

Årsrapport 2016

Dialog

Vi er lyttende og nysgerrige i forhold til de meninger og oplevelser vores samarbejdsparter har

Troværdighed

Vores samarbejdsparter kan stole på det vi siger, og det vi siger, er det vi gør

Faglighed

Vores samarbejdsparter oplever, at vi har viden og indsigt i det vi siger noget om

Socialtilsyn Nord

- løfter kvaliteten i plejefamilier og sociale tilbud



Hjørring Kommune

Indhold

Resume	3
1. Socialtilsyn Nords årsrapport 2016.....	4
1.1. Indledning	4
2. Kvaliteten i tilbud og plejefamilier.....	5
2.1 Belysning af kvaliteten.....	5
2.2. Det generelle indtryk af udviklingspunkter	7
2.2.1 Udviklingspunkter fordelt på temaer i kvalitetsmodellen	8
2.3 Kvaliteten og udviklingspunkter på tilbudsområdet.....	9
2.3.1. Udviklingspunkter på voksenområdet.....	10
2.3.1.1 Udviklingspunkter under 'Målgruppe, metoder og resultater' på voksenområdet	11
2.3.2 Opsummering	13
2.3.3 Anbefalinger	14
2.3.4 Udviklingspunkter indenfor børne-/ungeområdet	14
2.3.4.1 Udviklingspunkter under 'Målgruppe, metoder og resultater' på børne-/ungeområdet	15
2.3.5 Opsummering	18
2.3.6 Anbefalinger	19
2.4 Udviklingspunkter plejefamilieområdet	19
2.4.1 Udviklingspunkter under 'Kompetencer' på plejefamilieområdet	20
2.4.2 Udviklingspunkter under ' Målgruppe, metoder og resultater' på plejefamilieområdet	21
2.4.3 Opsummering	24
2.4.4 Anbefalinger	25
2.5 Borgerperspektivet	25
2.5.1 Borgerperspektivet på tilbudsområdet	26
2.5.1.1 Borgerperspektivet på voksenområdet	27
2.5.1.2 Borgerperspektivet på børne-/ungeområdet	28
2.5.2 Borgerperspektivet på plejefamilieområdet	29
2.5.3. Opsummering	30
2.5.4 Anbefalinger	31
3. Socialtilsyn Nords drift.....	32
3.1 Socialtilsyn Nords opgaveportefølje	32
3.2 Årets godkendelser	33

3.3	Antal tilbagekaldte godkendelser og baggrunden herfor	34
3.5	Antal gennemførte tilsyn, herunder antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg.....	35
3.6	Henvendelser om bekymrende forhold.....	37
3.7	Antal varslede og iværksatte skærpede tilsyn og årsager	45
3.8	Antal varslede og iværksatte påbud og årsager	48
3.9	Vilkår for godkendelse	51
3.10	Socialtilsynets sagsbehandlingstider på nygodkendelser	52
4	Socialtilsyn Nords aktiviteter	54
5	Socialtilsyn Nords økonomi	57
5.1	Budget og regnskab	57
5.2	Tilsynstakster og objektive finansieringsandel	59
6	Sammenfatning	60
	Bilag 1 Metodeafklaring.....	64
	Bilag 2 Organisationsdiagram	65

Resume

Socialtilsyn Nords årsrapport giver et indblik i tilbuddenes og plejefamiliernes kvalitet samt Socialtilsyn Nords drift. I 2016 har Socialtilsyn Nord haft et særligt fokus på udvikling af tilbud og plejefamilier, samt borgerperspektivet. Socialtilsyn Nord førte i 2016 tilsyn med 1079 plejefamilier og 318 tilbud, hvor 2.042 pladser var godkendt i tilknytning til plejefamilierne og 6.806 pladser var godkendt i tilknytning til tilbuddene. Alle tilbud og plejefamilier fik mindst 1 tilsynsbesøg og i alt blev der aflagt 1929 tilsynsbesøg, hvoraf de 12,8 % var uanmeldte. Der blev talt med borgerne i 85 % af tilsynsbesøgene på tilbudsområdet og 56 % af besøgene i plejefamilierne. Der blev nygodkendt 163 tilbud og plejefamilier, hvoraf to var med vilkår. Der blev udstedt 2 skærpet tilsyn og 35 påbud. 152 tilbud og plejefamilier fik tilbagekaldt deres godkendelser, alle på tilbuddenes/plejefamiliernes eget initiativ. Socialtilsyn Nord modtog 274 whistleblows. Socialtilsyn Nords budget udgjorde 31.319 millioner og regnskabet viste et merforbrug på 0,260 millioner kroner. Taksterne for tilsyn faldt fra 2015 til 2016.

Den generelle kvalitet på henholdsvis tilbudsområdet og plejefamilieområdet er styrket siden 2014. Generelt opleves det både i tilbud og plejefamilier, at der er en stor velvillighed til udvikling samt, at der overordnet set er en stor bevågenhed på borgernes trivsel og borgerinddragelse. Tilbuddene har styrket kvaliteten i forhold til at udarbejde klare procedurer for magtanvendelser samt beredskabsplaner i forhold til forebyggelse af vold og overgreb. Ydermere ses et kvalitetsløft i systematisk at dokumentere det pædagogiske arbejde og det at arbejde aktivt med afsæt i målgruppebeskrivelserne. På plejefamilieområdet er kvaliteten styrket i forhold til at efterspørge handleplanen fra kommunal myndighed samt det at anvende denne i arbejdet med plejebarnet.

Det største behov for et kvalitetsløft på tilbudsområdet vurderes at være på voksenområdet. Der er både givet flest udviklingspunkter, varslet og udstedt flest påbud samt kommet flest whistleblows ind på dette område. Kvaliteten kan styrkes ved, at tilbuddene har øget fokus på, at alle medarbejdere kan anvende de metoder og tilgange, som tilbuddet oplyser på Tilbudsportalen. Yderligere kan kvaliteten styrkes ved, at arbejdet mere systematisk med resultatdokumentation samt sikre, at der drages læring af denne i praksis. Endeligt kan borgerinddragelsen styrkes, og der kan med fordel laves lokale tilpasninger i beredskabsplaner i forhold til forebyggelse af vold og overgreb.

På børne-/ungeområdet er tilbuddene siden 2014 blevet bedre til at dokumentere deres resultater i en elektronisk journal, herunder i forhold til mål og delmål. Arbejdet er blevet mere systematiseret og det vurderes at være medvirkende til positive resultater for børnene og de unge. Der vurderes dog at være et udviklingspotentiale for nogle tilbud i forhold til at styrke egen læring og forbedring af indsatsen. Generelt forebygger, håndterer og følger tilbuddene op på magtanvendelser, men nogle tilbud er udfordret i forhold til den pædagogiske praksis omkring dette. De fleste tilbud har udarbejdet beredskabsplaner i forhold til forebyggelse af vold og overgreb, men kvaliteten af disse kan dog styrkes ved lokale tilpasninger til aldersgruppen og målgruppen.

På plejefamilieområdet er et behov for at styrke kvaliteten i forhold til kompetenceudvikling. Plejefamilierne - og særligt plejefædrene - kan med fordel have et øget fokus på at deltage i de kurser/temadage og supervisionsforløb, som kommunerne tilbyder. Derudover kan plejefamilierne have fokus på, at plejefar i højere grad deltager i samarbejdet med andre omkring plejebarnet. Plejefamilierne efterspørger i højere grad handleplaner og er blevet mere bevidste om handleplanens værdi i forhold til deres arbejde med plejebarnet. Der opleves dog et udviklingspotentiale i forhold til at sikre, at plejefamilierne er bekendt med de konkrete mål, som er opstillet for det anbragte barn, og kan redegøre for, hvordan de konkret og målrettet arbejder med de opstillede mål.

1. Socialtilsyn Nords årsrapport 2016

1.1. Indledning

Dette er Socialtilsyn Nords årsrapport for 2016, der giver et indblik i tilbuddenes og plejefamiliernes kvalitet samt Socialtilsyn Nords drift i 2016. Rapportens konklusioner er beregnet til indgå i drøftelserne om den rammeaftale på det sociale område og det almene ældreområde, som årligt indgås mellem kommunalbestyrelserne i regionen og regionsrådet. Derudover skal årsrapporten sendes til Socialstyrelsen og gøres tilgængelig for omverdenen. Dette med afsæt i formålet med tilsynsreformen og etableringen af socialtilsynene, som er at understøtte et løfte af kvaliteten på de sociale tilbud (forstået som både plejefamilier og sociale tilbud).

Socialtilsynene skal både kontrollere og udvikle tilbud og plejefamilier. Da samtlige tilbud og plejefamilier i 2014-2015 blev regodkendt fyldte kontroldelen en del, fordi socialtilsynene skulle sikre at tilbuddene opfyldte diverse krav i kvalitetsmodellen for at kunne forblive godkendt. Med 2016 gik socialtilsynene ind i sit første almindelige driftsår, og i den forbindelse fandt Socialtilsyn Nord det derfor naturligt at have fokus på, hvordan der i endnu højere grad kan arbejdes med udvikling af plejefamilierne og tilbuddene. Udvikling og hvor Socialtilsyn Nord har set der kan arbejdes med denne på de enkelte tilbud og plejefamilier, er derfor omdrejningspunktet i analysen af kvaliteten på tilbud og plejefamilier i Årsrapport 2016. Derudover beskriver og analyserer vi, hvordan Socialtilsyn Nord har arbejdet med borgerperspektivet.

På baggrund af beskrivelser og analyser af de kvantitative og kvalitative data indeholder årsrapporten generelle anbefalinger til hvordan Socialtilsyn Nord ser at kvaliteten af tilbud og plejefamilier kan løftes yderligere.

2. Kvaliteten i tilbud og plejefamilier

2.1 Belysning af kvaliteten

Belysningen af den generelle kvalitet af tilbud og plejefamilier sker med udgangspunkt i de to kvalitetsmodeller, der eksisterer for henholdsvis plejefamilieområdet og tilbudsområdet. Kvalitetsmodellen består af syv temaer og under hvert tema er en række kriterier og indikatorer.

I de tilsynsrapporter, som Socialtilsyn Nord udarbejder på baggrund af kvalitetsmodellen og som sendes til tilbud og plejefamilier i forlængelse af tilsynsbesøg, indgår blandt andet udviklingspunkter.

Udviklingspunkter er Socialtilsyn Nord's anbefalinger til hvad tilbuddet eller plejefamilien med fordel kan arbejde med for at gøre deres arbejde endnu bedre. Tilbuddet og plejefamilien bliver ikke sanktioneret, hvis de ikke igangsætter en proces eller forandring i forhold til et udviklingspunkt.

For 2016 har de fem socialtilsyn i fællesskab valgt at de udviklingspunkter, som socialtilsynene har givet i forbindelse med tilsynsbesøg i 2016, skal indgå i belysningen af tilbuddenes og plejefamiliernes kvalitet. Kvalitetsmodellens syv temaer fremgår af tabel 1. De temaer i kvalitetsmodellen, hvor der er givet flest udviklingspunkter, analyseres yderligere for at se på, hvad det siger om kvaliteten.

På tilbudsområdet er det konstateret, at der er givet flest udviklingspunkter under temaet 'Målgrupper, metoder og resultater'. På plejefamilieområdet er det konstateret, at der er givet flest udviklingspunkter under to temaer, nemlig tema 3 'Målgrupper, metoder og resultater' og tema 5 'Kompetencer'.

Tabel 1 Kvalitetsmodellens temaer

Kvalitetsmodel temaer
1. Uddannelse og beskæftigelse
2. Selvstændighed og relationer
3. Målgruppe, metoder og resultater
4. Organisation og ledelse / Familiestruktur og familiedynamik
5. Kompetencer
6. Økonomi
7. Fysiske rammer

De temaer, hvor der er konstateret flest udviklingspunkter, er inddelt i, hvilken indikator i kvalitetsmodellen disse kobler sig til. Indikatorerne fremgår af tabel 2.

Udover udviklingspunkter har Socialtilsyn Nord i Årsrapport 2016 valgt også at beskrive og analysere, hvordan man i 2016 har arbejdet med at inddrage borgerperspektivet. Borgerperspektivet vil i rapporten blive belyst ved at se på antallet og analysere på de gennemførte tilsynsbesøg i 2016, hvor borgere har været hørt.

Både for så vidt angår analysen af udviklingspunkter og borgerperspektivet er de kvantitative data suppleret med kvalitative data i form fokusgruppeinterviews med tilsynskonsulenter fra henholdsvis plejefamilieområdet og tilbudsområdet ansat i Socialtilsyn Nord.

Tabel 2 Udvalgte temaer og indikatorer i årsrapporten

	Plejefamilieområdet	Tilbudsområdet
<p>Tema 3 Målgrupper, metoder og resultater</p>	<p>Indikator 4.a <i>Plejefamilien kender de mål, der er opstillet for anbringelsen eller aflastningsopholdet i barnets handleplan</i></p> <p>Indikator 4.b <i>Plejefamilien kan redegøre for, hvordan de understøtter opfyldelsen af de mål, der er opstillet for barnets anbringelse eller aflastningsophold i plejefamilien</i></p> <p>Indikator 5.a <i>Barnet bliver hørt, respekteret og anerkendt af plejefamilien</i></p> <p>Indikator 5.b <i>Barnet har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og på hverdagen i plejefamilien i overensstemmelse med alder og modenhed.</i></p> <p>Indikator 6.a <i>Barnet trives i plejefamilien</i></p> <p>Indikator 6.b <i>Barnet har med støtte fra plejefamilien adgang til relevante sundhedsydelse</i></p> <p>Indikator 6.c <i>Plejefamiliens viden og indsats vedrørende forhold, som har betydning for barnets fysiske og mentale sundhed, modsvarer barnets alder og behov.</i></p>	<p>Indikator 3.a <i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe</i></p> <p>Indikator 3.b <i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring</i></p> <p>Indikator 3.c <i>Tilbuddet kan dokumentere positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål de visiterende kommuner har opstillet for borgerens ophold</i></p> <p>Indikator 4.a <i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt</i></p> <p>Indikator 4.b <i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov</i></p> <p>Indikator 5.a <i>Borgerne trives i tilbuddet</i></p> <p>Indikator 5.b <i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse</i></p> <p>Indikator 5.c <i>Tilbuddet har i sin pædagogiske indsats fokus på forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed</i></p> <p>Indikator 6.a <i>Tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at magtanvendelser så vidt muligt undgås</i></p> <p>Indikator 6.b <i>Tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen</i></p> <p>Indikator 7.a <i>Tilbuddets indsats understøtter, at der ikke forekommer overgreb i tilbuddet</i></p> <p>Indikator 7.b <i>Tilbuddets beredskab i forhold til at forebygge overgreb er tilpasset målgruppen og er kendt af medarbejderne.</i></p>
<p>Tema 5 Kompetencer</p>	<p>Indikator 8.a <i>Plejefamilien er kompetente til at etablere og fastholde tilknytning til barnet</i></p> <p>Indikator 8.b <i>Plejefamilien er kompetente til at drage omsorg for barnets særlige behov, udvikling og opdragelse</i></p> <p>Indikator 8.c <i>Plejefamilien bidrager aktivt og konstruktivt til samarbejde med anbringende myndighed og andre professionelle omkring barnet</i></p> <p>Indikator 8.d <i>Plejefamilien har fokus på kontinuerligt at udvikle nødvendige kompetencer i forhold til plejeopgaven.</i></p>	

2.2. Det generelle indtryk af udviklingspunkter

Som det fremgår af afsnit 2.1 har Socialtilsyn Nord valgt at belyse kvaliteten i tilbud og plejefamilier ud fra de udviklingspunkter, som er givet i 2016 i forbindelse med de gennemførte driftsorienterede tilsyn. I 2016 er der i alt på plejefamilieområdet og tilbudsområdet gennemført 1713 driftsorienterede tilsyn. I 732 af disse tilsyn er der i tilknytning til tilsynsrapporten givet et udviklingspunkt eller flere i mindst ét tema. Det vil sige, at der i 42,7 % af tilsynene er givet udviklingspunkter til tilbuddene eller plejefamilierne.

Ses der nærmere på det samlede andel af tilsynsrapporter fra 2016, som havde ét eller flere udviklingspunkter tilknyttet, fremgår det, at der er givet betydeligt flere udviklingspunkter indenfor tilbudsområdet end indenfor plejefamilieområdet.

Tabel 3 Udviklingspunkter

Tilbudsområde	Antal tilsyn i 2016	Antal tilsynsrapporter, som havde ét eller flere udviklingspunkter	Andel af tilsynsrapporter, som havde ét eller flere udviklingspunkter tilknyttet
Børn- og unge	180	125	69,4 %
Voksen	295	245	83,1 %
Plejefamilie	1238	362	29,2 %

Sammenlignet med 2015 er der i 2016 givet udviklingspunkter i 24,2 % flere af tilsynsrapporterne.

På tilbudsområdet er der givet udviklingspunkter i 77,9 % af sagerne, hvilket er en stigning på 3,4 % siden 2015.

På voksentilbudsområdet kan det konstateres, at der er 14 % flere udviklingspunkter end på børne-/ungeområdet. Dette er i overensstemmelse med, at der også i 2014 og 2015 blev konstateret et større behov for et kvalitetsløft indenfor voksenområdet. De kvalitative data bekræfter dette større udviklingsbehov på voksenområdet. Det handler blandt andet om områder som borgerinddragelse og selvbestemmelsesret i tilbuddet.

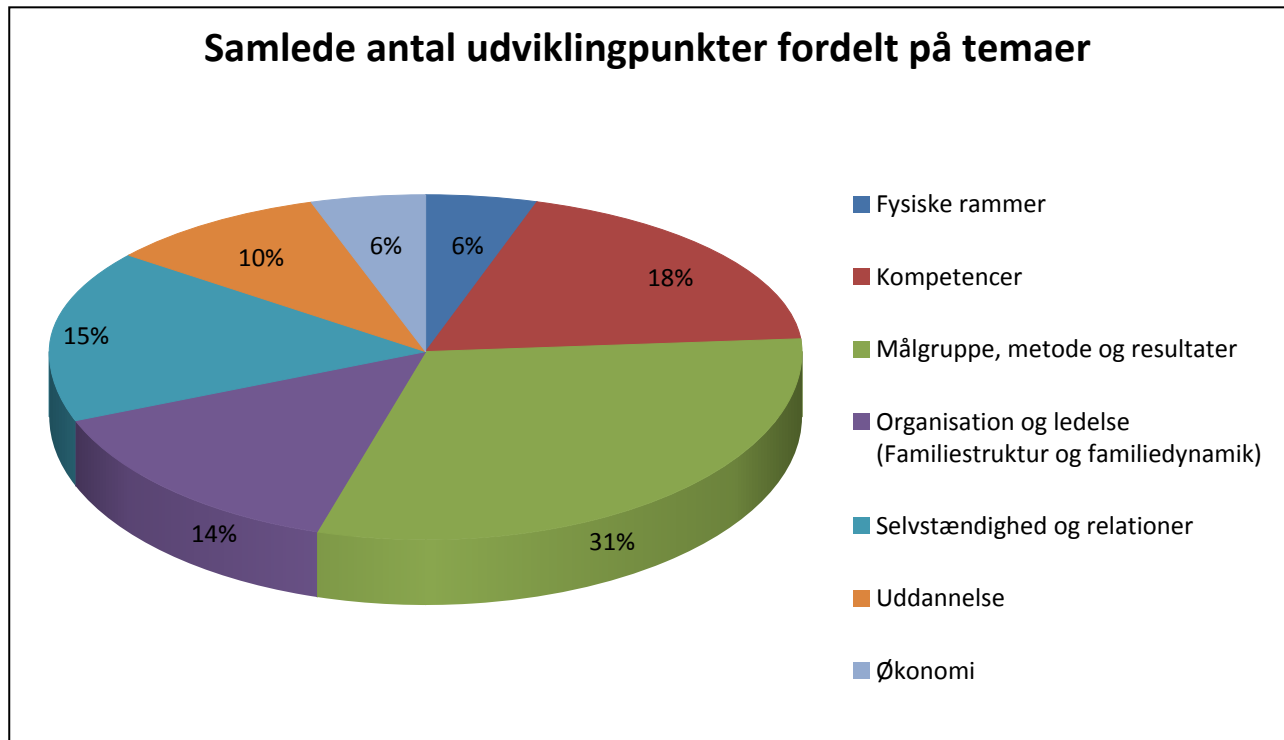
På plejefamilieområdet er der givet udviklingspunkter i 29,2 % af sagerne. Det er en stigning på 56,7 % siden 2015.

Det faktum, at der er givet langt flere udviklingspunkter på tilbudsområdet end plejefamilieområdet, begrundes i de kvalitative data med, at tilbudsområdet er langt mere komplekst, og at der på dette område er langt flere elementer at udvikle på. På plejefamilieområdet har det derudover været en nystartet proces i løbet af 2016 at få fokus på at give udviklingspunkter. Det har medført både, at tilsynskonsulenterne har skullet finde en måde at arbejde med disse på og har skullet italesætte udviklingspotentialer overfor plejefamilierne på en hensigtsmæssig måde.

2.2.1 Udviklingspunkter fordelt på temaer i kvalitetsmodellen

Af diagram 1 fremgår det samlede antal udviklingspunkter, som Socialtilsyn Nord har givet indenfor tilbudsområdet og plejefamilieområdet i 2016, fordelt på temaer.

