respekt og professionalisme. Beskrivelsen af regionens retningslinjer for klagebehandling vil blive forelagt regionsrådet.”

Ingen af regionerne har tilsyneladende givet andre instrukser til botilbud mv. om behandlingen af klagesager, *jf. tabel 8.2.*

Tabel 8.2 Er der givet andre instrukser om behandlingen af klagesager?

	Antal
Ja	0
Nej	4
Uoplyst	1
I alt	5

På spørgsmålet om i hvilke tilfælde den enkelte beboers handlekommune orienteres om en klage har to regioner oplyst at det gør de i alle tilfælde, mens tre regioner har oplyst følgende:

” I de tilfælde hvor klagen har konkret betydning for beboerens hverdag, orienteres vedkommendes handlekommune.”

” Praksis fra amterne videreføres indtil der forelægger en samlet beskrivelse af regionens retningslinjer for klagehåndtering. Der er ikke beskrevet retningslinjer for orientering af beboerens handlekommune. Temaet behandles i forbindelse med det arbejde der pt. pågår omkring udarbejdelse af procedurer for klagebehandling i regionen”.

” Der arbejdes for øjeblikket på det administrative niveau i regionen med overvejelser om hvorledes klagesager fremover skal behandles, herunder hvorledes klager der indgår direkte til botilbuddene skal håndteres. Det vil blive overvejet om der skal ske en generel tilbagemelding til regionsrådet, eventuelt i forbindelse med afrapportering af tilsynet. I samme forbindelse overvejes det om der skal være formelle retningslinjer om handleplansarbejde.”

I tre regioner er der instrukser eller retningslinjer for hvorledes der skal forholdes til handleplaner der er udarbejdet for den enkelte beboer, *jf. tabel 8.3*.

Tabel 8.3 Er der instrukser eller retningslinjer for hvorledes der forholdes til handleplaner udarbejdet for den enkelte beboer?

	Antal
Ja	3
Nej	2
I alt	5

SPØRGESKEMA TIL KOMMUNALBESTYRELSEN

Bilag 1

1. Det personalerelaterede tilsyn

Personkontakt

a. Hvor hyppigt har der i perioden 2004-2006 - taget som gennemsnit - været taget personkontakt med den enkelte beboer?

a.a. Botilbud efter serviceloven:

Gennemsnitligt gange i alt i 3års-perioden 2004-2006 pr. beboer (evt. skøn):

- Hvis der fx i gennemsnit har været personkontakt to gange årligt, er svaret 6.

a.b. Bolig efter lov om almene boliger mv.:

Gennemsnitligt gange i alt i 3års-perioden 2004-2006 pr. beboer (evt. skøn):

- Hvis der fx i gennemsnit har været personkontakt to gange årligt, er svaret 6.

b. Kommunen er sammenlagt, og spørgsmålet kan kun besvares fyldestgørende ved besvarelse af spørgsmålene for hver af de tidligere kommuner for sig (markér):

Kommunalbestyrelsen bedes for hver af de tidligere kommuner oplyse:

a. Hvor hyppigt har der i perioden 2004-2006 - taget som gennemsnit - været taget personkontakt med den enkelte beboer?

1.1. Personkontakt i tidligere kommune:

a. a. Botilbud efter serviceloven:

Gennemsnitligt gange i alt i 3års-perioden 2004-2006 pr. beboer

(evt. skøn):

- Hvis der fx i gennemsnit har været personkontakt to gange årligt, er svaret 6.

a. b. Bolig efter lov om almene boliger mv.:

Gennemsnitligt gange i alt i 3års-perioden 2004-2006 pr. beboer

(evt. skøn):

- Hvis der fx i gennemsnit har været personkontakt to gange årligt, er svaret 6.

Generelt kvalitetstilsyn

b. Hvem udfører tilsynet i dag?

Kommunen

Andre

b.1 Hvis "Andre", hvem?

c. Er der fastsat retningslinjer for kommunens tilsynsvirksomhed?

- fx beslutninger om tilbagemeldinger til kommunalbestyrelsen?

Ja/Nej

d. Er der fastsat retningslinjer for tilsynets indhold?

Ja/Nej

e. Er der fastsat retningslinjer for opfølgning?

Ja/Nej

e.1 Hvis "Ja", bedes disse beskrevet summarisk:

2. Arbejdet med handleplaner

Omfanget af udarbejdede handleplaner

a. Hvor stor en andel af målgruppen har fået udarbejdet en handleplan?

- procentdel af den samlede målgruppe

b. Hvor stor en andel af målgruppen har takket nej til at få udarbejdet en handleplan?

- procentdel af den samlede målgruppe

Det nærmere arbejde med handleplaner

c. Hvor hyppigt følges der - taget som gennemsnit - op på en udarbejdet handleplan?

- gange pr år (evt. skøn)

d. Tages der afsæt i den udarbejdede handleplan i forbindelse med det personrelaterede tilsyn?

Ja/Nej

e. Sikres det på anden vis, at der følges op på handleplanen?

