

Tilsyn

– til ære for hvem?

Af chefkonsulent Vivian Elkjær, Bunk og Elkjær, Viborg.

Som oplægsholder på Landsmødet for Socialt Lederforum oplevede jeg en engageret og interesseret forsamling, der – ligesom jeg – har en mening om tilsyn med sociale tilbud og gerne deler den med hinanden.

At det netop er tilsyn med sociale tilbud, denne artikel handler om, er ikke uvæsentligt, da disse tilsyn adskiller sig fra de personrelaterede tilsyn og de tilsyn, som ældreområdet laver, ved at være orienteret mod det faglige indhold og kerneydelsens udførelse i de sociale tilbud. Der er dermed lagt op til tilsyn, der både rummer kontrol, kvalitet og udvikling – men hvad gemmer der sig bag disse ord?

Kontrol

Tilsynet har pligt til at fokusere på, hvorvidt borgernes retssikkerhed varetages i de sociale tilbud, og om Serviceloven efterleves på centrale områder; i forhold til visitation, handleplaner, magtanvendelse m.m. Men også om tilbuddet er indberettet korrekt til Tilbudsportalen, og om det skriftlige materiale generelt stemmer overens med virkeligheden på faktuelle områder. Endvidere kan kontrollen omfatte en vurdering af, hvorvidt det sociale tilbud drives i henhold til de retningslinjer og kvalitetsstandarder, som kommunen eller regionen har formuleret.

Kvalitet

Et tilsyn med fokus på kvalitet går et spadestik dybere og forholder sig til, hvorvidt indsatsen er baseret på faglighed, teorier og relevante metoder. Det er i kvaliteten, at hensigterne og målsætningerne skal afprøves i praksis – gør det sociale tilbud det, som de siger, at de gør, og hvordan afspejler indsatsen sig i praksis? Kvaliteten skal med andre ord vurderes i forhold til de forskellige områder, der er styrkende for indsatsen i forhold til borgeren.

Udvikling

Udviklingsperspektivet i tilsynet udspringer af både kontrol- og kvalitetsperspektivet og har til formål at sikre åbenhed og indsigt, samt styrke viljen til at udvikle tilbuddet yderligere til gavn for brugerne af det sociale tilbud. En væsentlig del af udviklingsperspektivet er holdningen og viljen til udvikling og til at indgå i dialog.

I forhold til både kvalitet og udvikling vil et gennemgående tema være et fokus på den etik, som viser sig i samspillet og i samarbejdet i forhold til at sikre borgerne ydelser, der kendetegnes af høj faglighed.

BUM-modellen i tilsynet

Bestiller-Udfører-Modtager modellen er et offentligt styringsredskab, som efterhånden anvendes i mange kommuner, og som spiller ind i tilsynsfunktionen. I daglig tale omtales modellen som en Bestiller-Udfører-Model, men det er fejlagtigt, for M'et står for Modtager og dem er der mange af i

de sociale tilbud!

Pointen i styringsmodellen er at adskille de tre hovedaktører fra hinanden og fremme de almindelige markeds kræfter, så det er udbud og efterspørgsel, der er bestemmende for de varer eller ydelser, der bliver produceret. I det her tilfælde er Modtagerne altså vigtige i forhold til, hvad de mener om den ydelse, som de modtager.

Af den grund har Bestilleren (myndigheden) en interesse i at vide mere om Udføreren (leverandøren) og i at vide, hvad Modtageren (borgeren) tænker om ydelsen. Tilsynet er derfor en vigtig brik i det offentliges mulighed for at benytte styringsmodellen optimalt, og for at sikre en sammenhængskraft i den struktur, der er bygget op på det sociale område.

Indhold i tilsynet

Tilsynet vil være bygget op omkring rammer og indhold, og vil typisk afspejle sig i følgende overskrifter: Organisation, faglighed, sundhed, personale og fysiske rammer.

Det er vigtigt her at understrege, at dette tilsyn ikke skal gå i bedene af andre tilsyn, såsom Arbejdstilsynet, Embedslægeinstitutionen, Brandtilsynet, Levnedsmiddelkontrollen. Det sociale tilsyn skal koncentrere sig om den borgerrelaterede ydelse og Servicelovens områder. Det kan dog være svært at undgå, at visse elementer afprøves i tilsynet, primært fordi der ofte er parallelprocesser mellem medarbejdernes trivsel og borgernes trivsel. Til forskel for Arbejdstilsynet vil det sociale tilsyn fokusere på samarbejdet mellem medarbejderne og borgerne, og på relationen og den socialfaglige indsats.

For at sikre en helhed i tilsynet er det vigtigt, at alle, der har en relevans i forhold til tilbuddet, får mulighed for at tale med tilsynet. Ingen bør således afskæres for at møde tilsynet, og det skal være den enkelte person, der træffer beslutning om enten at deltage eller ikke deltage i tilsynet.