Diagram 1 Samlede antal udviklingspunkter fordelt på temaer



På baggrund af diagrammet kan det konstateres, at der synes at være størst behov for udvikling indenfor temaer som 'Målgruppe, metoder og resultater' samt 'Kompetencer', når der ses på den samlede kvalitet på både tilbuds- og plejefamilieområdet. Områder som 'Fysiske rammer' og 'Økonomi' ligger til gengæld forholdsvis lavt i behovet for udvikling.

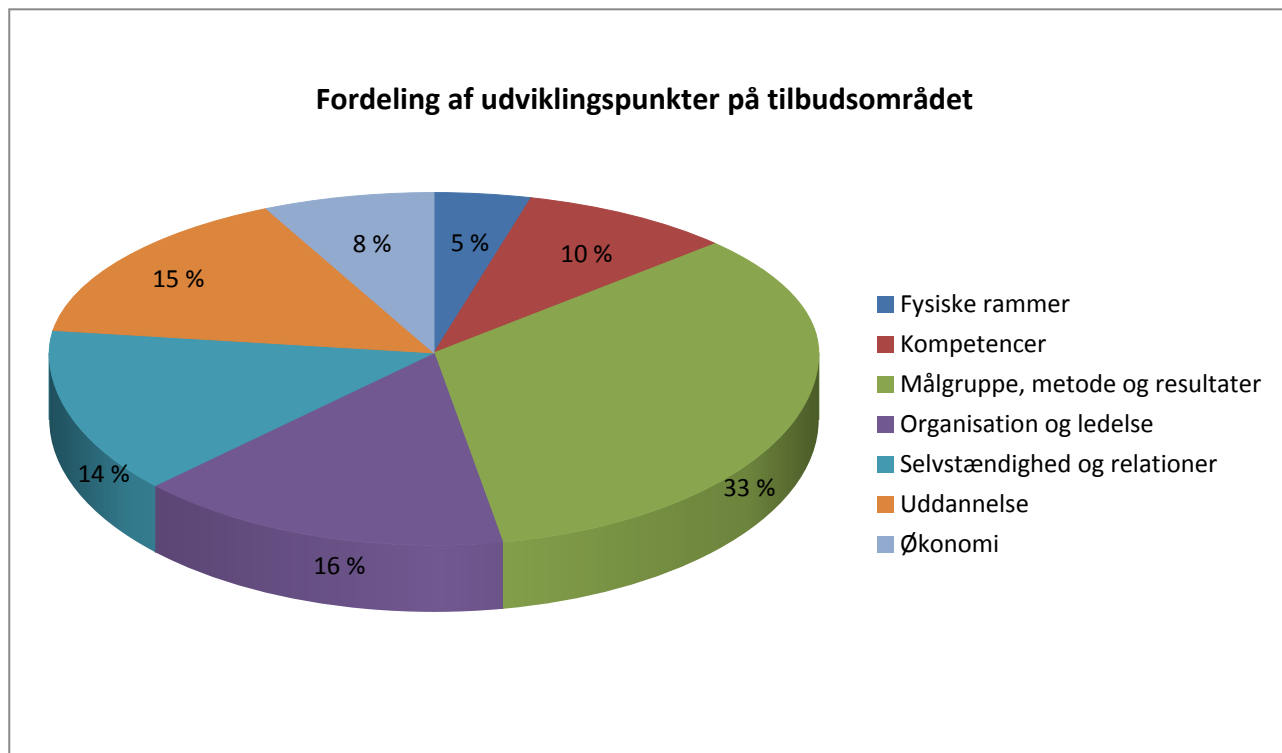
Dette kan ses i lyset af, at mange af de potentielle udviklingspunkter, der kunne ligge i sidstnævnte temaer, ofte er blevet behandlet ved regodkendelsen. Under disse temaer er det desuden forholdsvis konkrete parametre, der bliver kigget på.

I de kommende afsnit vil der blive set mere på de enkelte udviklingspunkter under de temaer, hvor der er givet flest udviklingspunkter i 2016.

2.3 Kvaliteten og udviklingspunkter på tilbudsområdet

Af diagram 2 fremgår fordelingen af de enkelte udviklingspunkter, som er givet på tilbudsområdet i 2016.

Diagram 2 Fordeling af udviklingspunkter på tilbudsområdet



På baggrund af diagrammet er det valgt at se på de udviklingspunkter, der er inden for kvalitetsmodellens tema 3, som omhandler 'Målgruppe, metoder og resultater'. Dette med baggrund i, at 33 % af de udviklingspunkter, der er givet på tilbudsområdet, er i relation til dette tema.

Under dette tema har socialtilsynet i sit tilsyn fokus på, hvordan tilbuddet dokumenterer sine resultater. Tilsynet ser på, om tilbuddets resultatdokumentation afspejler tilbuddets indsats og om de opnår en forventet og positiv effekt i forhold til borgeren.

Tilsynet spørger blandt andet ind til:

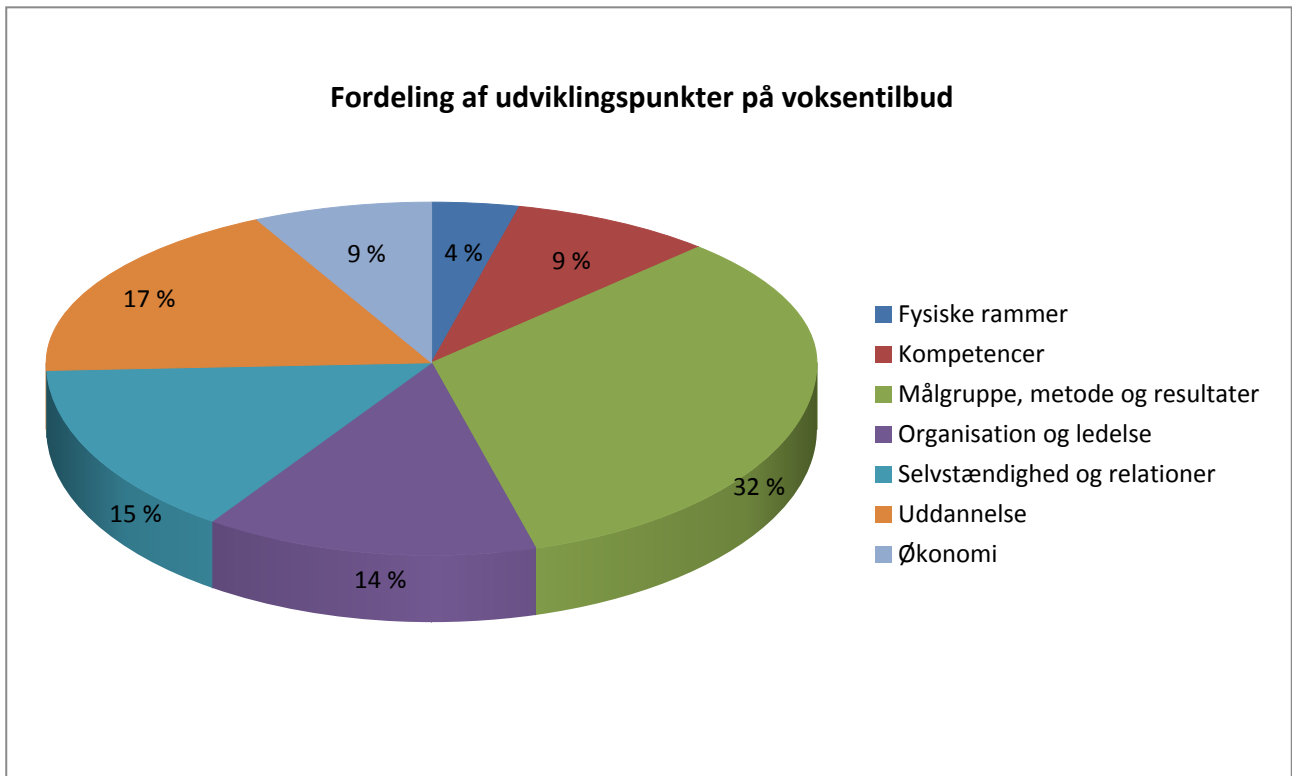
- Hvordan tilbuddet forholder sig til og anvender resultatdokumentation
- Hvordan der arbejdes med resultatdokumentation og indsats i hverdagen
- Hvordan der konkret bliver fulgt op på de mål, som er fastsat for den enkelte borger
- Om borgerne trives i tilbuddet

I det efterfølgende vil der blive set på fordelingen af udviklingspunkterne på henholdsvis voksenområdet og børne-/ungeområdet.

2.3.1. Udviklingspunkter på voksenområdet

Udviklingspunkterne indenfor voksenområdet fremgår af diagram 3. Som det fremgår, er der ikke nævneværdige forskelle i forhold til udviklingspunkterne på tilbudsområdet generelt.

Diagram 3 Fordeling af udviklingspunkter på voksentilbud



Af diagrammet ovenfor fremgår, at 32 % af udviklingspunkterne på tilbuddene på voksenområdet er givet i relation til temaet 'Målgruppe, metode og resultater'.

Der er givet udviklingspunkter på, om der er et klart formål med indsatsen, og om tilbuddets metode medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne.

Derudover er der givet udviklingspunkter der handler om tilbuddets kvalitet i forhold til at respektere og sikre borgernes medinddragelse, medbestemmelse og indflydelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet.

Endelig er der givet udviklingspunkter i forhold til, om tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og forebygger magtanvendelser og overgreb.

2.3.1.1 Udviklingspunkter under 'Målgruppe, metoder og resultater' på voksenområdet

Alle udviklingspunkter fra 2016 under temaet er gennemlæst og indplaceret under den relevante indikator. Dette for at give et indblik i, hvilke konkrete anbefalinger Socialtilsyn Nord er kommet med i forhold til at højne kvaliteten yderligere på voksenområdet.

Af tabel 4 fremgår indholdet af udviklingspunkterne givet i relation til temaet 'Målgruppe, metoder og resultater'.

Tabel 4 Indhold af udviklingspunkt i relation til indikatorer

Indhold af udviklingspunkt i relation til indikatorer	Antal udviklingspunkter i forhold til indikator	Andel af samlede antal udviklingspunkter for 'Målgrupper, metoder og resultater'
3.a. Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe	63	17,3 %
3.b. Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen	60	16,5 %
3.c. Tilbuddet kan dokumentere positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, de visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold	30	8,2 %
3.d. Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte at målene for borgerne opnås	0	0 %
4.a. Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt	11	3 %
4.b. Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov	39	10,7 %
5.a. Borgerne trives i tilbuddet	0	0
5.b. Borgeren har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser	4	1,2 %
5.c. Tilbuddet har i sin pædagogiske indsats fokus på forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed	22	6 %
6.a. Tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at magtanvendelser så vidt muligt undgås	38	10,4 %
6.b. Tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen	29	8 %
7.a. Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer overgreb i tilbuddet	14	3,8 %
7.b. Tilbuddets beredskab i forhold til at forebygge overgreb er tilpasset målgruppen og er kendt af medarbejderne	54	14,9 %
I alt	364	100 %

Af tabellen fremgår, at 17,3 % af de udviklingspunkter, der er givet i tilbuddene på voksenområdet, er i forhold til, om tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe.

De kvalitative data viser ligeledes et behov for øget fokus på anvendelse af de metoder og tilgange, som tilbuddet oplyser på Tilbudsportalen at de anvender. Kvalitative data viser yderligere, at der er et udviklingspotentiale for, at medarbejderne er i stand til rent fagligt at anvende disse metoder og tilgange i det pædagogiske arbejde med borgerne.

Eksempel på udviklingspunkt vedrørende målgrupper og metoder:

”Tilbuddet kan med fordel sikre, at alle medarbejderne i den socialpædagogiske indsats kender til og anvender opdateret viden indenfor tilbuddets valgte faglige tilgange og metoder”.

Af tabel 4 fremgår yderligere, at 16,5 % af udviklingspunkterne på voksenområdet handler om, hvordan tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen. Indholdet af udviklingspunkter her drejer sig om, at der ses et behov for at styrke udviklingen og kvaliteten i forhold til, at tilbuddene i højere grad bør have fokus på systematisk at arbejde med resultatdokumentation samt det at drage læring af denne i praksis.

Udviklingspunkterne går på, at tilbuddene kan blive bedre til systematisk at drage læring og forbedre indsatsen overfor borgerne. Socialtilsynet oplever, at der siden indførelsen af socialtilsynene er sket en styrkelse af kvaliteten i forhold til at opstille konkrete klare mål for borgerne. Derfor går indholdet af udviklingspunkterne i forhold til denne indikator mest på, at tilbuddene med fordel kan have øget fokus på at drage læring og forbedre indsatsen med baggrund i borgernes mål.

Et andet udviklingspotentiale, der ses på voksenområdet er, om tilbuddets beredskab i forhold til at forebygge overgreb er tilpasset målgruppen og er kendt af medarbejderne. Af tabel 4 fremgår, at 14,9 % af udviklingspunkterne handler om dette. De kvalitative data viser endvidere, at tilbuddene her har været i en proces, hvor de har haft fokus på at få udarbejdet beredskabsplaner til forebyggelse af overgreb, men at disse har været meget overordnede. Derfor gives nu udviklingspunkter som går på, at planerne med fordel kan tilpasses målgruppen og dennes udfordringer. Samtidig ses, at mange tilbud netop har beredskabsplaner, men at disse ikke er tilstrækkelig implementeret og kendt af alle medarbejdere.

Det fremgår af tabel 4, at 10,7 % af udviklingspunkterne er givet i forhold til, at borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov. Indholdsmæssigt drejer udviklingspunkterne sig her om, at der er områder, hvor borgerne med fordel kan inddrages yderligere. Det kan for eksempel handle om anretning og indkøb af mad, selvstændighed i forhold til måltider, oprettelse af brugerråd, gennemførelse af beboermøder, medicin håndtering samt indførelse af kommunikationsstøttende hjælpemidler.

De kvalitative data viser endvidere, at tilbuddene overordnet set er gode til at inddrage borgerne, men at der kan være enkelte punkter, hvor tilbuddene med fordel kan arbejde med at inddrage borgerne yderligere, og dermed styrke den generelle borgerinddragelse.

Eksempel på udviklingspunkt vedrørende styrkelse af borgerinddragelsen:

”Tilbuddet kan med fordel arbejde med større selvstændighed om medbestemmelse for borgerne i forhold til spisesituationer. Her tænkes specifikt på, at tilbuddet anvender portionsanretninger”.

Endelig er der på voksenområdet 10,4 % af udviklingspunkterne der handler om, hvorvidt tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at magtanvendelser så vidt muligt undgås. Det kan f.eks. handle om, hvordan tilbuddet i højere grad kan understøtte borgernes selv- og medbestemmelse i den pædagogiske praksis. Eksempler på dette kan være, at man i den pædagogiske praksis portionsanretter måltiderne.

De kvalitative data beskriver, at tilbuddene generelt har klare procedurer for magtanvendelser, men at det ikke altid er alle medarbejdere i tilbuddene, der er tilstrækkeligt inde i reglerne omkring magtanvendelser. Hvis enkelte medarbejdere ikke kender magtanvendelsesreglerne ved tilsynsbesøget, gives typisk et udviklingspunkt der handler om, at alle, der er på vagt i tilbuddet, kender reglerne.

2.3.2 Opsummering

Socialtilsyn Nord kan konstatere, at udviklingspotentialer på voksenområdet særligt relaterer sig til tilbuddets anvendelse af metoder og faglige tilgange.

Det kan konstateres, at tilbuddene er blevet bedre siden 2014 i forhold til systematisk at dokumentere og arbejde med mål for borgerne, men at der er et udviklingspotentiale i relation til systematisk at drage læring og forbedre indsatsen overfor borgerne, med udgangspunkt i borgernes mål.

Det kan konstateres, at størstedelen af tilbuddene har udarbejdet beredskabsplaner i forhold til forebyggelse af vold og overgreb. Kvaliteten af disse kan dog styrkes ved lokale tilpasninger af disse til målgruppen.

Det kan generelt konstateres at der ses et udviklingspotentiale på voksentilbudsområdet i forhold til at styrke borgerinddragelsen.

Det kan endeligt konstateres, at tilbuddene har udarbejdet klare procedurer for magtanvendelser, men at tilbuddene ikke altid har implementeret disse tilstrækkeligt i praksis.

2.3.3 anbefalinger

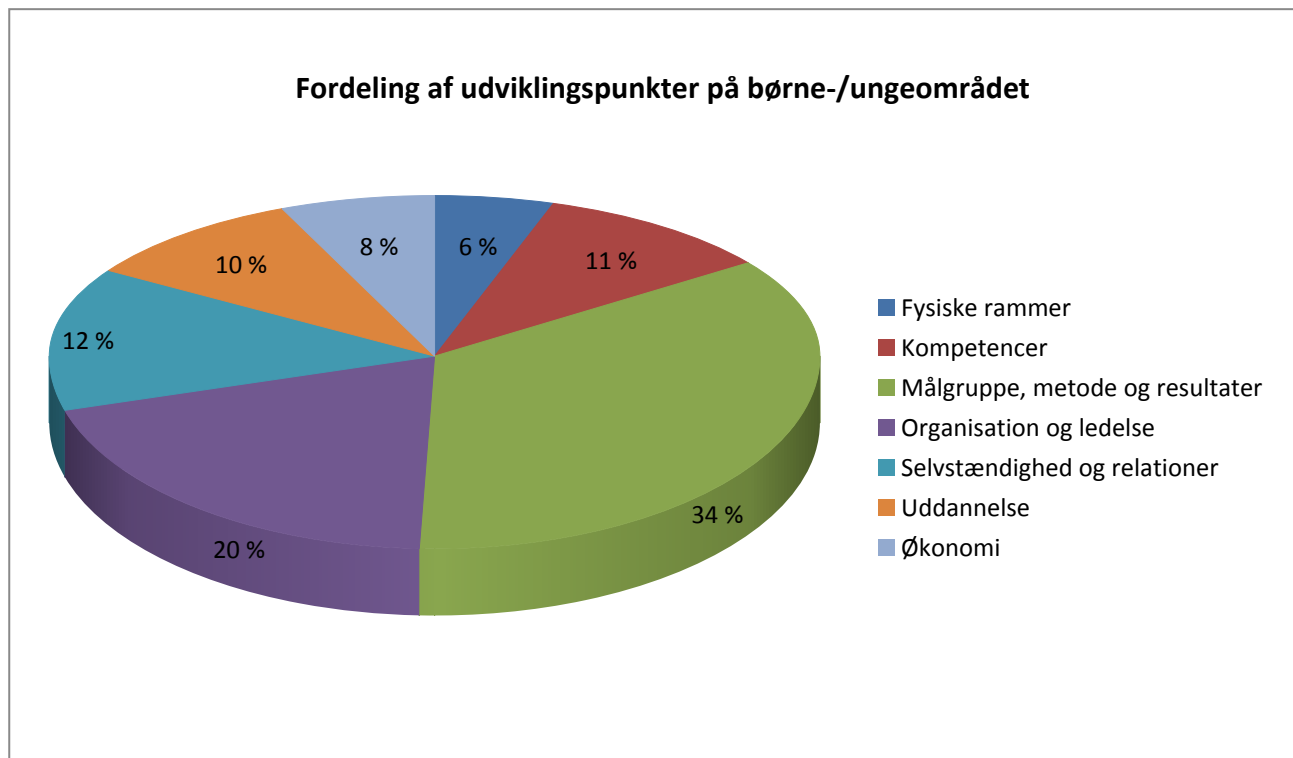
Det anbefales, at tilbuddene på voksenområdet

- har fokus på, at alle medarbejderne er i stand til at anvende de metoder, som tilbuddene har valgt og oplyser på Tilbudsportalen
- har et større fokus på systematisk at drage læring og forbedre indsatsen overfor borgerne med udgangspunkt i borgernes mål. Det kan eksempelvis være på teammøder eller lignende, hvor indsatsen på hver enkelt borger bliver evalueret og tilpasset løbende
- har et større fokus på at tilpasse beredskabsplanerne mere lokalt i forhold til målgruppen, samt sikrer at disse dokumenter også er kendt af medarbejderne og implementeret i det pædagogiske arbejde
- i højere grad har fokus på, hvordan de kan styrke borgerinddragelse eksempelvis i forhold til selvstændighed i relation til måltider, oprettelse af beboerråd eller anvende kommunikationsstøttende hjælpemidler
- har et øget fokus på at sikre, at alle medarbejderne kender reglerne i forhold til magtanvendelser.

2.3.4 Udviklingspunkter indenfor børne-/ungeområdet

Udviklingspunkterne indenfor børne-/ungeområdet fremgår af diagram 3. Som det fremgår, er der få variationer i forhold til udviklingspunkterne på tilbudsområdet generelt. Variationerne ses primært indenfor organisation og ledelse, hvor der er 4 % flere udviklingspunkter og på uddannelse, hvor der er 5 % færre udviklingspunkter.

Diagram 3 Fordeling af udviklingspunkter på børne-/ungeområdet



Af diagrammet ovenfor fremgår, at på tilbuddene på børne-/ungeområdet er 34 % af udviklingspunkterne givet i relation til temaet 'Målgruppe, metode og resultater'. Der er dermed givet udviklingspunkter på, om der er et klart formål med indsatsen og at tilbuddets metode medvirker til at sikre barnets eller den unges trivsel og resulterer i den ønskede udvikling.