Ja/Nej

3. Det generelle driftsorienterede tilsyn

3.1 Kommunalbestyrelsen bedes redegøre for udførelsen af det generelle driftsorienterede tilsyn med de kommunale og private botilbud, kommunen udfører tilsynet med.

3.1 Kortfattet redegørelse:

3.2 Kommunalbestyrelsen bedes derudover oplyse:

a. Hvor hyppigt aflægges der - taget som gennemsnit - anmeldte besøg på botilbud for udviklingshæmmede efter serviceloven?
- gange pr år (eventuelt skøn)

b. Hvor hyppigt aflægges der - taget som gennemsnit - uanmeldte besøg på botilbud for udviklingshæmmede efter serviceloven?
- gange pr år (eventuelt skøn)

c. Hvem udfører tilsynet?

Kommunen

Andre

Hvis "Andre", hvem?

d. Er der fastsat procedurer og rutiner for kommunens tilsynsvirksomhed?

- fx beslutninger om tilbagemeldinger til kommunalbestyrelsen

Ja/Nej

e. Hvorledes følges der op til det institutionelle tilsyn?

4. Arbejdet med behandling af klager

4.1 Kommunalbestyrelsen bedes redegøre for arbejdet med behandling af klager over forholdene på botilbud, herunder om der er fastsat procedurer og rutiner for kommunens behandling af klager, og for hvordan kommunalbestyrelsen måtte blive bekendt med klager, der er indgivet til den enkelte boform.

4.1 Kortfattet redegørelse:

4.2 Kommunalbestyrelsen bedes herunder oplyse:

a. Er der truffet beslutninger om orientering af kommunalbestyrelsen?/

Ja/Nej

Hvis "Ja", hvilke beslutninger?

b. Er der givet andre instrukser til botilbud m.v. om behandlingen af klagesager?

Ja/Nej

c. Er der givet instrukser om opfølgning på klager?

Ja/Nej

Hvis "Ja", hvilke instrukser?

SPØRGESKEMA TIL REGIONSRADET

1. Det generelle driftsorienterede tilsyn

Regionsrådet bedes for hvert af de tidligere amter oplyse:

1.1 Tidligere amtskommunal enhed:

a. a Hvor hyppigt blev der - taget som gennemsnit - i perioden 2004-2006 aflagt anmeldte besøg på botilbud for voksne efter serviceloven?

Gennemsnitligt gange i alt i 3års-perioden 2004-2006 pr. botilbud (evt. skøn):

- Hvis der fx i gennemsnit har været to årlige besøg i botilbudene, er svaret 6.

b. b Hvor hyppigt blev der - taget som gennemsnit - i perioden 2004-2006 aflagt uanmeldte besøg på botilbud for voksne efter serviceloven?

Gennemsnitligt gange i alt i 3års-perioden 2004-2006 pr. botilbud (evt. skøn):

- Hvis der fx i gennemsnit har været to årlige besøg i botilbudene, er svaret 6.

c. Hvem udfører tilsynet i dag?

Regionen

Andre

Hvis "Andre" hvem:

d. Er der fastsat procedurer og rutiner for tilsynsvirksomheden, for eksempel beslutninger om tilbagemeldinger til regionsrådet?

Ja/Nej

e. Hvorledes følges der op på det generelle driftsorienterede tilsyn?

(Kort beskrivelse)

f. Er der fastsat retningslinier for tilsynets indhold?

Ja/Nej

2.1 Arbejdet med behandlingen af klager inden strukturreformen (i de tidligere amtskommuner)

Regionsrådet bedes redegøre for arbejdet med behandling af klager over forholdene på de amtskommunale botilbud forud for strukturreformen den 1. januar 2007:

2.1 Kort redegørelse:

Herunder:

- Var der fastsat procedurer og rutiner for behandlingen af klager?
- Hvordan blev amtskommunen bekendt med klager, der blev indgivet til den enkelte boform, amtskommunen drev eller havde driftsoverenskomst med?

Om muligt, hvorledes blev arbejdet med klager i praksis udført i amtskommunerne inden strukturreformen den 1. januar 2007?

2.1.a Tidligere amtskommunal enhed:

2.1.a Kort redegørelse for praksis:

2.2 Arbejdet med behandling af klager efter strukturreformen

Regionsrådet bedes redegøre for arbejdet med behandling af klager over forholdene på botilbud efter strukturreformen den 1. januar 2007:

2.2 Kort redegørelse:

Herunder:

- Er der fastsat procedurer og rutiner for behandlingen af klager?
- Hvordan bliver regionen gjort bekendt med klager, der indgives til den enkelte boform, regionsrådet driver eller har driftsoverenskomst med?

a. Er der truffet beslutninger om tilbagemeldinger til regionsrådet?

Ja/Nej

b. Hvis "Ja" i 2.a, hvilke beslutninger?

c. Er der givet andre instrukser til botilbud m.v. om behandlingen af klagesager?

Ja/Nej

d. I hvilke tilfælde orienteres den enkelte beboers handlekommune om en klage?

Kort beskrivelse:

3. Arbejdet med handleplaner

3.a. Er der instrukser eller retningslinier for, hvorledes der forholdes til handleplaner, der er udarbejdet for den enkelte beboer?

Ja/Nej