Derfor vil tilsynet, langt de fleste steder, tale med borgeren, de pårørende, ledelsen og medarbejderne under et tilsynsbesøg. Det er vores erfaring, at hvis det skal have en værdi, så skal parterne interviewes hver for sig, og hvis det er relevant, skal der være mulighed for enesamtale.

Ud fra en systemisk tilgang bør dialogen foregå gennem cirkulære spørgeteknikker, som har til hensigt at afprøve indholdet på flere niveauer og efterhånden afdække essensen af indholdet. På den måde kommer ingen til at sidde med magten til at afgøre, hvad der er sandheden, og tilsynet får mulighed for at afdække indholdet tværgående og nuanceret.

Dilemmaer i tilsynet

De sociale tilbud til voksne adskiller sig ved, at deres primære indsatsområde er at vedligeholde eller udvikle borgernes færdigheder, og at de skal støtte og vejlede dem til en så selvstændig og værdig tilværelse som muligt.

Heri ligger der en indbygget saks, der skal klippe navlestrengen til barndomslivet og skue fremad mod voksenlivet med inklusionstankegangen for øje. Det er et krydsfelt, der ofte stiller de pårørende i svære situationer, da de på en gang anerkendes som vigtige medspillere i borgerens liv og samtidig skal overlade støtten og vejledningen til fagprofessionelle i forhold til borgeren, som de indtil nu har kæmpet for at støtte og vejlede. Et paradoks, der gang på gang udspiller sig som dilemmaer for tilsynet, og som ofte bunder i frustrationer, identitetsopfattelser og forskellige forventninger og holdninger i forhold til det at være pårørende og det at være fagprofessionel.

For tilsynet gælder det, at det skal bevare en neutralitet, og at alle udtalelser har bund i en sandhed. Den der udtaler sig, udtaler sig ud fra egen forståelse og sandhed, og dermed bliver udtalelsen til sandheden – for den, der udtaler sig. Cirkularitetsmetoden har den effekt, at den giver flere nuancer til virkelighedsopfattelsen og dermed også en øget indsigt for flere parter.

Hvis tilsynet skal have en værdi, er det derfor altafgørende, at de sociale tilbud indgår åbent og nysgerrigt, og at de er villige til at lytte med respekt for oplevelser og være med til at tænke bagom oplevelserne og sætte disse i et udviklingsperspektiv.

Et andet dilemma ligger i selve tilsynet og den skriftlighed, der følger med. Tilsynet vil på mange afgørende punkter altid afspejle et øjebliksbillede, og det vil være den dag, hvor tilsynet er i huset, at indtryk og oplevelser inddrages i tilsynet. En måned senere kan virkeligheden se helt anderledes

ud.

Et tredje relateret dilemma er de efterhånden beskårede ressourcer, som tilbuddenes virkelighed er præget af. Tilsynet bliver nødt til at forholde sig til de rammer, der er omkring tilbuddet, og de muligheder, der er i forhold til udførelsen. Og ikke mindst forholde sig til betydningen for indsatsen og den ydelse, som borgeren har krav på.

En pointe her er at være grundig med at give kommentarer eller rettelser til tilsynsrapporten. Skriftligheden fanger, og det har ingen værdi, hvis tilbuddet ikke kan kende sig selv i tilsynet. Det skal dog være op til tilsynet at foretage rettelserne, for den ret har tilsynet. Det er helt i orden at have forskellige opfattelser eller syn på tingene, men det er ikke i orden at blive fejlfortolket eller på anden vis komme til at fremstå forkert.

Værdien af tilsynet

Når man stiller spørgsmålet om, hvem vi laver tilsyn til ære for, så vil mit svar være, at det gør vi først og fremmest for brugerne af de sociale tilbud.

Men vi gør det også for de pårørende, så de kan forholde sig til tilbuddet, og for kommunen eller regionen, så de kan vide sig sikre på ydelsen, og for Velfærdsministeriet, så de kan sikre sig at loven efterleves, og at der ikke kommer flere negative pressesager, der stiller hele det sociale område i et kritisabelt lys.

Tilsynet har dog ingen værdi, hvis en tilsynsrapport ligges i en skuffe og kun hives op, hvis nogen skulle spørge efter den. Tilsynet får først værdi, når myndigheden og leverandøren forholder sig til indholdet og bruger rapporten aktivt og som et redskab til kvalitet og udvikling til gavn for brugerne af de sociale tilbud.

Yderligere oplysninger

Chefkonsulent Vivian Elkjær

Bunk og Elkjær

Liseborg Toft 54

8800 Viborg

vivian@bunkogelkjaer.dk

www.bunkogelkjaer.dk

Illustrationer

Se mail af 30/3 - 2009 på regionmail.