Herudover er der i udviklingspunkterne anbefalinger af, at tilbuddet arbejder yderligere med resultatdokumentation og sandsynliggørelse af, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Under temaet ses der også på tilbuddets kvalitet i forhold til at respektere og sikre børnenes eller de unges medinddragelse, medbestemmelse og indflydelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Yderligere ses der på kvaliteten i forhold til, om tilbuddet understøtter børnenes og de unges fysiske og mentale sundhed og forebygger magtanvendelser og overgreb.

2.3.4.1 Udviklingspunkter under 'Målgruppe, metoder og resultater' på børne-/ungeområdet

Alle udviklingspunkter fra 2016 under temaet er gennemlæst og indplaceret under den relevante indikator. Dette for at give et indblik i, hvilke konkrete anbefalinger Socialtilsyn Nord er kommet med i forhold til at højne kvaliteten yderligere på børne-/ungeområdet.

Af tabel 5 fremgår indholdet af udviklingspunkterne givet i relation til temaet 'Målgruppe, metoder og resultater' på børne-/ungeområdet.

Tabel 5 Indhold af udviklingspunkt i relation til indikatorer

Indhold af udviklingspunkt i relation til indikatorer	Antal udviklingspunkter i forhold til indikator	Andel af samlede antal udviklingspunkter for 'Målgrupper, metoder og resultater'
3.a. Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe	23	14,8 %
3.b. Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen	27	17,4 %
3.c. Tilbuddet kan dokumentere positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, de visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold	9	5,8 %
3.d. Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte at målene for borgerne opnås.	1	0,6 %
4.a. Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt	4	2,6 %
4.b. Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov	6	3,9 %
5.a. Borgerne trives i tilbuddet	4	2,6 %
5.b. Borgeren har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser	0	0 %
5.c. Tilbuddet har i sin pædagogiske indsats fokus på forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed	11	7,1 %
6.a. Tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at magtanvendelser så vidt muligt undgås	18	11,6 %
6.b. Tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen	13	8,4 %
7.a. Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer overgreb i tilbuddet	12	7,8 %
7.b. Tilbuddets beredskab i forhold til at forebygge overgreb er tilpasset målgruppen og er kendt af medarbejderne	27	17,4 %
I alt	155	100 %

På børne-/ungeområdet handler 14,8 % af udviklingspunkterne om, hvorvidt tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe.

Tallene indikerer, at mange af tilbuddene på børne-/ungeområdet arbejder godt med at dokumentere resultater i konkrete klare mål, men at der samtidig er et udviklingspotentiale for en gruppe tilbud i forhold til at styrke egen læring og forbedring af indsatsen.

De kvalitative data viser, at flertallet af tilbuddene arbejder aktivt med afsæt i målgruppebeskrivelser, men samtidig også at der ikke altid er tilstrækkelig sammenhæng imellem målgruppebeskrivelser og den systematiske og faglige praksis i forhold til disse grupper. Siden starten af 2014 ses det, at tilbuddene er blevet bedre til at dokumentere deres resultater i en elektronisk journal, herunder i forhold til mål og delmål. Arbejdet er blevet mere systematiseret, hvilket vurderes at være medvirkende til positive resultater for børnene og de unge.

Af tabellen fremgår, at 17,4 % af udviklingspunkterne er givet i relation til, om tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete klare mål for børnene og de unge til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen. Her er der på børne-/ungeområdet et behov for at styrke medarbejdernes kendskab til tilbuddenes valgte metoder og faglige tilgange.

Eksempel på udviklingspunkt i forbindelse med tilbuddets dokumentation:

”Tilbuddet kan med fordel kvalificere den skriftlige dokumentation ved at udarbejde mere konkrete mål/delmål for indsatsen. Ligeledes kan tilbuddet med fordel have fokus på, at alle medarbejdere har kendskab til de valgte pædagogiske metoder i relation til de pågældende udviklingsmål”.

De kvalitative data viser, at tilstrækkeligt kendskab til tilbuddets valgte metoder og faglige tilgange kan have stor betydning i forhold til kvaliteten af den indsats som leveres og dermed også, hvordan indsatsen bliver modtaget af det enkelte barn/den unge. Det skyldes blandt andet, at hvis ikke hele personalegruppen har tilstrækkelig kendskab til et barn eller en ung i forhold til tilbuddets metoder, er det vanskeligt at have en systematisk og faglig tilgang til arbejdet.

Tabellen viser, at 11,6 % af udviklingspunkterne er givet i forhold til om tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at magtanvendelser så vidt muligt undgås. Det ses overordnet, at mange tilbud forebygger, håndterer og følger op på magtanvendelser, men samtidig er mange tilbud ikke tilstrækkeligt opmærksomme på dette område, særligt i forhold til den pædagogiske praksis. De kvalitative data viser, at problemstillingerne vedrørende magtanvendelser ofte drejer sig om, at personalet ikke er tilstrækkeligt bekendte med lovgivningen på området. Derfor bliver det vanskeligt at sikre, at der ikke sker indgreb i selvbestemmelsesretten i den daglige pædagogiske praksis.

På andre tilbud bliver der arbejdet systematisk med opfølgning på magtanvendelser, for eksempel ved, at det er et fast punkt på dagsordenen til personalemøder, og der er en løbende drøftelse af begreber som skjult magt og børnenes og de unges selvbestemmelsesret. Andre tilbud deltager i kurser i konflikthåndtering eller henter konsulenter ind udefra til at kvalificere deres metoder.

De kvalitative data viser, at siden 2014 er flere tilbud blevet mere opmærksomme på problemstillingen vedrørende magtanvendelser. Denne opmærksomhed har i højere grad gjort flere tilbud i stand til at handle og ændre på deres praksis. Dette medfører, at de regler og principper, der gælder for børnenes og de unges selvbestemmelse, i højere grad bliver respekteret. Der ses dog aktuelt udfordringer i forhold til den mere skjulte magt, eksempelvis i forhold til kommunikationen i den pædagogiske praksis. Dette kan være ved personalets kommunikation i konfliktsituationer med de anbragte børn og unge.

Eksempel på udviklingspunkt i forbindelse med forebyggelse af magtanvendelse:

”Tilbuddet kan med fordel have et øget fokus på skjult magt/overmagt i forbindelse med personalets kommunikation i konfliktsituationer”.

Af tabellen fremgår, at 17,4 % af udviklingspunkterne handler om, hvorvidt tilbuddets beredskab i forhold til at forebygge overgreb er tilpasset målgruppen og er kendt af medarbejderne. Ud fra de kvalitative data vurderes det, at tilbuddene her har været i en proces, hvor de først har haft fokus på at få udarbejdet beredskabsplaner til forebyggelse af overgreb, men at disse har været meget overordnede. Derfor gives nu udviklingspunkter, som går på, at beredskabsplanerne tilpasses aldersgruppen, målgruppen og dennes udfordringer. På børne-/ungeområdet går udviklingspunkterne særligt på, at beredskabsplanen med fordel kan suppleres med også at indeholde forebyggelse af overgreb mellem barnet/den unge og medarbejderne. Samtidig ses, at mange tilbud har beredskabsplaner i forhold til overgreb, men at disse ikke er tilstrækkelig implementeret og kendt af alle medarbejdere.

2.3.5 Opsummering

Socialtilsyn Nord kan konstatere, at tilbuddene på børne-/ungeområdet arbejder målrettet med at dokumentere resultater i konkrete klare mål, men samtidig at der for en gruppe tilbud er udfordringer i forhold til at arbejde med at styrke egen læring og forbedring af indsatsen.

Det konstateres, at tilbuddene på børne-/ungeområdet er blevet bedre til at dokumentere deres resultater i en elektronisk journal, herunder i forhold til mål og delmål for det enkelte barn/den unge. Ydermere arbejder tilbuddene aktivt med afsæt i målgruppebeskrivelser, men samtidig kan tilbuddene blive bedre til at sikre sammenhæng imellem deres målgruppebeskrivelser og deres systematiske og faglige praksis.

Socialtilsyn Nord konstaterer, at der på børne-/ungeområdet ses et behov for at styrke medarbejdernes kendskab til tilbuddenes valgte metoder og faglige tilgange.

Det kan konstateres, at tilbuddene har udarbejdet klare procedurer for magtanvendelser, men samtidig at ikke alle medarbejdere altid er tilstrækkeligt bekendte med lovgivningen på området. Derudover kan konstateres brug af skjult magt i kommunikationen med børn og unge eksempelvis i forbindelse med konfliktsituationer.

Endeligt kan det konstateres, at størstedelen af tilbuddene på børne-/ungeområdet har udarbejdet beredskabsplaner i forhold til forebyggelse af vold og overgreb. Disse er dog ikke altid tilpasset aldersgruppen og målgruppen. Yderligere er forebyggelse af overgreb mellem barnet/den unge og medarbejderne ikke altid med i beredskabsplanerne.

2.3.6 anbefalinger

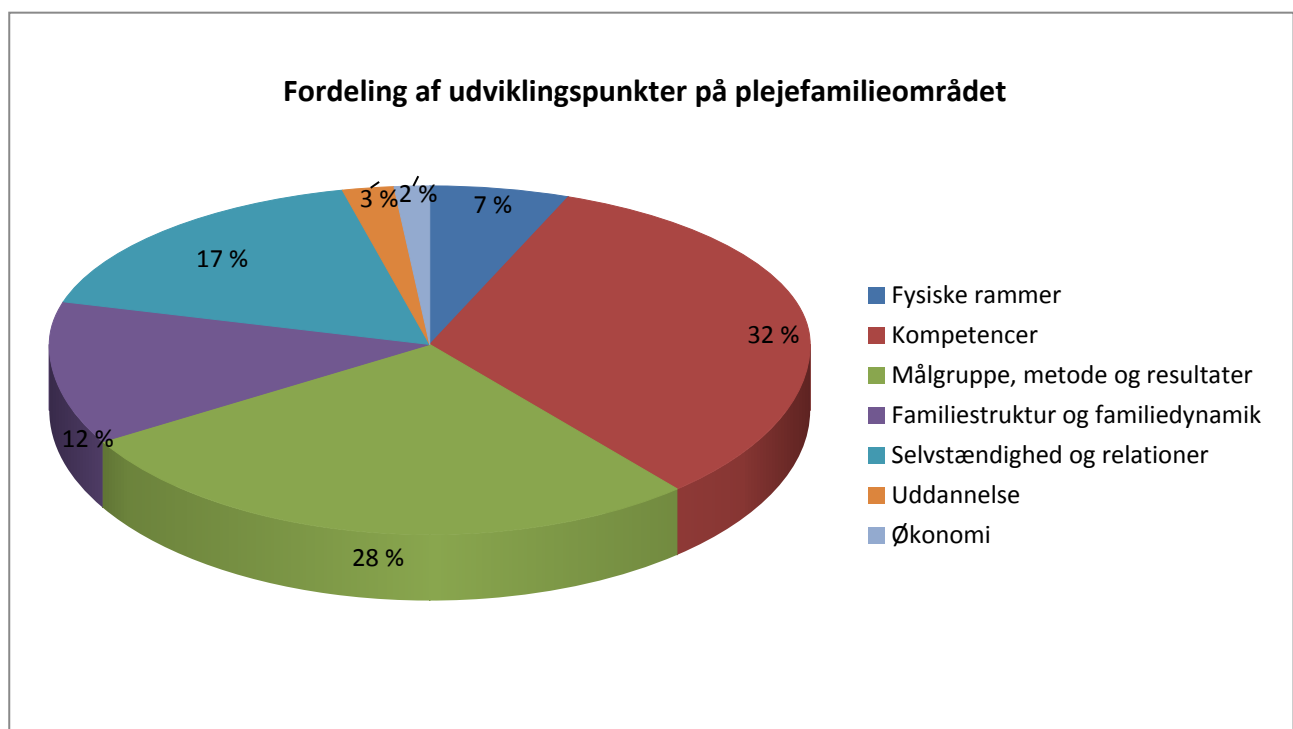
Det anbefales, at tilbuddene på børne-/ungeområdet

- har fokus på, at alle medarbejderne er i stand til at anvende de metoder, som tilbuddene har valgt og oplyser på Tilbudsportalen
- har et større fokus på systematisk at drage læring og forbedre indsatsen overfor barnet/den unge, med udgangspunkt i det enkelte barn/den unges mål. Det kan eksempelvis være på teammøder eller lignende, hvor indsatsen på hver enkelt barn/ung bliver evalueret og tilpasset løbende
- har et større fokus på at tilpasse beredskabsplanerne mere lokalt i forhold til aldersgruppen og målgruppen. Yderligere kan de suppleres med også at indeholde forebyggelse af overgreb mellem barnet/den unge og medarbejderne
- arbejder med at sikre at beredskabsplanerne er kendt af alle medarbejderne og implementeret i det pædagogiske arbejde
- har et øget fokus på at sikre, at alle medarbejderne kender reglerne i forhold til magtanvendelser
- har et øget fokus på kommunikationen i det pædagogiske arbejde, herunder det at sikre, at medarbejderne ikke anvender skjult magt i deres kommunikation med børnene/de unge.

2.4 Udviklingspunkter plejefamilieområdet

Udviklingspunkterne indenfor plejefamilieområdet fremgår af diagram 4. Som det fremgår, er der givet flest udviklingspunkter på temaerne 'Kompetencer' og 'Målgruppe, metode og resultater'.

Diagram 4 Fordelingen af udviklingspunkter på plejefamilieområdet



Det fremgår af diagram 4, at 32 % af udviklingspunkterne indenfor plejefamilieområdet er givet i forhold til plejefamiliens kompetencer. Indholdet i disse udviklingspunkter drejer sig om plejefamiliernes kompetencer i forhold til de konkrete plejeopgaver. Det drejer sig bl.a. om at kunne etablere tilknytning og varetage barnets støttebehov, samt være en aktiv deltager i samarbejdet med andre aktører i forhold til plejebarnet.

Derudover fremgår det af diagrammet, at 28 % af udviklingspunkterne på plejefamilieområdet omhandler temaet 'Målgruppe, metode og resultater'. Indholdet af disse udviklingspunkter går på plejefamiliernes indsats i forhold til at sikre barnets trivsel og resultater i forhold til den ønskede udvikling for barnet. Der ses således på, hvordan plejefamilien imødekommer barnets behov og bidrager til at de mål, der er opstillet for barnets udvikling og trivsel, opnås.

2.4.1 Udviklingspunkter under 'Kompetencer' på plejefamilieområdet

Under dette tema har socialtilsynet i sit tilsyn fokus på plejefamiliens kompetencer og håndtering af plejebørnenes særlige behov.

Tilsynet spørger blandt andet til, hvordan plejefamilien:

- Arbejder med at sikre tilknytning imellem plejebarn og plejefamilien
- Oplever kontakten til plejebarnet og om de kan gøre noget anderledes
- Vurderer plejebarnets specifikke behov og om barnet skiller sig ud
- Forholder sig til og arbejder aktivt med plejebarnets behov
- Samarbejder med relevante myndigheder og professionelle i forhold deres arbejde med det anbragte barn
- Forholder sig til faglig udvikling, herunder deltagelse i kurser eller netværk, om de er aktive i forhold til dette.

Tabel 6 Indhold af udviklingspunkt i relation til indikator

Indhold af udviklingspunkt i relation til indikator	Antal udviklingspunkter i forhold til indikator	Andel af samlede antal udviklingspunkter for temaet 'Kompetencer'
8.a Plejefamilien er kompetente til at etablere og fastholde tilknytning til barnet	4	2,3 %
8.b Plejefamilien er kompetente til at drage omsorg for barnets særlige behov, udvikling og opdragelse	33	18,6 %
8.c Plejefamilien bidrager aktivt og konstruktivt til samarbejdet med anbringende myndighed og andre professionelle omkring barnet	27	15,3 %
8.d Plejefamilien har fokus på kontinuerligt at udvikle nødvendige kompetencer i forhold til plejeopgaven	113	63,8 %
I alt	177	100 %

Det fremgår af tabel 6, at 63,8 % af udviklingspunkterne i forhold til kompetencer er givet i relation til, om plejefamilien kontinuerligt udvikler nødvendige kompetencer i forhold til plejeopgaven.

Disse konkrete udviklingspunkter handler særligt om, at der i plejefamilierne ses et behov for, at de i højere grad deltager i de kurser/temadage og supervisionsforløb, som kommunerne tilbyder, med henblik på at opkvalificere plejefamiliernes kompetencer. Det handler ofte om, at plejefar med fordel kan deltage i de kurser og samarbejds møder, der er i forbindelse med plejeopgaven.

Vedrørende samarbejdet med andre aktører i forhold til plejebarnet er det ofte også alene plejemor, der er aktiv.

I den forbindelse viser de kvalitative data, at en del af plejefamilierne giver udtryk for, at de udbudte kurser og temadage ofte ligger i dagtimerne. Dette vanskeliggør deres muligheder for at deltage, da de så ofte er nødt til at skulle tage fri fra deres ordinære arbejde.

Eksempel på et udviklingspunkt i forhold til at opkvalificere plejefamiliens kompetencer:

"Plejefamilien kan med fordel tilegne sig yderligere viden igennem at deltage på de udbudte kurser/temadage og supervision, som kommunen udbyder"

De 18,6 % af udviklingspunkterne omkring kompetencer er givet i forhold til, hvordan plejefamilien kompetent drager omsorg for barnets særlige behov, udvikling og opdragelse. Disse går på, at plejefamilierne med fordel kan være opsøgende på at få ny viden i relation til deres plejebarns specifikke vanskeligheder og særlige behov.

De kvalitative data viser i den sammenhæng et behov for, at plejefamilierne aktivt gør et stykke arbejde for at blive i stand til at varetage plejeopgaven. Dette i forhold til at kunne gøre brug af evidensbaserede metoder i relation til plejeopgaven.

De kvalitative data viser, at der i de plejefamilier, hvor plejebørnene har været anbragt i en årrække, ses et behov for, at plejefamilien får viden om, hvordan plejebarnets specifikke vanskeligheder kan udvikle sig i relation til barnets alder.

Eksempel på udviklingspunkt vedrørende hvordan plejefamilien kompetent drager omsorg for barnets særlige behov, udvikling og opdragelse:

"Plejefamilien kan med fordel have fokus på, hvorledes de håndterer konfliktfyldte situationer med plejebarnet, herunder fokus på egen kommunikation og roller i konfliktløsningen"

Generelt ses det, at disse udviklingspunkter ofte går på tilgange i kommunikation, men også i forhold til, hvordan plejefamilierne mere målrettet kan imødekomme plejebørnenes individuelle behov i relation til de særlige behov.

2.4.2 Udviklingspunkter under 'Målgruppe, metoder og resultater' på plejefamilieområdet

Af tabel 7 ses fordelingen af indholdet i udviklingspunkterne givet i forhold til 'Målgruppe, metoder og resultater'.

Under dette tema har socialtilsynet i sit tilsyn fokus på, om barnet understøttes i at nå de mål, som er fastsat for anbringelsen. I denne forbindelse spørger tilsynet ind til:

- Om plejefamilien har en handleplan/indsatsmål, som de agerer ud fra og anvender aktivt i deres hverdag med plejebarnet
- Om barnet inddrages i målopfyldelsen og i så fald hvordan
- Hvilke refleksioner plejefamilien har over egne handlemåder og hvorledes barnets behov kan tilgodeses i denne sammenhæng
- I hvor høj grad barnet indgår som en naturlig del af familien, herunder hvad barnet har indflydelse på og om hvor godt barnet trives i familien.

Tabel 7 Indhold af udviklingspunkt i relation til indikator

Indhold af udviklingspunkt i relation til indikator	Antal udviklingspunkter i forhold til indikator	Procent af samlede antal udviklingspunkter for temaet 'Målgrupper, metoder og resultater'
4.a Plejefamilien kender de mål, der er opstillet for anbringelsen eller aflastningsopholdet i barnets handleplan	86	52,1 %
4.b Plejefamilien kan redegøre for, hvordan de understøtter opfyldelsen af de mål, der er opstillet for barnets anbringelse eller aflastningsophold i plejefamilien	54	32,7 %
5.a Barnet bliver hørt, respekteret og anerkendt af plejefamilien	7	4,3 %
5.b Barnet har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og på hverdagen i plejefamilien i overensstemmelse med alder og modenhed	3	1,8 %
6.a Barnet trives i plejefamilien	7	4,3 %
6.b Barnet har med støtte fra plejefamilien adgang til relevante sundhedsydelser	0	0 %
6.c Plejefamiliens viden og indsats vedrørende forhold, som har betydning for barnets fysiske og mentale sundhed, modsvarer barnets alder og behov	8	4,8 %
I alt:	165	100 %

Af tabellen fremgår, at 52,1 % af de udviklingspunkter, der er givet i forhold til 'Målgruppe, metode og resultater', handler om, hvorvidt plejefamilien kender de mål, der er opstillet for anbringelsen eller aflastningsopholdet i barnets handleplan.

Udviklingspunkterne på dette område har i 2016 i høj grad handlet om, hvorvidt plejefamilierne er i besiddelse af en revideret handleplan, så de er opmærksomme på, hvilke forventninger der aktuelt er fra anbringende myndighed i forhold til arbejdet med handleplansmål.

De kvalitative data viser, at plejefamilierne siden starten af 2014 i højere grad ser handleplanerne som grundlaget for deres ageren i henhold til barnets anbringelse. Plejefamilierne efterspørger i højere grad handleplanerne nu end tidligere, og de er blevet mere bevidste om handleplanens værdi i forhold til deres arbejde med plejebarnet.

Eksempel på udviklingspunkt på plejefamiliens kendskab til mål opstillet for anbringelsen:

"Plejefamilien kan med fordel tage kontakt til anbringende kommune med henblik på at få revideret handleplanen på plejebarnet, så de konkret ved, hvilke mål og delmål der aktuelt er for anbringelsen"

Yderligere fremgår af tabel 7, at 32,7 % af udviklingspunkterne, som er givet til plejefamilierne vedrørende 'Målgruppe, metoder og resultater', handler om, hvorvidt plejefamilien kan redegøre for, hvordan de understøtter opfyldelsen af de mål, der er opstillet for barnets anbringelse eller aflastningsophold i plejefamilien.

I de kvalitative data ses der et udviklingspotentiale, da det ikke er altid, at både plejefar og plejemor i tilstrækkelig grad er bekendt med de konkrete mål, som er opstillet for det anbragte barn, og/eller de har ikke kunnet redegøre uddybende for, hvordan de konkret og målrettet arbejder med de opstillede mål. Det kan skyldes, at familien ikke har modtaget en handleplan eller ikke har sat sig tilstrækkeligt ind i den.

Eksempel på udviklingspunkt i forhold til plejefamiliens understøttelse af mål:

"Plejefamilien kan med fordel arbejde mere direkte med handleplans mål vedrørende udvikling af plejebarns sociale kompetencer"

Det er Socialtilsyns Nords erfaring, at de plejefamilier, som har modtaget en handleplan, men som har svært ved at sætte ord på, hvordan de understøtter opfyldelsen af handleplanens mål ofte via dialog med tilsynet er gode til at beskrive, hvad de gør. Plejefamiliernes sociale og uddannelsesmæssige baggrund spiller i den forbindelse ind, da dem med teoretisk og pædagogisk baggrund i højere grad formår at sætte ord på end dem, der ikke har denne baggrund.

De kvalitative data viser yderligere, at plejefamilierne ikke altid har fokus på alle mål i handleplanen. Derfor får de udviklingspunkter i relation til at få fokus på flere handleplansmål.

I de tilfælde, hvor barnets handleplan ikke er tilstrækkelig kendt hos plejefamilien eller de ikke kan redegøre for, hvordan de aktivt arbejder med de opsatte mål, indgår tilsynet i dialog med familien om, hvordan disse forhold kan forbedres. Dette kan for eksempel ske ved, at plejefamilien efterspørger manglende handleplaner og/eller at de sætter sig ind i de konkrete mål og dernæst handler på dem.

Det er Socialtilsyn Nord's opfattelse og erfaring, at de fleste familier er interesseret i at gøre en indsats med henblik på at forbedre mangler på området. Herunder ses der eksempler på, at socialtilsynet i samarbejde med plejefamilien har udarbejdet et udviklingspunkt vedrørende ovenstående på selve tilsynsbesøget.

Desuden ses det i forhold til udviklingspunkterne i relation til 'Målgruppe, metoder og resultater', at 4,3 % af udviklingspunkterne handler om, hvorvidt barnet bliver hørt, respekteret og anerkendt af plejefamilien. Tilsvarende handler også 4,3 % af udviklingspunkterne om, hvorvidt barnet trives i plejefamilien. De kvalitative data viser, at plejefamilierne generelt er gode til at understøtte plejebørns trivsel, og at plejefamilierne i høj grad gør det samme for plejebørnene, som de gør for deres biologiske børn på dette område.

Af de kvalitative data fremgår dog, at der i forhold til konkrete ting i plejefamilierne i enkelte tilfælde gøres ubevidst forskel på plejefamiliens egne børn og de anbragte børn i relation til, hvilken indflydelse de har på eget og familiens liv. Plejefamilierne er i disse tilfælde via udviklingspunkterne blevet gjort opmærksomme på dette, med henblik på at plejefamilien bliver bevidst herom og får skabt en forandring.

2.4.3 Opsummering

Socialtilsyn Nord kan konstatere, at 63,8 % af udviklingspunkterne i forhold til plejefamiliernes kompetencer er givet i relation til, om plejefamilien kontinuerligt udvikler nødvendige kompetencer i forhold til plejeopgaven.

Det konstateres, at plejefamilierne, især for plejefædrenes vedkommende, ikke altid i tilstrækkeligt omfang deltager i de kurser/temadage og supervisionsforløb, som kommunerne tilbyder med henblik på at opkvalificere plejefamiliernes kompetencer. De udbudte kurser og temadage ligger ofte i dagtimerne, hvilket plejefamilierne oplever vanskeliggør tilgængeligheden.

I relation til samarbejdet med andre aktører i forhold til plejebarnet er det ofte også alene plejemor, der er aktiv.

Det kan yderligere konstateres, at 52,1 % af de udviklingspunkter, der er givet i forhold til 'Målgruppe, metode og resultater' på plejefamilieområdet, handler om, hvorvidt plejefamilien kender de mål, der er opstillet i barnets handleplan for anbringelsen eller aflastningsopholdet.

Socialtilsyn Nord konstaterer ydermere, at plejefamilierne i højere grad efterspørger handleplanerne end tidligere, og at de er blevet mere bevidste om handleplanens værdi i forhold til deres arbejde med plejebarnet. Det kan samtidig konstateres, at plejefamilierne ikke altid er bekendt med de konkrete mål, som er opstillet for det anbragte barn og kan redegøre for, hvordan de konkret og målrettet arbejder med de opstillede mål.

Endeligt kan det konstateres, at plejefamilierne generelt er gode til at understøtte plejebørns trivsel.

2.4.4 anbefalinger

Det anbefales, at plejefamilierne

- herunder særligt plejefædre, får øget fokus på at deltage i de kurser/temadage og supervisionsforløb, som kommunerne tilbyder
- i højere grad har fokus på, at også plejefar deltager i samarbejdet med andre aktører i forhold til plejebarnet
- er opsøgende på at få ny viden i relation til deres plejebarns specifikke vanskeligheder og særlige behov
- får viden om, hvordan plejebørnenes specifikke vanskeligheder kan udvikle sig i relation til det enkelte barns alder
- i forhold til konkrete episoder reflekterer over, om de ubevidst gør forskel på egne børn og de anbragte børn i relation til, hvilken indflydelse de har på eget og familiens liv.

Herudover anbefales det, at kommunerne prøver at øge tilgængeligheden af kurser/temadage, således at de ligger udenfor normal arbejdstid, for at tilgodese plejefamilierne behov.

2.5 Borgerperspektivet

Perspektivet i socialtilsynenes tilsynsvirksomhed er borgerne.

Målsætningen for tilbuddene og plejefamilierne er at forbedre borgernes situation og bidrage til borgernes trivsel. I den forbindelse er det ikke alene vigtigt, at den enkelte borger bliver centrum for indsatsen, men også centrum for Socialtilsyn Nord's tilsyn med den pågældende indsats. Samtaler med borgerne er et væsentligt bidrag til at kunne afdække svigt og udvikle på kvaliteten, hvilket gør, at det er særligt vigtigt, at der er fokus på borgerperspektivet i tilsynet. På den baggrund valgte Socialtilsyn Nord i 2016 at arbejde med, hvordan borgernes perspektiv i højere grad kunne inddrages i tilsynsbesøgene.

Af tabel 8 fremgår i hvor mange tilsynsbesøg der er blevet talt med borgerne/plejebørnene.

Tabel 8 Antal tilsynsbesøg, hvor borgeren/plejebarnet er blevet hørt

Antal tilsyn i 2016	Antal tilsynsbesøg, hvor borgeren /plejebarnet er blevet hørt	Andel af tilsyn, hvor borgeren/plejebarnet er blevet hørt
1713	1099	64 %

Tabellen viser, at der i 64 % af de samlede antal driftsorienterede tilsynsbesøg i 2016 har været talt med borgerne eller plejebarnet.

De kvalitative data viser at borgerperspektivet har været et fokusområde, som Socialtilsyn Nord har arbejdet med i tilsynsåret 2016. Socialtilsynet har blandt andet i deres forberedelse af de enkelte tilsynsbesøg haft stor fokus på, hvordan det sikres at borgernes perspektiv inddrages i tilsynsbesøget, herunder at tilrettelægge det enkelte tilsyn i relation til den målgruppe, som tilbuddet eller plejefamilien er

godkendt til. Dette for at borgerne og plejebarnet kan blive hørt om deres oplevelser af tilbuddet eller plejefamilien, uanset hvilke udfordringer de har. I den forbindelse fremgår det af de kvalitative data, at socialtilsynet prøver at målrette kommunikationen til målgruppen. I de tilfælde, hvor borgere har behov for at have en fra personalet med til samtalen, bliver dette imødekommet, men generelt tilstræbes det at tale med borgerne uden personale.

På både tilbudsområdet og plejefamilieområdet har der også i 2016 været arbejdet med at få de informationer, som socialtilsynet har fået fra borgerne, mere tydeligt frem i tilsynsrapporterne. Dette gælder både den skriftlige fremstilling, men også i forhold til vægtningen af de udsagn og oplevelser af tilbuddet/plejefamilien, som borgerne kommer med. Dette for yderligere at understrege, at Socialtilsyn Nords opgave er at sikre kvaliteten på tilbudsområdet og plejefamilieområdet til fordel for borgerne.

I de efterfølgende afsnit vil der blive set nærmere på borgerperspektivet på henholdsvis tilbudsområdet, herunder børne-/ungetilbud og voksentilbud, samt på plejefamilieområdet.

2.5.1 Borgerperspektivet på tilbudsområdet

Tabel 9 viser i hvor høj grad der er blevet talt med børnene på tilsynsbesøg på tilbudsområdet.

Tabel 9 Antal af tilsyn på tilbudsområdet, hvor borgere er blevet hørt

	Antal tilsyn i 2016	Antal tilsynsbesøg, hvor borgeren er blevet hørt	Andel af tilsyn, hvor borgeren er blevet hørt
Tilbudsområdet	475	402	85 %

Tabellen viser, at der på tilbudsområdet er talt med borgere i 85 % af de driftsorienterede tilsynsbesøg. Der er således talt med borgerne i mange af tilsynsbesøgene på tilbudsområdet.

De kvalitative data viser, at borgerne er gode til at beskrive, hvordan de får hjælp af tilbuddet, ligesom de meget konkret kan sætte ord på kvaliteten af det pædagogiske arbejde på tilbuddene. Borgerne er gode til at komme med meget konkrete eksempler fra deres hverdag og samspil med medarbejderne, hvori tilbuddets valgte metoder og tilgange afspejler sig. I den sammenhæng ses det, at borgerne under tilsynsbesøgene er gode til at sætte ord på de ting, som de kunne ønske sig var anderledes i forhold til tilbuddene. På den måde bliver borgernes oplevelser en vigtig faktor i forhold til Socialtilsyn Nords belysning af tilbuddenes kvalitet.

De kvalitative data viser yderligere, at der generelt blandt borgerne er kommet en forståelse af, hvem socialtilsynet er og hvad dets opgave er. I den forbindelse opleves det også, at en del tilbud er gode til at informere borgerne før de anmeldte tilsyn, om at socialtilsynet kommer, og om at de, hvis de ønsker det, kan komme til at tale med socialtilsynet. Nogle gange er det ledelsen, der har været i dialog med tilbuddets borgere om, hvem der vil tale med socialtilsynet, andre gange er det den enkelte tilsynskonsulent, som selv eller i en dialog med medarbejdere og ledelse finder frem til, hvem der kunne have lyst til at tale med socialtilsynet.

De kvalitative data viser, at siden 2014 er Socialtilsyn Nord blevet mere opmærksom på selv at udvælge eller opsøge borgere, for at høre om deres oplevelse af tilbuddet. Socialtilsyn Nord prøver også at planlægge deres anmeldte og uanmeldte tilsyn på en sådan måde, at tidspunkterne på dagen varierer, for at komme til at tale med forskellige borgere fra gang til gang.

I de tilfælde, hvor der ikke er talt med borgere indenfor tilbudsområdet, kan det handle om, at borgerne den pågældende dag ikke har haft overskuddet eller ikke har følt sig tilstrækkeligt trygge i relationen til tilsynskonsulenten. Her er suppleres det øvrige datamateriale i tilsynsbesøget med observationer af samspil mellem medarbejdere og borgere. Herudover afsættes der tid, enten ved det igangværende tilsynsbesøg eller ved det næstkommende, til at kunne bruge mere tid i fællesarealer, for på den måde at etablere kontakt med borgerne og eventuelt få dem motiveret til en samtale med socialtilsynet.

Der gøres en del ud af at borgerne får at vide, hvad der skal tales om i samtalen. De bliver informeret om, at det handler om, at borgerne skal fortælle om, hvordan de oplever det at bo i tilbuddet. Socialtilsynet oplyser desuden borgerne om, at borgerne altid har mulighed for at ringe eller skrive til Socialtilsyn Nord's whistleblowordning, og at de her er anonyme.

2.5.1.1 Borgerperspektivet på voksenområdet

Af tabel 10 fremgår antallet af tilsyn i 2016 på voksenområdet, hvor borgeren er blevet hørt i forbindelse med tilsynsbesøget.

Tabel 10 Antal tilsyn på voksenområdet, hvor borgeren er blevet hørt

	Antal tilsyn i 2016	Antal tilsynsbesøg, hvor borgeren er blevet hørt	Andel af tilsyn, hvor borgeren er blevet hørt
Voksenområdet	295	249	84 %

Tabellen viser, at der indenfor voksenområdet er talt med borgere i 84 % af de driftsorienterede tilsynsbesøg. Dette tal er 1 % lavere end på tilbudsområdet generelt.

De kvalitative data viser, at i de tilsyn, hvor der ikke er talt med borgere, handler det ofte om, at borgerne kan have særlige udfordringer på dagen, der gør, at de ikke umiddelbart har lyst til at tale med tilsynskonsulenten. Dog oplever socialtilsynet særligt på voksenområdet, at der er målgrupper, der grundet kommunikationsvanskeligheder eller funktionsniveau kan være udfordret i forhold til verbalt at give deres mening tilkende.

På de tilbud, hvor der arbejdes med forskellige understøttende kommunikationsmidler, forsøger tilsynskonsulenterne at sætte sig ind i disse, så de kan anvende dem i kontakten med borgerne. Enkelte tilsynskonsulenter kan anvende tegnsprog og nogle har erfaringer med at gøre brug af tolk eller foretage interview på eksempelvis engelsk. Dog viser de kvalitative data, at det fortsat er et område, hvor socialtilsynet kan blive bedre i at styrke dialogen med denne målgruppe.

I de situationer, hvor den verbale kommunikation ikke er mulig, gøres der dog i langt højere grad brug af observationer og af interview af værger eller sagsbehandler fra anbringende kommune, for på den måde at belyse borgernes trivsel.

Af de kvalitative data ses det, at der også med jævne mellemrum bliver anvendt gruppeinterviews med borgerne. Dette er der gode erfaringer med, særligt i forhold til at give borgerne en tryghed i, at de er sammen med nogen de kender i selve interviewsituationen. I den sammenhæng bemærkes det yderligere, at borgerne ofte har lettere ved at fortælle om de ønsker de eventuelt måtte have i forhold til generelle forandringer af tilbuddene.

Endelig bemærkes det i de kvalitative data, at borgerne nogle gange kan have svært ved at skelne mellem det generelle tilsyn, som socialtilsynet varetager, og det personrettede tilsyn, som anbringende kommune varetager. I den sammenhæng vejleder socialtilsynet borgerne i at kontakte deres sagsbehandler, hvis det som borgerne fortæller om vedrører det personrettede tilsyn.

2.5.1.2 Borgerperspektivet på børne-/ungeområdet

Af tabel 11 fremgår antallet af tilsyn, hvor børnene/de unge er blevet hørt i forbindelse med tilsynsbesøget.

Tabel 11 Antal tilsyn på børne-/ungeområdet, hvor børnene/de unge er blevet hørt

	Antal tilsyn i 2016	Antal tilsynsbesøg, hvor barnet/ den unge er blevet hørt	Andel af tilsyn, hvor barnet/ den unge er blevet hørt
Børne-/ungeområdet	180	153	85 %

Tabellen viser, at der på børne- og ungeområdet er interviewet børn eller unge i tilbuddet i 85 % af de driftsorienterede tilsynsbesøg, svarende til andelen på det samlede tilbudsområde.

De kvalitative data viser, at mange af de anbragte børn og unge på tilbuddene gerne vil tale med tilsynet. Socialtilsynet har gode erfaringer med at tale med unge eller børn, mens de giver en rundvisning i tilbuddet. Der er også gode erfaringer med at deltage i aktiviteter sammen med børnene og de unge på tilsynsbesøg, hvilket giver et godt indblik i målgruppen og samspillet med det pædagogiske personale. Dette gør også ofte, at de unge gerne vil tale med tilsynskonsulenterne alene efterfølgende.

Der gøres en del for at sikre, at der fra gang til gang tales med forskellige børn og unge, men også for, at der i de tilfælde, hvor der tidligere har været en manglende kvalitet i tilbuddet, som barnet den unge har italesat på tidligere tilsynsbesøg, følges op på om de oplever, at tilbuddet har skabt en forandring på dette.

Der er også god erfaring med at tale med forældre, pårørende eller kommunal sagsbehandler, for at supplere barnets og den unges perspektiv. Formålet med dette er også at underbygge udtalelser fra barnet/den unge. I de tilfælde, hvor der kan spores manglende kvalitet i tilbuddene, er der gode erfaringer med at tale med flere børn og unge, for at finde ud af om de har samme oplevelser.

Socialtilsynet lægger tilsynet sidst på dagen, for på den måde at være sikre på at de unge er kommet hjem fra skoletilbud eller lignende. Socialtilsynet bruger endvidere kommunikative redskaber i forhold til at

spørge ind til børns og unges trivsel, tilfredshed og rettigheder i tilbuddet. Disse kommunikative værktøjer tager sit afsæt i forhold til barnets alder, men også i forhold til barnets funktionsniveau.

2.5.2 Borgerperspektivet på plejefamilieområdet

Af tabel 12 fremgår antallet af tilsyn på plejefamilieområdet, hvor plejebarnet er blevet hørt i forbindelse med tilsynsbesøget.

Tabel 12 Antal tilsyn på plejefamilieområdet, hvor plejebarnet er blevet hørt

	Antal tilsyn i 2016	Antal tilsynsbesøg, hvor plejebarnet er blevet hørt	Andel af tilsyn, hvor plejebarnet er blevet hørt
Plejefamilieområdet	1238	697	56 %

Tabellen viser, at der på plejefamilieområdet er talt med plejebarnet i 56 % af de driftsorienterede tilsyn. Dette tal er en del lavere end på tilbudsområdet.

Årsager til det lavere tal vurderer Socialtilsyn Nord blandt andet skyldes, at nogle af plejefamilierne ikke har haft børn anbragt ved tilsynsbesøget, som tilsynet kunne tale med. Derudover er der plejefamilier, der kun er godkendt til aflastning, hvor børnene kun er der i weekenden og har en alder, og hvor telefoninterview ikke er muligt. Ydermere er der plejefamilier, som eksempelvis har spædbørn anbragt. Generelt er det yderligere sådan, at børn anbragt i plejefamilier generelt er yngre end børn anbragt på tilbud. Det gør sig også gældende, at der kan have været tale om uanmeldte tilsynsbesøg, hvor plejebarnet eventuelt ikke har været hjemme.

I de tilfælde hvor der ikke er talt med plejebarnet, bruges observationer sammenholdt med interview med for eksempel sundhedsplejersker, familieplejekonsulenter, lærere og rådgiver fra anbringende kommune.

De kvalitative data viser, at socialtilsynet ofte er i en dialog med den enkelte plejefamilie om, hvordan de kan komme til at tale med plejebarnet, og om der eventuelt skal tages nogle særlige hensyn for at komme til det.

Kvalitetsmodellens angivelse af, at der skal spørges ind til plejebarnets fritidsinteresser er ofte et godt udgangspunkt og indledende emne i samtalen med plejebarnet. Derudover er der gode erfaringer med at få plejebarnet til at vise sit værelse frem som en god indgang til dialog med plejebarnet.

Der kan være udfordringer i forhold til at få lavet aftalerne omkring tilsynsbesøg på en sådan måde, at børnene ikke skal sidde og vente på at det bliver deres tur til at tale med tilsynet. I den forbindelse er der gode erfaringer med, at der som noget af det første tales med barnet på tilsynsbesøget eller at koordinere det sådan, at barnet bliver hentet eventuelt fra institution eller lignende hen mod slutningen af tilsynsbesøget.

Der er positive erfaringer med at tale med plejebarnet, hvis tilsynskonsulenterne tidligere har været på tilsynsbesøg i den pågældende plejefamilie, da der således tidligere er etableret en kontakt med barnet, som kan bruges igen.

De kvalitative data viser, at Socialtilsyn Nord generelt også bruger en del tid på at observere samspillet mellem plejefamilie og plejebarn i forhold til at afdække borgerperspektivet.

I forhold til at belyse borgerperspektivet yderligere har Socialtilsyn Nord gode erfaringer med også at tale med plejebørnenes forældre. Dog gøres dette ofte i forlængelse af tilsynsbesøget og efter at tilsynskonsulenterne har talt med sagsbehandler fra anbringende kommune, for at få et indtryk af forældresamarbejdet.

De kvalitative data viser, at der er behov for fortsat fokus på at få talt med flere plejebørn. Tiltag, som socialtilsynet vurderer kan være relevante, er blandt andet i højere grad at planlægge tilsynsbesøget ud fra barnets/den unges behov end ud fra eksempelvis, hvornår plejemor og plejefar begge kan holde fri fra deres ordinære arbejde på samme tid.

2.5.3. Opsummering

Det kan konstateres, at Socialtilsyn Nord i 2016 har haft fokus på borgerperspektivet, herunder at tilrettelægge det enkelte tilsyn i relation til den målgruppe, som tilbuddet eller plejefamilien er godkendt til.

Det kan konstateres, at tilbudsområdet og plejefamilieområdet i 2016 har arbejdet med at få de informationer, som de har fået fra borgerne, mere tydeligt frem i tilsynsrapporterne, også i forhold til vægtningen af de udsagn og oplevelser af tilbuddet/plejefamilien, som borgerne kommer med.

Det kan konstateres, at på tilbudsområdet er borgerne gode til at beskrive, hvordan de får hjælp af tilbuddet, ligesom de meget konkret kan sætte ord på kvaliteten af det pædagogiske arbejde på tilbuddene.

Generelt opleves det på tilbudsområdet at socialtilsynet siden 2014 er blevet mere bevidste om selv at udvælge og opsøge borgere på tilbuddene, således at det er flere forskellige borgerudsagn, der lægges til grund i tilsynsrapporten.

På voksenområdet konstateres det, at i de tilsyn, hvor der ikke er talt med borgere, skyldes det ofte, at borgerne kan have særlige udfordringer på dagen. Ligesom der på voksenområdet er målgrupper, der grundet kommunikationsvanskeligheder eller funktionsniveau kan være udfordret i forhold til verbalt at give deres mening tilkende.

Det kan konstateres, at der er positive erfaringer med gruppeinterviews ved tilsynsbesøg i voksentilbud, samt at der på børne-/ungeområdet opleves en stor interesse fra børn/unge i forhold til at ville tale med socialtilsynet.

Det kan konstateres, at socialtilsynet har positive erfaringer med, at de enkelte tilbud og plejefamilier informerer borgerne om at tilsynet kommer på anmeldt tilsynsbesøg.

Det kan konstateres, at der på børne- og ungeområdet er gode erfaringer med at tale med forældre, pårørende eller kommunal sagsbehandler, for at supplere barnets og den unges perspektiv.

Det kan konstateres, at dialog med borgerne ofte suppleres med observationer af samspil med medarbejdere/plejefamilie, ligesom der indhentes udtalelser fra andre fagpersoner såsom skole, anbringende myndighed, pårørende m.m.

Endelig kan det konstateres at der på plejefamilieområdet er udfordringer i forhold til at få lavet aftalerne omkring tilsynsbesøg på en sådan måde, at børnene ikke skal sidde og vente på at det bliver deres tur til at tale med tilsynet.

2.5.4 anbefalinger

Det anbefales, at

- Socialtilsyn Nord i dialog med tilbuddene fortsat udvikler på at imødekomme målgrupper med kommunikationsvanskeligheder i fællesskab, for på den måde at sikre at borgerne bliver hørt
- Socialtilsyn Nord i højere grad har fokus på at komme til at tale med borgerne som noget af det første på tilsynsbesøget, og lade borgerne være omdrejningspunktet for tilsynsbesøget
- tilbuddene fortsat har fokus på at informere om at socialtilsynet kommer på besøg og gerne vil tale med borgerne på tilsynsbesøget
- der fortsat udvikles på at afdække nye metoder til inddragelse af borgernes perspektiv i tilsynet, i dialog med tilbud og plejefamilier
- tilsynsbesøg på børne-/ungeområdet lægges sidst på dagen, for at sikre at der er børn/unge hjemme i tilbuddet
- tilbud og plejefamilier i samarbejde med Socialtilsyn Nord får koordineret det sådan, at tidspunktet for tilsynsbesøget tilgodeser, at der kan tales med borgere.

3. Socialtilsyn Nords drift

3.1 Socialtilsyn Nords opgaveportefølje

Med udgangen af 2016 er socialtilsynets opgaveportefølje som det fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 13 Antal tilbud fordelt på tilbudstype

Tilbudstyper	2014	2015	2016
Plejefamilier	1.038	1.087	1079
Børnetilbud/opholdssteder	100	71	74
Voksentilbud	231	203	201
Både børne-/ungetilbud og voksentilbud	47	50	43

Som det fremgår, fører Socialtilsyn Nord tilsyn med 318 tilbud og 1079 plejefamilier. Der er godkendt i alt 6.806 pladser i tilknytning til tilbuddene og 2.042 pladser i tilknytning i plejefamilierne.

Tabel 14 Andre tilbudstyper

Andre tilbudstyper	Antal (uafhængig af størrelse)
Koncerner	7
Antal tilbud under koncerner	10
Koncernlignende konstruktion	7
Antal tilbud under koncernlign. konstruktioner	20

Socialtilsyn Nord har i 2016 ført tilsyn med 7 koncerner bestående af 10 tilbud og 7 koncernlignende konstruktioner bestående af 20 tilbud.

Beskrivelse af udviklingen af socialtilsynets opgaveportefølje i 2016

Af tabel 13 fremgår, at Socialtilsyn Nords opgaveportefølje fra 2015 til 2016 er reduceret med 8 på plejefamilieområdet og 6 på tilbudsområdet.

På plejefamilieområdet er antallet af plejefamilier faldet fra 1087 ved udgangen af 2015 til 1079 ved udgangen af 2016, svarende til et fald på 0,01 %. Faldet kan forklares med, at enkelte plejefamilier eksempelvis stopper på grund af plejeforældrenes alder, og med de generelle krav der er til det at være godkendt. I andre tilfælde er generelt godkendte plejefamilier overgået til konkret godkendte plejefamilier, hvilket medfører at de falder udenfor socialtilsynets ansvarsområde.

På tilbudsområdet er antallet af tilbud faldet fra 324 ved udgangen af 2015 til 318 ved udgangen af 2016, svarende til et fald på 1,85 %. Faldet i antallet skyldes, at tilbud er blevet nedlagt af driftsherren eller tilbuddet selv, herunder har en del af tilbuddene oplevet, at der ikke har været tilstrækkelig med efterspørgsel på døgntilbud.

Socialtilsynet har nygodkendt 9 tilbud i løbet af 2016 og modtaget 7 nye alkoholbehandlingstilbud efter Sundhedslovens § 141. Disse har bidraget positivt til antallet i opgaveporteføljen. I den forbindelse var der yderligere 11 tilbud, som socialtilsynet i forvejen havde tilsyn med og som skulle regodkendes efter Sundhedslovens § 141.

3.2 Årets godkendelser

Socialtilsynet skal behandle ansøgninger om godkendelse fra sociale tilbud og plejefamilier. Ansøgningerne modtages og bliver behandlet løbende.

Sideordnet hermed har socialtilsynet i 2016 påbegyndt en proces i forhold til at regodkende tilbud efter Sundhedslovens § 141. Dette indebærer, at alkoholbehandlingstilbud, som i forvejen havde en godkendelse, bliver godkendt på ny efter de nye forudsætninger og krav i kvalitetsmodellen.

Det er tidspunktet for offentliggørelsen af godkendelsen, som er afgørende for, hvilket år den aktuelle godkendelse registreres under. Eksempel: Det sagsforberedende arbejde, herunder besøg på tilbuddet, er gennemført i 2016, men rapporten offentliggøres først på Tilbudsportalen efter d. 1. januar 2017. Denne godkendelse vil indgå i socialtilsynets årsrapport for 2017, men vil ikke figurere i årsrapporten for 2016.

Oversigt over gennemførte godkendelser i løbet af 2016.

Tabel 15 Antal nygodkendte tilbud fordelt på tilbudstype

Tilbudstyper	2014	2015	2016
	Plejefamilier	29	123
Børnetilbud/opholdssteder	4	2	3
Voksenteilbud	6	5	4
Både børne-/ungetilbud og voksenteilbud	1	3	2
I alt	40	134	163

Af tabel 15 fremgår, at antallet af nygodkendelser samlet set er steget fra 2015 til 2016. Dog kan konstateres et lille, ikke nævneværdigt, fald på voksenområdet og på området med både børne-/unge tilbud og voksenteilbud. Stigningen i antallet af nygodkendelser er mest markant på plejefamilieområdet, hvor antallet af nygodkendte plejefamilier er steget med 20,1 % fra 2015 til 2016. En del af årsagen til dette er, at Socialtilsyn Nord i 2015 havde et antal ansøgninger om nygodkendelse, som ikke var tilendebragt primært grundet manglende indsendelse af materiale fra de pågældende plejefamilier. Disse ansøgninger blev alle færdigbehandlet i 2016.

Regodkendelser af alkoholbehandlingstilbud

Per 1.1. 2015 overtog socialtilsynet opgaven med at føre tilsyn med alkoholbehandlingstilbud efter sundhedslovens § 141. I den forbindelse skal socialtilsynet regodkende disse tilbud i perioden 2016-2017. Af tabel 16 fremgår, hvor mange tilbud Socialtilsyn Nord i alt skal godkende i perioden.

Tabel 16 Antal tilbud i alt, der skal regodkendes i 2016 og 2017

Tilbudstype	Private	Kommunale	Regionale	Antal
Alkoholbehandlingstilbud	7	11	0	18

Af tabel 17 fremgår, hvor mange alkoholbehandlingstilbud Socialtilsyn Nord i alt har regodkendt i 2016.

Tabel 17 Antal regodkendte tilbud

Tilbudstype	Antal gennemførte regodkendelser
Alkoholbehandlingstilbud	9

Som det fremgår af tabel 16 og 17 har Socialtilsyn Nord i 2016 regodkendt halvdelen af alkoholbehandlingstilbuddene. De resterende tilbud vil i 2017 få tilsyn med henblik på regodkendelse.

Tre af tilbuddene i forhold til sundhedslovens § 141 kunne ikke regodkendes. Dette skyldes i alle tre tilfælde de juridiske konstruktioner.

3.3 Antal tilbagekaldte godkendelser og baggrunden herfor

Antallet af tilbagekaldte godkendelser opgøres i tabel 18 fordelt på tilbudstype. I materialet indgår det antal godkendelser, som er endt med en ikke-godkendelse eller at tilbuddet er ophørt.

Tabel 18 Antal tilbagekaldte godkendelser fordelt på tilbudstyper

Tilbudstype		Privat	Kommunal	Regional
Plejefamilier	122			
Børnetilbud/opholdssteder	14	12	1	1
Voksenteilbud	14	9	5	0
Både børne-/unge tilbud og voksenteilbud	2	1	1	0
I alt	152	22	7	1

Af tabel 18 fremgår, at der på plejefamilieområdet er tilbagekaldt 122 godkendelser i 2016. I 120 af sagerne er baggrunden, at familierne selv har ønsket at ophøre. De resterende 2 er regodkendelser fra 2015, der

først er afsluttet i 2016. I disse tilfælde kunne socialtilsynet ikke godkende på grund af manglende indsendelse af materiale.

På tilbudsområdet er baggrunden for samtlige 30 tilfælde af tilbagekaldte godkendelser, at tilbuddet er ophørt af egen drift. Der er dermed ikke tale om, at tilsynet har trukket en godkendelse. Tilbuddet er enten gået konkurs, har ikke længere ønsket at være i drift eller er lagt sig sammen med andre tilbud. Sammenlægningen af tilbud er især forekommet på det kommunale område.

3.5. Antal gennemførte tilsyn, herunder antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg

I forbindelse med Socialtilsyn Nord's tilsyn får alle plejefamilier og sociale tilbud et eller flere tilsynsbesøg årligt.

Tilsynsbesøgene kan aflægges som anmeldte eller uanmeldte.

Antallet af tilsynsbesøg og hvor mange det enkelte tilbud/plejefamilien får, beslutes ud fra en risikovurdering, hvor der blandt andet ses på følgende:

På tilbudsområdet:

- Antallet af eventuelle afdelinger
- Antallet og kompleksitet af målgrupper
- Eventuelle underretninger og/eller whistleblows
- Omfang og indhold af eventuelle magtanvendelser
- Om tilbuddet har eller har haft varslet påbud eller vilkår
- Ny ledelse
- Opfølgning på tidligere tilsynsrapporter
- Bekymrende økonomiske forhold

På plejefamilieområdet:

- Antallet af plejebørn
- Belastningsgrad
- Eventuelle underretninger og/eller whistleblows
- Om der har været varslet påbud eller vilkår
- Udvidelse af godkendelse
- Nye fysiske rammer
- Ændringer i familiestruktur
- Opfølgning på nygodkendelser
- Opfølgning på tidligere tilsynsrapporter
- Bekymrende økonomiske forhold

Af tabellerne 19 og 20 fremgår antallet af tilsynsbesøg i alt og fordelingen af disse på anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg.

Tablet 19 Gennemførte tilsyn

Tilbudstyper	Antal
Plejefamilier	1427
Sociale tilbud	502
I alt	1929

Tablet 20 Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg

2016			
Tilsynstype	Anmeldte	Uanmeldte	I alt
Driftsorienterede tilsyn	1467	246	1713
Regodkendelser	18	1	19
Nygodkendelser	197	0	197

Tabellerne viser, at ud af det samlede antal tilsyn var 12,8 % uanmeldte, hvilket betyder, at tilbuddet eller plejefamilien ikke var orienteret om de pågældende tilsynsbesøg.

Af tabel 21 fremgår fordelingen af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg på henholdsvis plejefamilie- og tilbudsområdet.

Tablet 21 – Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg fordelt på tilbudstype

2016			
Tilbudstype	Anmeldte	Uanmeldte	I alt
Plejefamilieområdet	1241	186	1427
Tilbudsområdet	441	61	502

Tabellen viser, at der var 13,03 % uanmeldte tilsyn på plejefamilieområdet. Sammenholdes dette med tilbudsområdet ses der ikke den store forskel, da der her var 12,15 % uanmeldte tilsynsbesøg.

Dette kan suppleres med, at på tilbudsområdet har Socialtilsyn Nord udover det ene lovpligtige tilsyn foretaget 182 ekstra risikobaserede tilsynsbesøg, svarende til 57,8 %. På plejefamilieområdet har socialtilsynet foretaget 348 ekstra risikobaserede tilsynsbesøg, svarende til 32,3 %.

3.6. Henvendelser om bekymrende forhold

Borgere, pårørende, ansatte og andre personer kan anonymt kontakte Socialtilsyn Nord med oplysninger om bekymrende forhold på botilbud og i plejefamilier. Denne ordning benævnes i daglig tale "whistleblowordning".

Til formålet har Socialtilsyn Nord etableret et særligt whistleblower-telefonnummer, der kan ringes til i tilsynets åbningstid. Herudover kan tilsynet kontaktes anonymt via en skriftlig webformular, som findes på Socialtilsyn Nord's hjemmeside. Der har også været enkelte tilfælde, hvor de anonyme anmeldere har sendt breve til socialtilsynet.

Kendskab til ordningen

For at sikre at både borgere, pårørende, ansatte og andre personer kender whistleblowerordningen, har Socialtilsyn Nord gjort følgende:

- Ordningen er beskrevet på Socialtilsyn Nord's hjemmeside, hvor kontaktinformationer er angivet, herunder på forsiden af hjemmesiden.
- Botilbuddene har fået tilsendt en opslagsseddel, som socialtilsynet har opfordret dem til at placere et synligt sted på botilbuddet
- Socialtilsynets medarbejdere oplyser om ordningen, når de er på tilsynsbesøg
- I sidste halvdel af 2016 har Socialtilsyn Nord udarbejdet en pjece målrettet børn og unge i tilbud og plejefamilier. I denne informeres om whistleblowerordningen og hvordan de kan kontakte socialtilsynet. Pjecen er udleveret på tilsynsbesøg på børne-/ungetilbud og til plejefamilier.

Muligheden for at borgere, pårørende og andre kan rette anonym henvendelse til tilsynet om bekymrende forhold gør, at socialtilsynet kommer i besiddelse af informationer som tilsynet ofte ellers ikke ville have fået. Informationer som giver mulighed for en tættere opfølgning på kvaliteten på tilbud og plejefamilier.

Registrering og sagsbehandling

Socialtilsyn Nord registrerer alle nye henvendelser dagligt på hverdage. Nye henvendelser bliver først sagsbehandlet af en whistleblower-ansvarlig i Socialtilsyn Nord, hvorefter det drøftes i et tværfagligt team og derefter tildeles den relevante medarbejder.

I selve behandlingen af den konkrete henvendelse vurderes der på, om den enkelte henvendelse giver anledning til at være opmærksom på særlige områder i forhold til det pågældende tilbud eller plejefamilie. Yderligere vurderes der om pågældende henvendelse giver anledning til at fremrykke eller intensivere tilsynet med tilbuddet/plejefamilien, ligesom der tages stilling til, om tilsynsbesøget skal være anmeldt eller uanmeldt.

Alle henvendelser bliver registreret enkeltvist. Det gælder både, hvis samme person henvender sig flere gange, og hvis flere personer henvender sig om samme forhold.

Af tabel 22 fremgår antallet af modtagne whistleblows fordelt på tilbudstype.

Tabel 22 Antallet af henvendelser i 2016

Tilbudstype	Antal
Plejefamilier	41
Børnetilbud/opholdssteder	76
Voksentilbud	134
Både børne-/unge tilbud og voksentilbud	19
Ukendt tilbudsangivelse	1
Udenfor lov om socialtilsyn	3
I alt	274

Socialtilsyn Nord har i 2016 modtaget 274 henvendelser om bekymrende forhold, hvoraf 3 drejede sig om tilbud, hvor Socialtilsyn Nord ikke har tilsynskompetencen. Når disse henvendelser samt den ene henvendelse, hvor der var ukendt tilbudsangivelse, er sorteret fra, fordeler henvendelserne sig med 15,2 % på plejefamilieområdet og 84,8 % på tilbudsområdet.

Som det fremgår, er der flest henvendelser i forhold til bekymrende forhold på voksentilbud, da 49,6 % af det samlede antal er på voksenområdet. Dette kan tyde på, at det særligt er på voksenområdet der er et behov for styrkelse af kvaliteten. Derudover kan det skyldes, at whistleblowordningen har været lettere tilgængelig for borgere i voksentilbud, hvilket er en del af årsagen til at socialtilsynet har udarbejdet en pjece målrettet børn og unge. Det skal dog også bemærkes, at der i forhold til enkelte tilbud er modtaget mange whistleblows, for en del tilbuds vedkommende mellem 3-6 henvendelser. På et enkelt tilbud er der konstateret 30 henvendelser fra en konkret borger.

Det at der modtages flere henvendelser omkring et bestemt tilbud eller plejefamilie, vurderer Socialtilsyn Nord ikke nødvendigvis er et udtryk for dårlig kvalitet i tilbuddet. Det kan også handle om borgeres behov for at tale med nogen, eller henvenders behov for at understrege problematikker ad flere omgange.

Af tabel 23 fremgår antallet af modtagne whistleblows i de tre første tilsynsår.

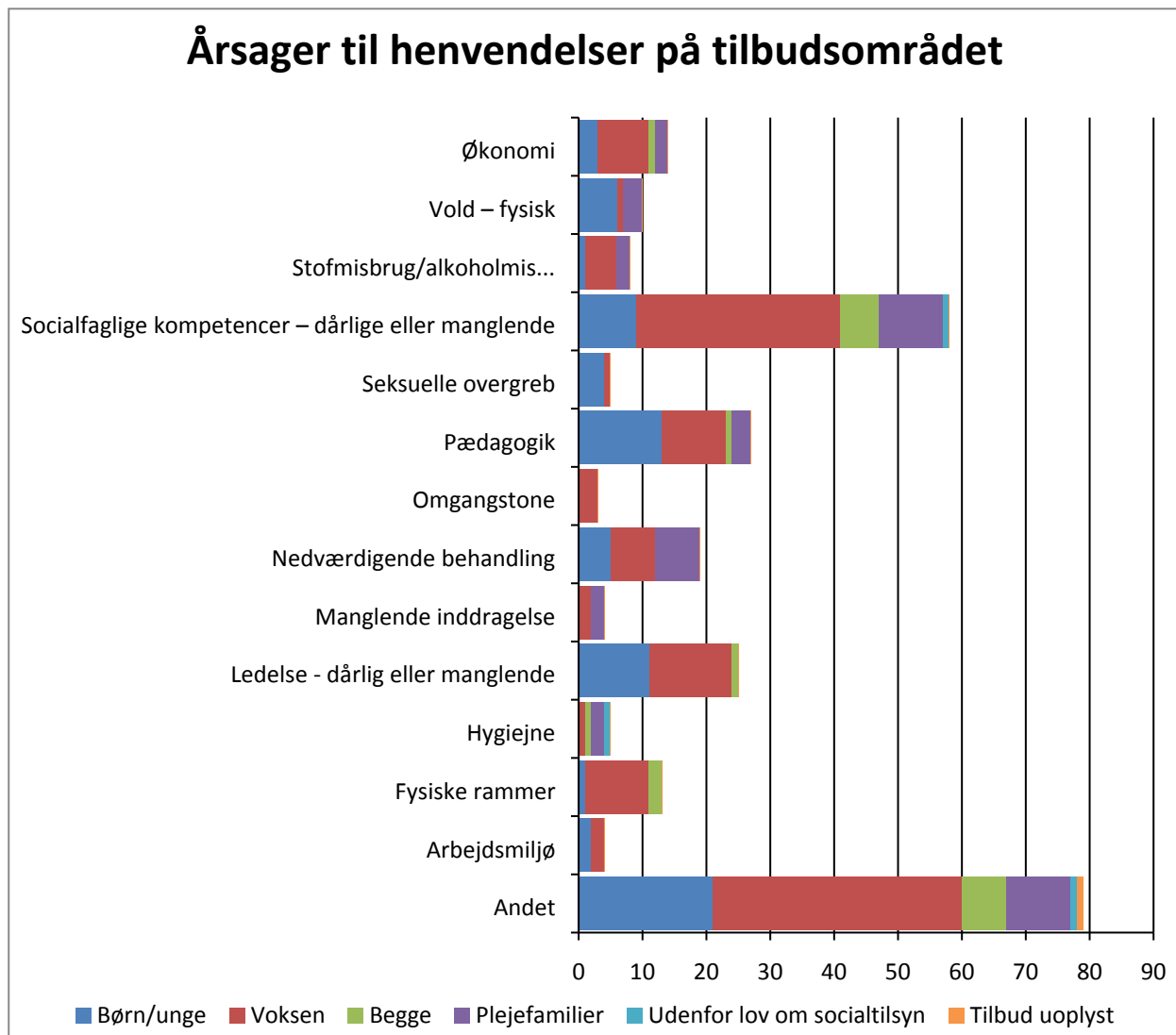
Tabel 23 Antal henvendelser i 2014, 2015 og 2016

	2014	2015	2016
Antal whistleblows i alt	75	202	274

Det konstateres, at antallet af henvendelser er steget med 35,6 % siden 2015. Det er Socialtilsyn Nords vurdering, at stigningen i antallet af henvendelser ikke er udtryk for at plejefamilier og tilbud har fået en dårligere kvalitet, men er udtryk for et øget kendskab til whistleblowordningen og dennes mulighed for at gøre opmærksom på bekymrende forhold.

Af diagram 5 fremgår årsagerne til henvendelse fordelt på tilbudsområderne.

Diagram 5 Årsager til henvendelse fordelt på tilbudsområder

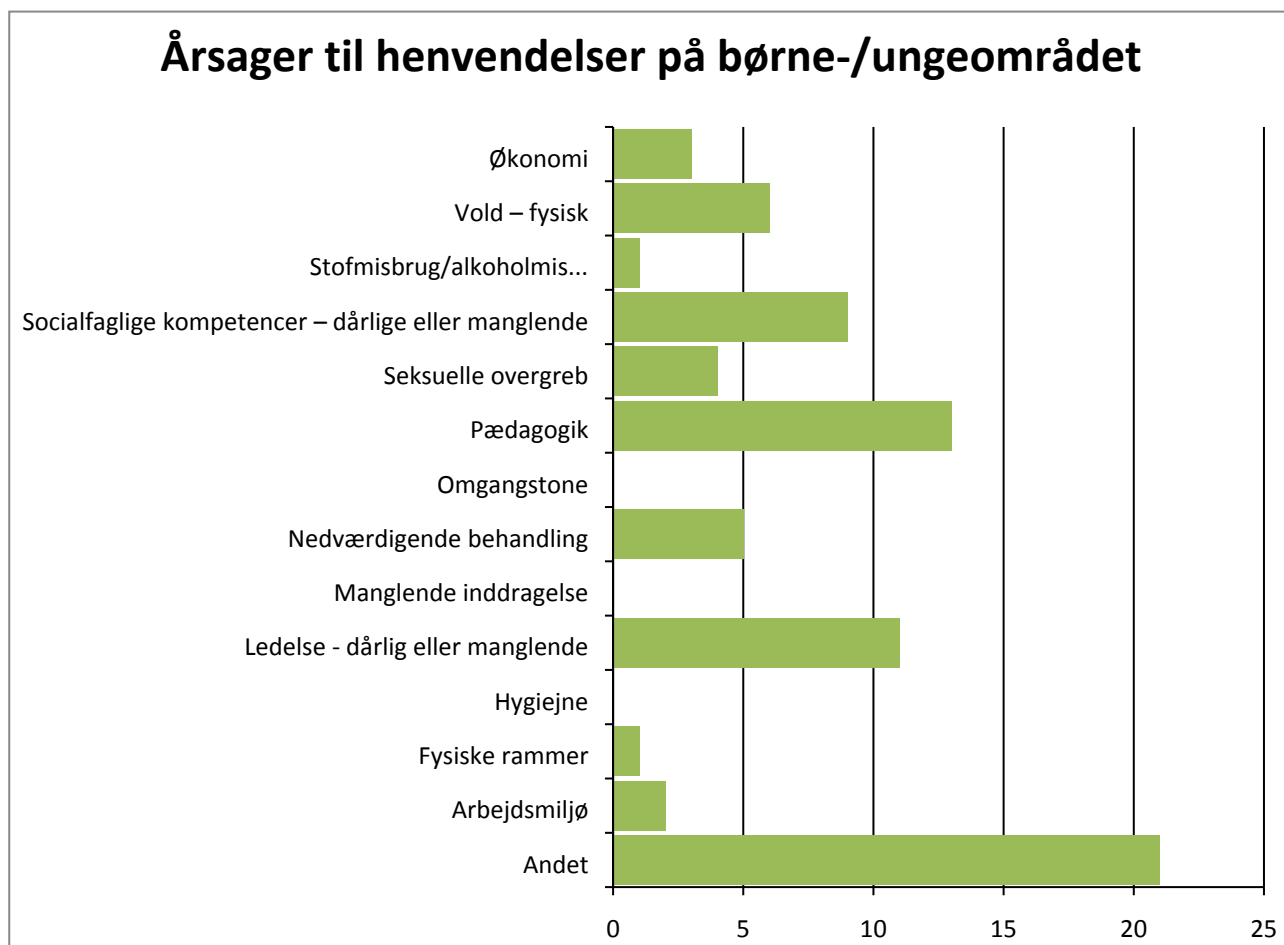


Af diagram 5 fremgår det, at af de i alt 270 henvendelser, som Socialtilsyn Nord modtog i 2016, var årsager til henvendelserne til whistleblowordningen især vedrørende socialfaglige kompetencer, pædagogik og ledelse. Disse årsager har også været repræsenterede i de påbud og skærpede tilsyn, som Socialtilsyn Nord har varslet og iværksat i 2016.

Under årsagen "Andet" ses det hyppigste antal henvendelser. Denne årsag er ofte anvendt i de tilfælde, hvor det drejer sig om mange forskellige henvendelsesårsager, hvoraf en enkelt ikke har været særligt fremtrædende. Derudover har "Andet" handlet om indgreb i selvbestemmelsesretten, rygeregler, ikke tilstrækkelig kontakt til personale samt klage over andre myndigheder.

Af diagram 6 fremgår årsagerne til henvendelse på børne-/ungeområdet.

Diagram 6 Årsagerne til henvendelser på børne-/ungeområdet

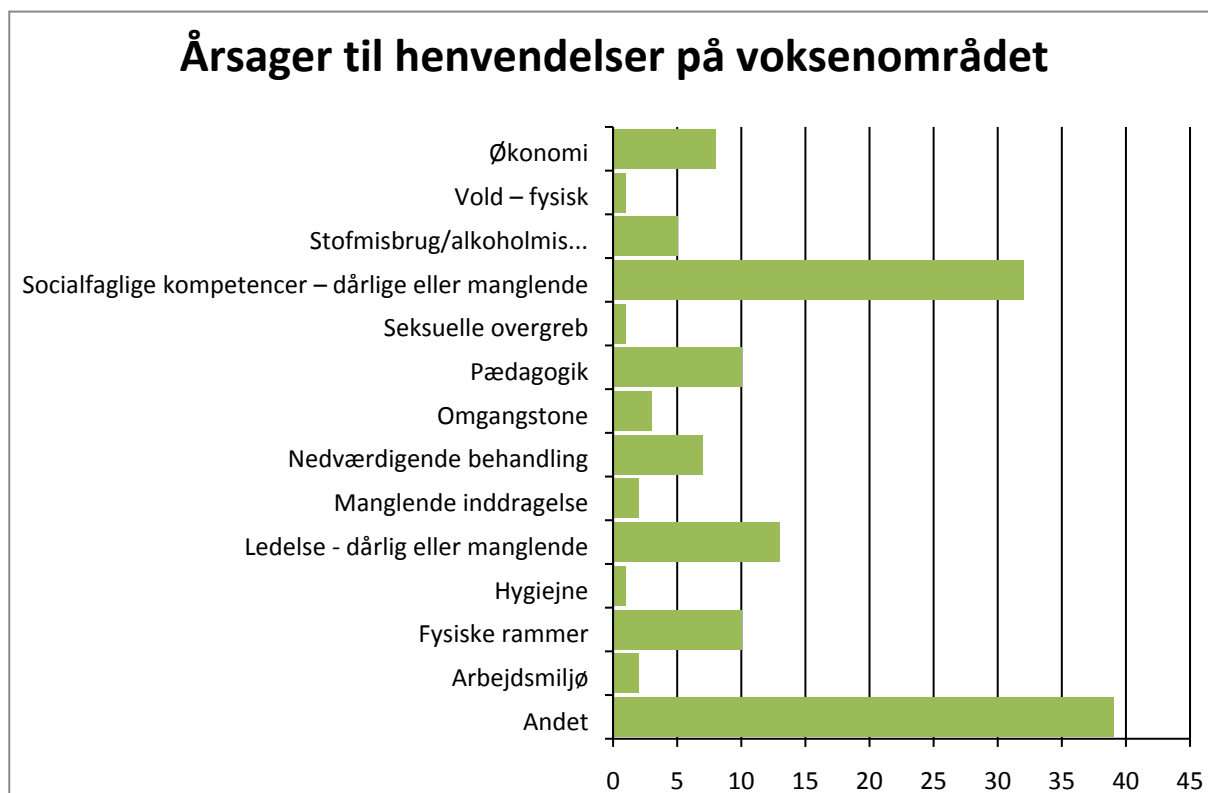


I 2016 har henvendelser i forhold til børne- og ungeområdet især handlet om pædagogik, socialfaglige kompetencer samt ledelse. Disse forhold gjorde sig tilsvarende gældende i 2015. I 2015 var årsagen 'Socialfaglige kompetencer' dog højest, hvorimod antallet vedrørende 'Andet' var højest i 2016.

Årsagen "Andet" på børne- og ungeområdet har handlet om rygeregler, manglende samarbejde med forældre samt trivsel hos børnene/de unge.

Af diagram 7 fremgår årsagerne til henvendelser på voksenområdet.

Diagram 7 Årsager til henvendelser på voksenområdet 2016

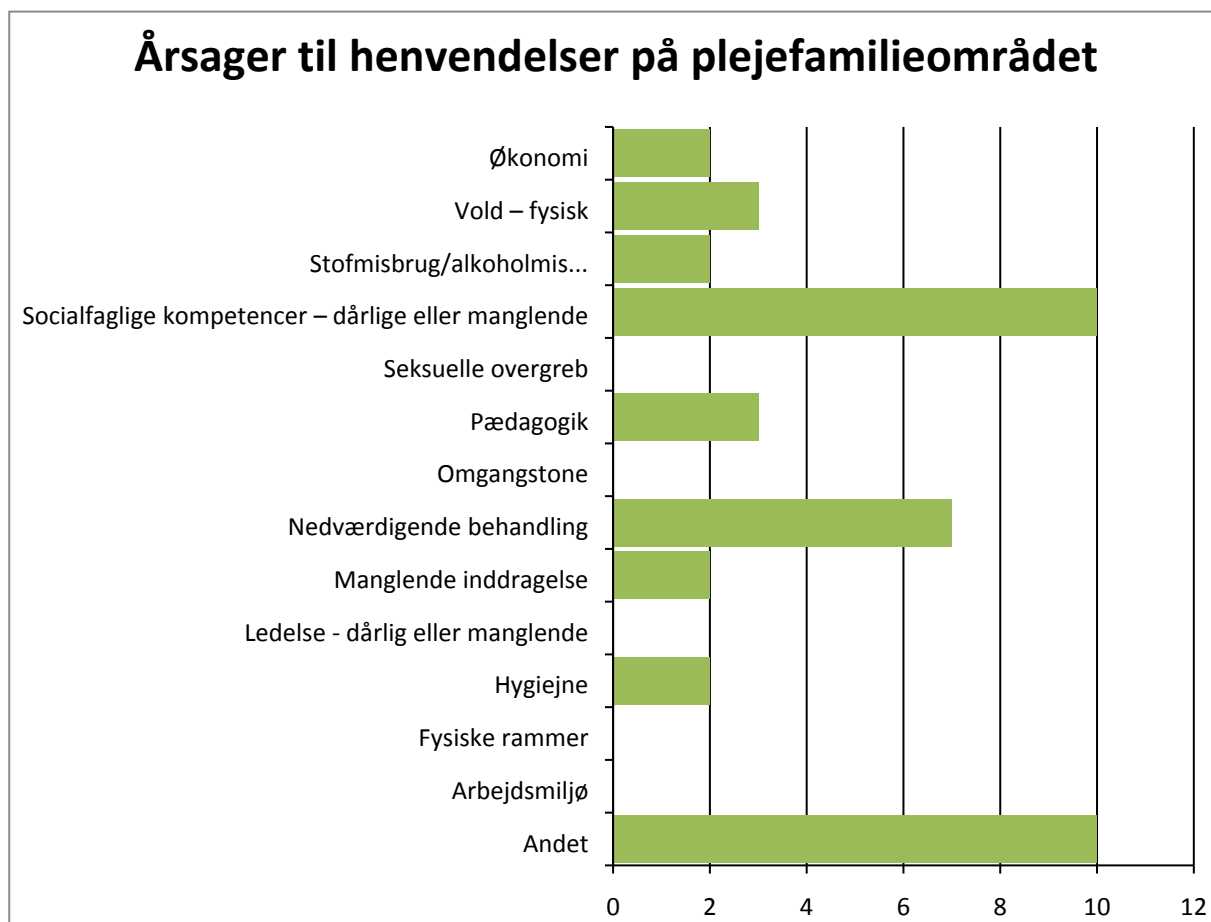


I 2016 har henvendelser i forhold til voksenområdet i høj grad handlet om socialfaglige kompetencer. Der er her konstateret en ændring i forhold til 2015, hvor størstedelen af henvendelserne var i forhold til ledelse.

Årsagen "Andet" er højest og henvendelserne har blandt andet handlet om beboernes selvbestemmelse, tavshedspligt og personalenormering.

Af diagram 8 fremgår årsagerne til henvendelse på plejefamilieområdet.

Diagram 8 Årsager til henvendelser på plejefamilieområdet

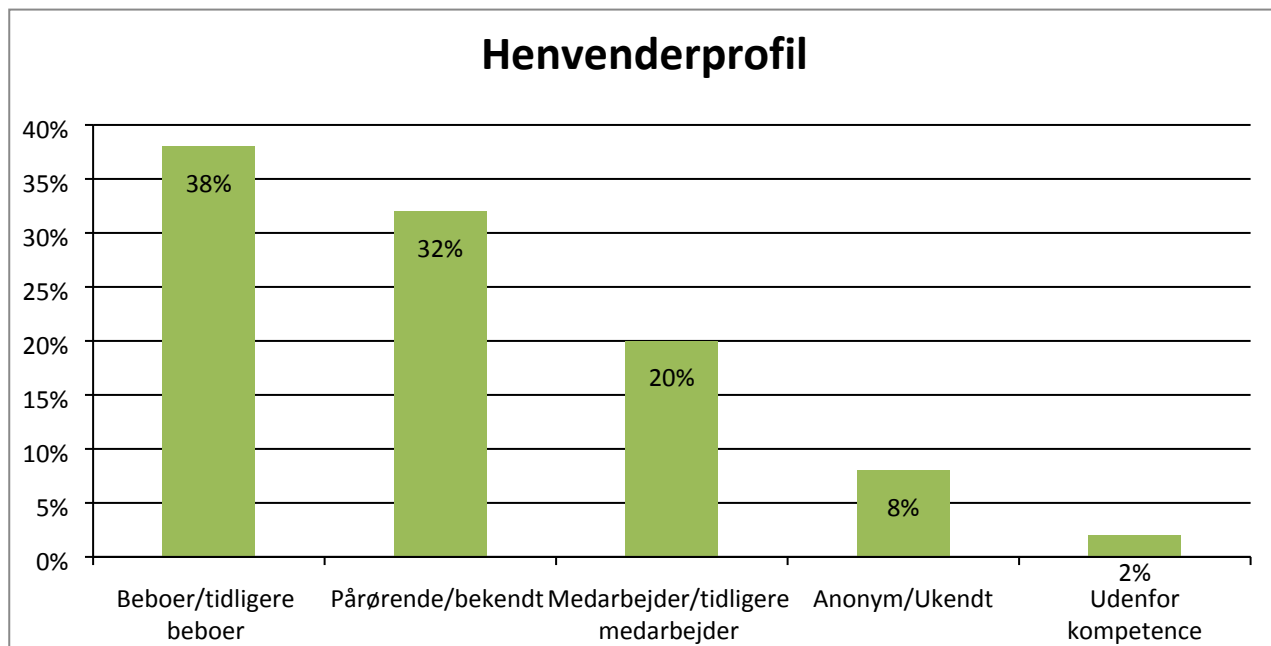


I 2016 har henvendelser på plejefamilieområdet primært handlet om plejefamiliernes socialfaglige kompetencer til at tage vare på de anbragte børn, hvilket også gjorde sig gældende i 2015. I 2016 har der dog også været en række henvendelser, som har drejet sig om nedværdigende behandling.

På plejefamilieområdet er årsagen "Andet" også højt repræsenteret. Disse henvendelser har blandt andet handlet om samarbejde med biologiske familie og om trivsel.

Af diagram 9 fremgår, hvilke profiler de enkelte henvendelser har haft i 2016.

Diagram 9 Henvenderprofil



Af diagrammet fremgår det, at det ofte er beboere/tidligere beboere, der benytter sig af whistleblow-ordningen.

Når der sammenlignes med henvenderprofilen for 2015, er der en stigning på 13 % i forhold til henvendelser fra beboer/tidligere beboer og en stigning på 6 % i forhold til henvendelser fra pårørende/bekendt.

Antallet af henvendelser, hvor indberetter er ukendt og hvor indberetter er medarbejder eller tidligere medarbejder, er derimod faldet.

Ovenstående vurderer Socialtilsyn Nord kan være med til at underbygge, at kendskabet til whistleblowordningen er blevet mere udbredt blandt tilbuddenes borgere, samt at det er blevet mere tydeligt, at socialtilsynets rolle er at sikre kvalitet for borgerne i tilbuddene og plejefamilierne.

Af tabel 24 fremgår, hvordan de forskellige henvenderprofiler fordeler sig på de enkelte områder.

Tabel 24 Henvenderprofil fordelt på områder

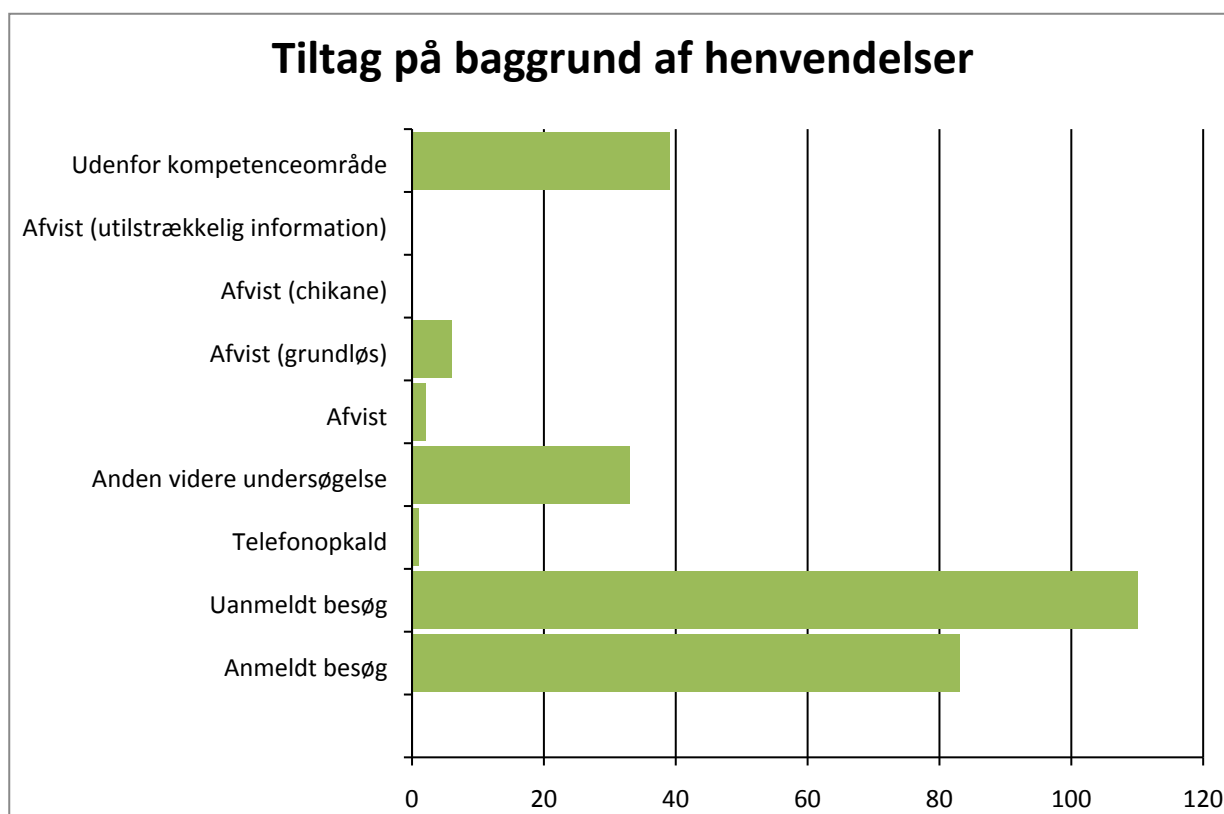
Henvenderprofil	Børn/unge	Voksen	Plejefamilie
Pårørende/bekendt	32 %	18 %	85 %
Beboer/tidligere beboer	17 %	62 %	0 %
Medarbejder/tidligere medarbejder	33 %	16 %	3 %
Anonym/Ukendt	15 %	2 %	10 %
Udenfor kompetence	3 %	2 %	2 %

Af tabellen fremgår, at på tilbudsområdet er pårørende og medarbejdere/tidligere medarbejdere mest aktive på børne-/ungeområdet, mens nuværende og tidligere beboere er mest aktive på voksenområdet. På plejefamilieområdet er de pårørende mest aktive.

Der tegner sig dermed et billede af, at beboernes alder spiller ind i forhold til om det er dem selv eller andre, som henvender sig til tilsynet om bekymrende forhold. Samme billede gjorde sig gældende i 2015 og på den baggrund valgte Socialtilsyn Nord i slutningen af 2016 at udgive en pjece med information om whistleblowordningen rettet mod børn og unge, i et forsøg på at gøre ordningen mere tilgængelig for børn og unge.

I tabel 10 fremgår, hvordan socialtilsynet har handlet på baggrund af de anonyme henvendelser.

Diagram 10 Tiltag på baggrund af henvendelser



Af diagrammet fremgår, at henvendelserne i de langt de fleste tilfælde er fulgt op af et tilsynsbesøg på tilbuddene/hos plejefamilierne.

Anden videre undersøgelse dækker over situationer, hvor tilsynet eksempelvis allerede undersøger flere forhold, som er relateret til den konkrete henvendelse, herunder sager hvor der i forvejen er iværksatte påbud eller hvor tilsynet har modtaget underretninger fra andre myndigheder.

Når tallene i diagrammet sammenlignes med tal fra 2015 ses det, at de fleste tiltag i 2015 var ved anmeldte tilsynsbesøg, mens størstedelen af henvendelserne i 2016 er undersøgt via uanmeldte tilsynsbesøg. Dette kan begrundes med, at henvendelsesårsagerne i 2016 primært har lagt op til, at det i undersøgelsen af

disse var mest optimalt med et uanmeldt tilsynsbesøg. Henvendelsesårsagerne er eksempelvis gået på manglende socialfaglige kompetencer, trivsel, normering og selvbestemmelsesret.

3.7. Antal varslede og iværksatte skærpede tilsyn og årsager

Hvis socialtilsynet er særligt bekymret for forholdene i et tilbud eller en plejefamilie, kan socialtilsynet træffe afgørelse om skærpet tilsyn. Afgørelse om skærpet tilsyn træffes for 3 måneder ad gangen og fremgår på Tilbudsportalen.

Som led i afgørelsen om skærpet tilsyn skal socialtilsynet træffe afgørelse om udstedelse af et eller flere påbud. Tilbuddet eller plejefamilie skal efterleve påbuddene som en betingelse for fortsat at kunne være godkendt

Af tabel 25 fremgår antal varslede skærpede tilsyn fordelt på områder og om tilbuddet er privat, kommunalt eller regionalt.

Tabel 25 Antal varslede skærpede tilsyn fordelt på tilbudsområde

Tilbudstype	Privat	Kommunal	Regional	I alt
Plejefamilier				0
Børnetilbud/opholdssteder	1	1	0	2
Voksenteilbud	1	4	0	5
Både børne-/unge tilbud og voksenteilbud	0	1	0	1
I alt	2	6	0	8

Af tabellen fremgår, at Socialtilsyn Nord varslede 8 skærpede tilsyn i 2016, hvoraf de 4 var på kommunale voksenteilbud. I alt blev der varslet 6 skærpede tilsyn på kommunale tilbud. På det private tilbudsområde blev der varslet 2 skærpede tilsyn i 2016, 1 på et voksenteilbud og 1 på et børne- og ungetilbud. Der blev i 2016 ikke varslet skærpet tilsyn i plejefamilier.

Af tabel 26 fremgår, hvor mange af de varslede skærpede tilsyn, der blev iværksat efter høringsperioden.

Tabel 26 Antal iværksatte skærpede tilsyn fordelt på tilbudstype

Tilbudstyper	Privat	Kommunal	Regional	I alt
Plejefamilier				0
Børnetilbud/opholdssteder	1	0	0	1
Voksenteilbud	1	0	0	1
Både børne-/unge tilbud og voksenteilbud	0	0	0	0
I alt	2	0	0	2

Af tabellen fremgår, at der blev udstedt 2 skærpede tilsyn ud af de 8 varslede skærpede tilsyn. De øvrige 6 skærpede tilsyn blev ikke iværksat, fordi tilbuddene opfyldte påbuddene i høringsperioden.

De to skærpede tilsyn der blev iværksat var til 2 private tilbud på henholdsvis et børne-/ungetilbud og et voksenteilbud.

Det ses også, at på trods af at der har været varslet skærpet tilsyn til 6 kommunale tilbud, blev ingen af disse udstedt. Der er ikke foretaget en analyse af årsagen til dette, men det kan skyldes, at kommunerne typisk har et stort beredskab at trække på, når der varsles skærpet tilsyn, hvilket gør at de i højere grad kan nå at opfylde de påbud, der er givet, i høringsperioden.

Af tabel 27 fremgår antal iværksatte skærpede tilsyn i 2014, 2015 og 2016.

Tabel 27 Antal iværksatte skærpede tilsyn i 2014, 2015 og 2016

Tilbudstyper	2014	2015	2016
Plejefamilier	0	1	0
Børne-/ungetilbud	1	4	1
Voksenteilbud	3	8	1
Både børne-/unge tilbud og voksenteilbud	0	1	0
I alt	4	14	2

Af tabellen fremgår, at der er sket et stort fald i antallet af udstedte skærpede tilsyn siden 2015. Der er ikke foretaget en analyse af årsagen til dette, men det kan skyldes, at mange bekymrende forhold er rettet op i forbindelse med at samtlige tilbud og plejefamilier blev regodkendt i perioden 2014-2015.

Af tabel 28 fremgår årsagerne til de skærpede tilsyn fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen. Der er taget udgangspunkt i, hvilke temaer de varslede påbud i det varslede skærpede tilsyn er givet i relation til.

Tabel 28 Oversigt over den primære årsag til varslede skærpede tilsyn

Årsag i relation til kvalitetsmodellen	Tilbudstype				I alt
	Plejefamilie	Børn/unge	Voksen	Blandet	
Uddannelse og beskæftigelse	0	0	0	1	1
Selvstændighed og sociale relationer	0	0	0	0	0
Målgruppe, metoder og resultater	0	9	17	2	28
Organisation og ledelse/ Familiestruktur og dynamik	0	0	1	0	1
Kompetencer	0	0	8	2	10
Økonomi	0	0	2	0	2
Fysiske rammer	0	1	1	0	2
I alt	0	10	29	5	44

Af tabellen fremgår, at de skærpede tilsyn overordnet har handlet om kvaliteten af tilbuddet under temaet 'Målgruppe, metoder og resultater'. Under analysen af udviklingspunkter var det samme tema der slog ud i forhold til udfordringer med kvaliteten.

Udfordringer med kvaliteten i forhold til tilbuddenes målgruppe, metoder og resultater gør sig gældende både på voksenområdet og børne-/ungeområdet. På voksenområdet ses herudover et behov for styrkelse af kvaliteten indenfor temaet 'Kompetencer'.

Af tabel 29 fremgår årsagerne fordelt på temaer i forhold til de iværksatte skærpede tilsyn. Tallene tager udgangspunkt i de påbud, som blev udstedt i forbindelse med de 2 iværksatte skærpede tilsyn, som blev iværksat i 2016.

Tabel 29 Oversigt over den primære årsag til iværksatte skærpede tilsyn

Årsag i relation til kvalitetsmodellen	Tilbudstype				I alt
	Plejefamilie	Børn/unge	Voksen	Blandet	
Uddannelse og beskæftigelse	0	0	0	0	0
Selvstændighed og sociale relationer					
Målgruppe, metoder og resultater	0	0	5	0	5
Organisation og ledelse/ Familiestruktur og familiedynamik	0	0	0	0	0
Kompetencer	0	0	6	0	6
Økonomi	0	1	0	0	1
Fysiske rammer	0	0	1	0	1
I alt	0	1	12	0	13

Af tabellen fremgår, at det også for de iværksatte skærpede tilsyn gælder, at udfordringerne med kvaliteten er i forhold til 'Målgruppe, metoder og resultater' samt i forhold til temaet 'Kompetencer'

3.8. Antal varslede og iværksatte påbud og årsager

Påbud gives når socialtilsynet har konstateret kritisable forhold eller manglende kvalitet i en plejefamilie eller i et tilbud. Opfyldelse af udstedte påbud er en betingelse for, at tilbuddet eller plejefamilien fortsat kan være godkendt.

Af tabel 30 fremgår, hvor mange påbud der er varslet, fordelt på områder og om tilbuddet er privat, kommunalt eller regionalt.

Tabel 30 Antal varslede påbud fordelt på tilbudstype

Tilbudstype	Privat	Kommunal	Regional	I alt
Plejefamilier				12
Børnetilbud/opholdssteder	48	6	0	54
Voksenteilbud	33	57	0	90
Både børne-/ungetilbud og voksenteilbud	22	5	3	30
I alt	103	68	3	186

Af tabellen fremgår, at der varslet flest påbud til private tilbud, der samlet udgør 55 %. De kommunale tilbud udgør 37 %, de regionale 2 %, og plejefamilier 6 % af det samlede antal varslede påbud.

Ses der nærmere på tilbudstyperne er der varslet flest påbud til voksentilbud. Disse udgør 48,4 % af det samlede antal, hvoraf de kommunale tilbud står for 63 % af påbuddene. Børne-/ungeområdet udgør 29 % af de varslede påbud, hvoraf de private tilbud står for 89 % af påbuddene.

På det regionale område har der været varslet 3 påbud på tilbud, der både er børne-/ungetilbud og voksentilbud. Der har på plejefamilieområdet været varslet 12 påbud.

Af tabel 31 fremgår, hvor mange påbud, der er iværksat på de forskellige tilbudsområder i 2016.

Tabel 31 Antal iværksatte påbud fordelt på tilbudstype

Tilbudstyper	Privat	Kommunal	Regional	I alt
Plejefamilier				1
Børnetilbud/opholdssteder	10	0	0	10
Voksentilbud	15	5	0	20
Både børne-/unge og voksentilbud	4	0	0	4
I alt	29	5	0	35

Af tabellen fremgår, at der er iværksat flest påbud på det private område. I alt er der her iværksat 29 påbud i 2016, mens der på det kommunale område er iværksat 5. Både på det kommunale og private område ses en hyppigere repræsentation af iværksatte påbud på voksentilbud. Der har ikke været iværksat påbud på regionale tilbud. På plejefamilieområdet har der været iværksat et enkelt påbud.

Generelt ses det, at mange af de varslede påbud ofte bliver opfyldt i høringsperioden, hvor der er en dialog med tilbuddene og plejefamilierne om hvad der skal til for at rette op på de forhold som Socialtilsyn Nord er bekymret for. I alt er 18,8 % af de varslede påbud blevet iværksat.

I tabel 32 fremgår antallet af iværksatte påbud i de tre tilsynsår, fordelt på tilsynsområder.

Tabel 32 Antal iværksatte påbud i 2014, 2015 og 2016

Tilbudstype	2014	2015	2016
Plejefamilier	3	6	1
Børne-/ungetilbud	5	17	10
Voksentilbud	26	24	20
Både børne-/ungetilbud og voksentilbud	0	4	4
I alt	34	51	35

Af tabellen fremgår, at antallet af iværksatte påbud samlet set er faldet med 31,8 % fra 2015 til 2016. Det største fald er sket på børne-/ungeområdet, som er faldet med 41,2 %. Faldet på voksenområdet er kun på 17 % og antallet af iværksatte påbud er stadig størst på dette område. Der synes således at være størst udfordringer med kvaliteten på dette område, hvilket også er det analysen af udviklingspunkter viser.

I tabel 33 fremgår årsagerne til de varslede påbud, fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen.

Tabel 33 Antal varslede påbud i 2016 og deres karakter

Årsag i relation til kvalitetsmodellen	Tilbudstype				I alt
	Plejefamilie	Børn/unge	Voksen	Blandet	
Uddannelse og beskæftigelse	0	0	0	1	1
Selvstændighed og sociale relationer	0	2	0	0	2
Målgruppe, metoder og resultater	4	33	52	13	102
Organisation og ledelse / Familiestruktur og dynamik	0	9	11	3	23
Kompetencer	8	2	11	5	26
Økonomi	0	7	9	6	22
Fysiske rammer	0	1	7	2	10
I alt	12	54	90	30	186

Af tabellen fremgår, at der på børne-/ungetilbud og voksentilbud primært er varslet påbud i forhold til tilbuddets målgruppe, metoder og resultater. På plejefamilieområdet er de varslede påbud indenfor temaet 'Kompetencer' samt temaet 'Målgruppe, metoder og resultater'.

Fordelingen af de varslede påbud i forhold til temaer afspejler de samme tendenser og behov for kvalitetsudvikling, som det blev belyst i forbindelse med de udviklingspunkter Socialtilsyn Nord har givet i 2016.

Af tabel 34 fremgår årsagerne til de iværksatte påbud, fordelt på de syv temaer i kvalitetsmodellen.

Tabel 34 Oversigt over antal iværksatte påbud i 2016 og deres karakter

Årsag i relation til kvalitetsmodellen	Tilbudstype				I alt
	Plejefamilie	Børn/unge	Voksen	Blandet	
Uddannelse og beskæftigelse	0	0	0	0	0
Selvstændighed og sociale relationer	0	0	0	0	0
Målgruppe, metoder og resultater	0	4	8	3	15
Organisation og ledelse / Familiestruktur og dynamik	0	5	4	0	9
Kompetencer	1	0	6	1	8
Økonomi	0	1	1	0	2
Fysiske rammer	0	0	1	0	1
I alt	1	10	20	4	35

Af tabellen fremgår, at 'Målgrupper, metoder og resultater' samt 'Organisation og ledelse' har været de primære årsager til iværksættelse af påbud i 2016 med en andel på henholdsvis 42,8 % og 25,7 %.

Påbud under temaet 'Målgruppe, metoder og resultater' har i mange tilfælde handlet om tilbuddenes anvendelse af magt, håndtering af magtanvendelser, mangelfuld dokumentation og borgere anbragt udenfor den godkendte målgruppe.

Påbud under 'Organisation og ledelse' på tilbudsområdet har i de fleste tilfælde handlet om mangler ved tilbuddenes vedtægter, bestyrelsessammensætning og den daglige ledelse.

3.9 Vilkår for godkendelse

I forbindelse med regodkendelser og nygodkendelser kan tilsynet give vilkår, hvis opfyldelse er en betingelse for godkendelsen.

I tabel 35 fremgår antallet af sager, hvori der er anvendt vilkår i perioden 2014 - 2016.

Tabel 35 Antal godkendelser med anvendte vilkår i 2014, 2015 og 2016

Tilbudstyper	2014	2015	2016
Plejefamilier	1	15	1
Sociale tilbud	53	144	1
I alt	54	159	2

Af tabellen fremgår, at der er sket et stort fald siden 2015, hvilket skyldes, at man med udgangen af 2015 havde afsluttet opgaven med at regodkende samtlige tilbud og plejefamilier. De vilkår, der er udstedt i 2016, er i forbindelse med nygodkendelser af tilbud eller plejefamilier. De 2 udstedte vilkår er givet indenfor temaet 'Fysiske rammer' på plejefamilieområdet og indenfor temaet 'Organisation og ledelse' på tilbudsområdet.

3.10. Socialtilsynets sagsbehandlingstider på nygodkendelser

Sagsbehandlingstid defineres som tidsperioden fra en ansøgning om nygodkendelse modtages til den er afgjort efter endt høringsperiode. Det er gennemførelstidspunktet, som er afgørende for, hvilket år den registreres under. Eksempel: En ansøgning modtaget i december 2015 og færdigbehandlet i januar 2016, vil fremgå af socialtilsynets årsrapport 2016.

Af tabel 36 fremgår antallet af færdigbehandlede ansøgninger, som har ført til godkendelse.

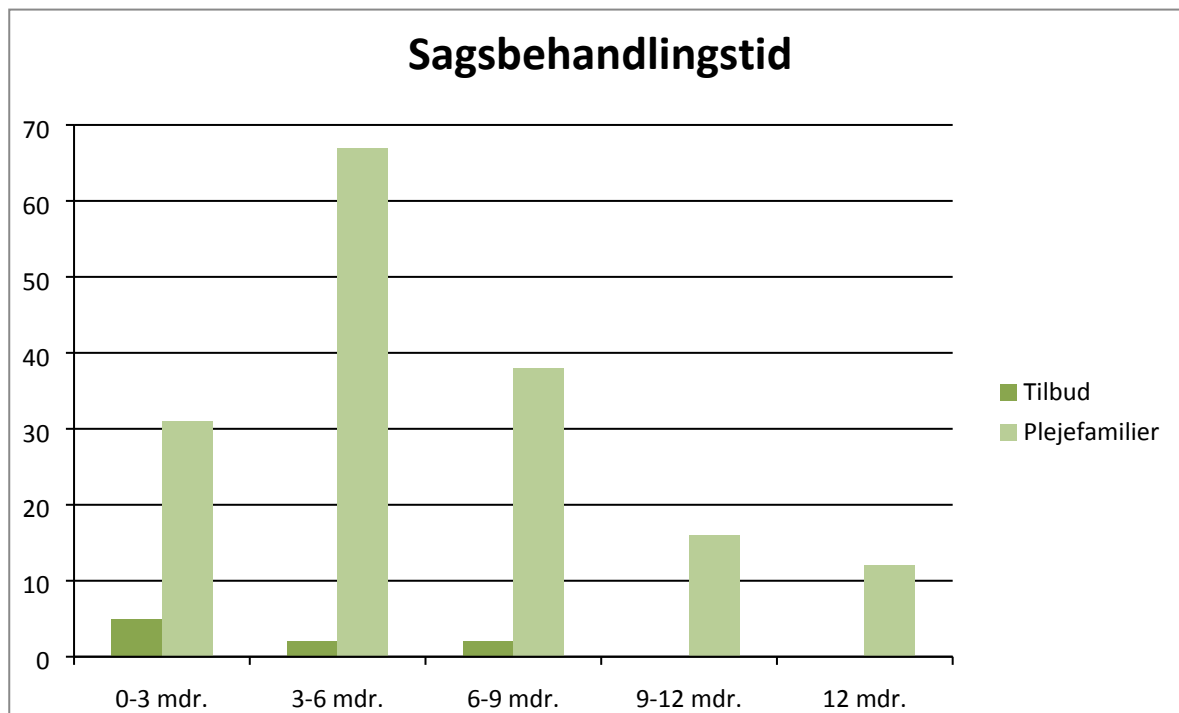
Tabel 36 Antallet af færdigbehandlede ansøgninger

Tilbudstyper	2015	2016
Plejefamilier	123	154
Tilbud	11	9
I alt	134	163

Af tabellen fremgår, at der er en stigning fra 2015 til 2016 i det samlede antal færdigbehandlede ansøgninger. Dog er der på tilbudsområdet sket et lille fald på 2 ansøgninger.

Af diagram 11 fremgår sagsbehandlingstiden i forbindelse med behandling af ansøgninger for nye tilbud og plejefamilier.

Diagram 11 Sagsbehandlingstid



Af diagrammet fremgår, at der på plejefamilieområdet er sket en positiv udvikling siden 2015, hvor størstedelen af sagerne havde en sagsbehandlingstid på mellem 6-9 måneder. I 2016 ligger den på 3-6 måneder.

På tilbudsområdet ses der også forbedringer, da størstedelen af sagerne her er behandlet efter 0-3 måneder og der har i 2016 ikke været sager, der har haft en sagsbehandlingstid på mere end 6-9 måneder.

I 2016 har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid været på 27 uger for plejefamilieområdet og på 18 uger for tilbudsområdet. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2015 var på 38 uger for plejefamilieområdet og på 35 uger for tilbudsområdet. Der er dermed sket et stort fald i sagsbehandlingstiden fra 2015 til 2016.

Længden af sagsbehandlingstiden kan variere meget og påvirkes af flere forskellige faktorer. Selve sagsbehandlingstiden starter, når en ansøgning modtages og slutter, når den er endelig afgjort.

Sagsbehandlingstiden er afhængig af, om tilbud og plejefamilier medvirker til at sende efterspurgte oplysninger ind til socialtilsynet, og for plejefamiliernes vedkommende om de får gennemført det lovpligtige grundkursus. For tilbuddenes vedkommende er det ofte forhold vedrørende fysiske rammer, økonomi og organisationsform, der tager lang tid at afklare.

Socialtilsynet rykker i disse tilfælde for at få tingene udleveret eller igangsat, men sagsbehandlingstiden er fortsat aktiv og forlænges på denne måde.

Tilsynets effektive sagsbehandlingstid er derfor langt mindre end den angivne.

4 Socialtilsyn Nords aktiviteter

I 2016 har Socialtilsyn Nord afholdt en række arrangementer for de sociale tilbud, plejefamilierne samt for socialtilsynets samarbejdspartner og interessenter. Dette for at understøtte kvaliteten på området og fremme dialog og åbenhed om Socialtilsyn Nords rolle og virksomhed.

Nedenfor en oversigt over den del af disse.

Januar

- **Samarbejds møde mellem Socialtilsyn Nord og Nordjyllands politi**
På mødet var der en drøftelse af gensidig oplysningspligt og hvilke oplysninger i øvrigt, der er relevante socialtilsynet og politiet imellem. Herudover blev brugen af orientering, underretning og anmeldelse gennemgået samt hvornår efterforsningshensynet spiller ind i forhold til socialtilsynets koordinering af sin indsats.

Februar

- **Dialogmøde med Selveje Danmark**
På mødet var der en dialog om udfordringer og tendenser på området samt samarbejdet.

April

- **Juridisk dialogmøde**
På mødet var der orientering og dialog om tilbuddenes generelle kvalitet, sagsproces ved skærpet tilsyn og påbud samt juridiske udfordringer.

Maj

- **Kursus i reglerne om magtanvendelse på voksenområdet**
*På kurset blev formål, baggrund og indholdet af reglerne behandlet og der blev suppleret med konkrete eksempler fra praksis.
Underviser var jurist Susanne Bonde, som har mange års praksiserfaring fra området med magtanvendelse.*

Juni

- **Temadag for plejefamilier om forebyggelse og tidlig opsporing af vold og seksuelle overgreb mod børn og unge**
*På temadagen var der fokus på, hvornår vold er vold samt hvornår noget er et seksuelt overgreb.
Temadagen blev afholdt af Pia Nystrøm, der er socialfaglig konsulent i SISO i Socialstyrelsen.*

August

- **Informationsmøde for sociale tilbud**
På informationsmødet orienterede Socialtilsyn Nord om socialtilsynets vurdering af tilbuddenes kvalitet samt udviklingspotentialer på området, med afsæt i årsrapport 2015. Derudover var der en orientering om status for 2016. På mødet var der endvidere et eksternt oplæg v/jurist Susanne

Bonde, der fortalte om hvad " skjult magt" er og hvordan man håndterer den juridisk og konkret i sin daglige praksis.

August – december

- **Dialogmøder med de enkelte kommuner og regioner**

På møderne blev status for den enkelte kommunes/regions tilbud og plejefamilier gennemgået, herunder eventuelle udviklingspotentialer. Derudover var der gensidig erfaringsudveksling om oplevelsen med afvikling af tilsyn i den enkelte kommune/region.

September

- **Møde med Styrelsen for Patientsikkerhed**

På mødet var der en gensidig erfaringsudveksling mellem Socialtilsyn Nord og Styrelsen for patientsikkerhed om respektive tilsynsopgaver.

- **Dialogmøde med LOS**

På mødet var der dialog om generelle perspektiver, økonomisk tilsyn, takster, ankesager og tilkøbsydelse.

- **Informationsmøde for sociale tilbud om budget 2017**

På mødet præsenterede Socialtilsyn Nord budgetskemaet og vejledte i udfyldelsen af dette. Derudover blev der orienteret om regler og Ankestyrelsens praksis i forhold til afgørelser indenfor økonomi.

- **Kursus i reglerne om magtanvendelse på voksenområdet**

På kurset blev formål, baggrund og indholdet af reglerne behandlet og der blev suppleret med konkrete eksempler fra praksis.

Underviser var jurist Susanne Bonde, som har mange års praksiserfaring fra området med magtanvendelse.

Oktober

- **Informationsmøde i Silkeborg for plejefamilier**

På mødet orienterede Socialtilsyn Nord om nyt på plejefamilieområdet og der var orientering om plejefamilieområdet ved en familieplejekonsulent og en supervisor fra Silkeborg Kommune.

November

- **Informationsmøde i Vrå for plejefamilier**

På mødet orienterede Socialtilsyn Nord om nyt på plejefamilieområdet og der var orientering om plejefamilieområdet ved distriktsleder for Center for Familie, Frederikshavn Kommune.

- **Kursus i reglerne om magtanvendelse på voksenområdet**

På kurset blev formål, baggrund og indholdet af reglerne behandlet og der blev suppleret med konkrete eksempler fra praksis.

Underviser var jurist Susanne Bonde, som har mange års praksiserfaring fra området med magtanvendelse.

December

- **Informationsmøde i Løgstør for plejefamilier**

På mødet orienterede Socialtilsyn Nord om nyt på plejefamilieområdet og der var orientering om plejefamilieområdet ved afdelingschef for Socialafdelingen i Vesthimmerlands Kommune.

5 Socialtilsyn Nords økonomi

5.1. Budget og regnskab

Socialtilsynet skal i hver årsrapport give en kort beskrivelse af budget og regnskab for det forgangne år.

Af tabel 37 fremgår budget og regnskab 2016 for Socialtilsyn Nord.

Tabel 37 Regnskab og budget 2016, 1.000 kr. i løbende priser

	Budget 2016	Regnskab 2016	Forskel
Socialtilsyn Nords direkte udgifter	31.319	30.801	-518
Indirekte udgifter (overhead m.v.)	2.334	2.334	0
Udgifter i alt	33.653	33.135	-518
Indtægter fra objektiv finansiering	-18.442	-18.442	0
Indtægter fra tilsynstakster	-15.211	-14.433	778
Indtægter i alt	-33.653	-32.875	778
Netto	0	260	260
Tilkøbsydelse - kurser, udgifter		330.053	
Tilkøbsydelse - kurser, indtægter		330.053	
Netto		0	

Som det fremgår, var budgettet for Socialtilsyn Nord i 2016 på 31.319 millioner kroner og med årets udgang kunne konstateres et merforbrug på 0,260 mio. kroner, hvilket svarer til 0,83 % af det budgetterede.

Budget 2016 blev fastlagt ud fra en forventning om 348 tilbud og 1175 plejefamilier. Ved udgangen af 2016 var antallet af tilbud og plejefamilier dog faldet til hhv. 318 tilbud og 1079 plejefamilier jf. beskrivelsen i afsnit 3.1. af udviklingen i socialtilsynets opgaveportefølje i 2016.

De færre indtægter i 2016 nødvendiggjorde en personaletilpasning, som i 2016 medførte øgede udgifter til personale i forbindelse med fratrædelse og hvor udbyttet først får fuld effekt i 2017.

Ved halvårsrapporten for 2016 viste regnskabet et forventet underskud på 0,9 mio. kr. Årsregnskabet for 2016 viser et realiseret underskud på 0,260 mio. kr. Det mindre underskud skyldes øgede indtægter på væsentlige ændringer i sidste halvdel af 2016.

Socialtilsyn Nord udbød i 2016 forskellige tilkøbsydelse, der relaterede sig til Socialtilsyn Nords tilsynsfaglige eller socialfaglige viden. Tilkøbsydelse har f.eks. været konsulentbistand, tilsynsopgaver og undervisning. I alt er der realiseret indtægter for 0,330 mio. kr. i 2016.

Af tabel 38 fremgår forudsat og faktisk antal døgntilbud og plejefamilier for 2016.

Tabel 38 Antal af tilbud omfattet af tilsyn af Socialtilsyn Nord

	Forudsat i budget	Faktisk antal i 2016
Plejefamilier	1175	1079
Tilbud på børneområdet (døgntilbud m.v.)	119	74
Tilbud på voksenområdet (døgntilbud m.v.)	229	201
Blandende tilbud på voksen- og børne-/ungeområdet	-	43
I alt	1523	1397

Af tabellen fremgår, at der var færre døgntilbud og plejefamilier ved årets udgang end forventet. Samtidig understøtter tabellen at både udgifter og indtægter blev mindre i 2016 end forudsat i budgettet.

Af tabel 39 fremgår budget 2017 for Socialtilsyn Nord. Budgettet er udarbejdet ud fra en forudsætning om 1200 plejefamilier og 328 tilbud på voksen- og børneområdet.

Tabel 39 – Budget 2017 for Socialtilsyn Nord, 1.000 kr., 2017-priser

Budget 2017	
Socialtilsyn Nords direkte udgifter	32.719
Indirekte udgifter (overhead m.v.)	2.433
Udgifter i alt	35.152
Indtægter fra objektiv finansiering	-19.719
Indtægter fra tilsynstakster	-15.433
Indtægter i alt	-35.152
Netto	0

5.2 Tilsynstakster og objektive finansieringsandel

Af tabel 40 fremgår udviklingen i regulering af tilsynstaksterne.

Tabel 40 Udvikling i regulering af tilsynstaksterne

Takstkategori	2014	2015	2016
0-7	34.959	34.245	30.924
8-24	41.951	41.094	37.109
25-49	69.918	68.490	61.848
>50	104.876	102.734	92.772
Nygodkendelser			
0-7	24.557	16.882	17.918
8-24	29.468	20.258	21.502
25-49	49.113	33.763	35.837
>50	73.670	50.645	53.755
Væsentlige ændringer			
0-7	12.278	8.441	8.959
8-24	14.724	10.129	10.751
25-49	24.557	16.882	17.918
>50	36.835	25.322	26.877
Andre ændringer			
0-7	17.479	8.561	7.731
8-24	20.975	10.273	9.277
25-49	34.959	17.122	15.462
>50	52.438	25.684	23.193

Ovenstående tabel viser de faktiske takster for 2014, 2015 og 2016.

Der ses et fald i takstniveauet fra 2015 til 2016. Dette skyldes at opgaven med regodkendelse af samtlige tilbud var bragt til ende med udgangen af 2015, hvilket medførte en mindre omfattende tilsynsopgave og dermed en lavere takst.

6 Sammenfatning

Dette er Socialtilsyn Nords årsrapport for 2016, der giver et indblik i tilbuddenes og plejefamiliernes kvalitet samt Socialtilsyn Nords drift i 2016. Rapportens konklusioner er beregnet til at indgå i drøftelserne om den rammeaftale på det sociale område og det almene ældreområde, som årligt indgås mellem kommunalbestyrelserne i regionen og regionsrådet. Derudover skal årsrapporten sendes til Socialstyrelsen og gøres tilgængelig for omverdenen. Dette med afsæt i formålet med tilsynsreformen og etableringen af socialtilsynene, som var at understøtte et løft af kvaliteten på de sociale tilbud (forstået som både plejefamilier og sociale tilbud).

Socialtilsynene skal både kontrollere og udvikle tilbud og plejefamilier. Da samtlige tilbud og plejefamilier i 2014-2015 blev regodkendt fyldte kontroldelen en del, fordi socialtilsynene skulle sikre, at tilbuddene opfyldte diverse krav i kvalitetsmodellen for at kunne forblive godkendt. Med 2016 gik socialtilsynene ind i sit første almindelige driftsår, og i den forbindelse fandt Socialtilsyn Nord det derfor naturligt at have fokus på, hvordan der i endnu højere grad kan arbejdes med udvikling af plejefamilierne og tilbuddene. Udvikling og hvordan Socialtilsyn Nord har set, at der kan arbejdes med denne på de enkelte tilbud og plejefamilier, er derfor omdrejningspunktet i analysen af kvaliteten på tilbud og plejefamilier i Årsrapport 2016. Derudover beskriver vi, hvordan Socialtilsyn Nord har arbejdet med borgerperspektivet.

På baggrund af beskrivelser og analyser af de kvantitative og kvalitative data indeholder årsrapporten generelle anbefalinger til, hvordan Socialtilsyn Nord ser, at kvaliteten af tilbud og plejefamilier kan løftes yderligere.

Generelt

Den generelle kvalitet på henholdsvis tilbudsområdet og plejefamilieområdet er styrket siden 2014. Generelt opleves det både i tilbud og plejefamilier, at der er en stor velvillighed til udvikling samt at der overordnet set er en stor bevågenhed på borgernes trivsel og borgerinddragelse. Tilbuddene har styrket kvaliteten i forhold til at udarbejde klare procedurer for magtanvendelser samt beredskabsplaner i forhold til forebyggelse af vold og overgreb. Ydermere ses et kvalitetsløft i systematisk at dokumentere det pædagogiske arbejde og det at arbejde aktivt med afsæt i målgruppebeskrivelserne. På plejefamilieområdet er kvaliteten styrket i forhold til at efterspørge handleplanen fra kommunal myndighed samt det at anvende denne i arbejdet med plejebarnet.

Voksenområdet og udviklingspotentiale

På baggrund af årsrapporten vurderes det, at det største behov for kvalitetsløft er indenfor voksenområdet. Der er både givet flest udviklingspunkter, varslet og udstedt flest påbud, samt kommet flest whistleblows ind på dette område.

På voksenområdet er 32 % af udviklingspunkterne givet i relation til temaet 'Målgruppe, metoder og resultater'. Der ses et udviklingspotentiale både i forhold til, hvordan tilbuddene dokumenterer sine resultater, om tilbuddenes resultatdokumentation afspejler tilbuddene indsats og om de opnår en forventet og positiv effekt i forhold til borgeren.

Størstedelen af udviklingspunkter handler om, hvorvidt tilbuddene anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddenes målsætning og målgruppe. I den forbindelse ses det, at kvaliteten

kan styrkes ved, at tilbuddene har fokus på, at alle medarbejdere kan anvende de metoder og tilgange, som tilbuddet oplyser på Tilbudsportalen.

Socialtilsyn Nord kan konstatere, at siden 2014 er tilbuddene blevet bedre til at opstille konkrete klare mål for borgerne. Dog ses der et behov for i højere grad at arbejde systematisk med resultatdokumentation samt det at drage læring af denne i praksis.

10,7 % af udviklingspunkterne handler om, hvorvidt borgerne bliver inddraget i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov. Tilbuddene kan i den sammenhæng styrke borgerinddragelse i relation til for eksempel indkøb og anretning af mad, selvstændighed i forhold til måltider, oprettelse af brugerråd, gennemførelse af beboermøder, medicinbehandling samt indførelse af kommunikationsstøttende hjælpemidler.

Endelig kan konstateres, at størstedelen af tilbuddene har udarbejdet beredskabsplaner i forhold til forebyggelse af vold og overgreb. Kvaliteten af disse kan dog styrkes ved lokale tilpasninger til målgruppen.

Tilbuddene har ligeledes udarbejdet klare procedurer for magtanvendelser, men tilbuddene kan med fordel arbejde med at styrke implementeringen af disse i praksis.

Børne/ungeområdet og udviklingspotentiale

På børne-/ungeområdet handler 14,8 % af udviklingspunkterne indenfor temaet 'Målgruppe, metoder og resultater' om, hvorvidt tilbuddene anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe.

Siden starten af 2014 er tilbuddene blevet bedre til at dokumentere deres resultater i en elektronisk journal, herunder i forhold til mål og delmål. Arbejdet er blevet mere systematiseret, hvilket vurderes at være medvirkende til positive resultater for børnene og de unge. Der er dog et udviklingspotentiale for en gruppe tilbud i forhold til at styrke egen læring og forbedring af indsatsen.

Udviklingspunkterne viser overordnet yderligere, at mange tilbud forebygger, håndterer og følger op på magtanvendelser, men samtidig er mange tilbud ikke tilstrækkeligt opmærksomme på dette område, særligt i forhold til den pædagogiske praksis. Udviklingspunkterne vedrørende magtanvendelser drejer sig ofte om, at personalet ikke er tilstrækkeligt bekendt med lovgivningen på området, hvilket gør det vanskeligt at sikre, at der ikke sker indgreb i selvbestemmelsesretten i den daglige pædagogiske praksis.

Ligeledes viser udviklingspunkterne, at tilbuddene har udarbejdet beredskabsplaner i forhold til forebyggelse af vold og overgreb. Kvaliteten af disse kan dog styrkes ved lokale tilpasninger til aldersgruppen og målgruppen. Yderligere kan de suppleres med også at indeholde forebyggelse af overgreb mellem barnet/den unge og medarbejderne.

Plejefamilier og udviklingspotentiale

63,8 % af udviklingspunkterne i forhold til plejefamiliernes kompetencer er givet i relation til, om plejefamilien kontinuerligt udvikler nødvendige kompetencer i forhold til plejeopgaven. Det vurderes dog, at der er behov for, at plejefamilierne og især plejefædrene i højere grad deltager i de kurser/temadage og supervisionsforløb, som kommunerne tilbyder med henblik på at opkvalificere plejefamiliernes kompetencer. De udbudte kurser og temadage ligger ofte i dagtimerne, hvilket plejefamilierne oplever

vanskeliggør tilgængeligheden. Derudover kan plejefar med fordel i højere grad deltage i samarbejde med andre aktører, der er omkring plejebarnet.

52,1 % af de udviklingspunkter, der er givet i forhold til 'Målgruppe, metode og resultater' handler om, hvorvidt plejefamilien kender de mål, der er opstillet for anbringelsen eller aflastningsopholdet i barnets handleplan. Det konstateres i den forbindelse, at plejefamilierne i højere grad efterspørger denne, og er blevet mere bevidste om handleplanens værdi i forhold til deres arbejde med plejebarnet. Der opleves dog i den forbindelse et udviklingspotentiale i forhold til at sikre, at plejefamilierne er bekendt med de konkrete mål, som er opstillet for det anbragte barn, og kan redegøre for, hvordan de konkret og målrettet arbejder med de opstillede mål.

Borgerperspektivet

I 2016 har Socialtilsyn Nord haft et særligt fokus på borgerperspektivet, - særligt sikring og inddragelse af dialogen med borgerne. Socialtilsyn Nord har blandt andet arbejdet med at få de informationer, som de har fået fra borgerne, mere tydeligt frem i tilsynsrapporterne, også i forhold til vægtningen af de udsagn og oplevelser af tilbuddet/plejefamilien, som borgerne kommer med.

Der er på tilbudsområdet talt med 85 % af borgerne i forbindelse med tilsynsbesøg, mens der på plejefamilieområdet er talt med de anbragte børn og unge i 56 % af tilsynsbesøgene. Forskellene mellem de to områder kan til dels forklares med, at der i plejefamilierne ikke altid er anbragte børn at tale med på besøgene eller at børnenes alder ikke gør det muligt.

I de tilfælde, hvor der ikke har været dialog med voksne borgere på tilbuddene, skyldes det ofte, at borgerne kan have særlige udfordringer på dagen, har kommunikationsvanskeligheder eller et funktionsniveau, der gør det svært at verbalt at give deres mening tilkende.

Både for tilbuds- og plejefamilieområdet gælder, at når der ikke har været dialog med borgerne på besøget, søges deres perspektiv belyst på anden måde. Det kan for eksempel være i form af observationer og indhentning af oplysninger fra andre, der har en relation til borgerne.

Det anbefales, at Socialtilsyn Nord fortsat arbejder på udvikling af borgerperspektivet i sit tilsyn og herunder også sikre, at borgere med kommunikationsvanskeligheder høres. Derudover anbefales, at borgerne altid er omdrejningspunktet i planlægning af tilsynsbesøg, herunder i forhold til tidspunkt for aflæggelse af besøg. Endeligt anbefales, at Socialtilsyn Nord i dialog med tilbud og plejefamilier afdækker nye metoder til inddragelse af borgerperspektivet.

Socialtilsyn Nord's drift

Socialtilsyn Nord førte i 2016 tilsyn med 1079 plejefamilier og 318 tilbud, hvor 2.042 pladser var godkendt i tilknytning til plejefamilierne og 6.806 pladser var godkendt i tilknytning til tilbuddene. Alle tilbud og plejefamilier fik mindst ét tilsynsbesøg.

Der blev i 2016 foretaget 1929 tilsynsbesøg, hvoraf de 12,8 % var uanmeldte.

163 tilbud og plejefamilier blev nygodkendt. Heraf blev to godkendt med vilkår.

Fra 1.1. 2016 fik Socialtilsyn Nord tilsyn med 18 alkoholbehandlingstilbud efter sundhedslovens § 141. I 2016 er 9 af disse regodkendt.

I alt fik 152 tilbud og plejefamilier tilbagekaldt deres godkendelser. 122 på plejefamilieområdet og 30 på tilbudsområdet. Alle blev tilbagekaldt på tilbuddenes/plejefamiliernes eget initiativ.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2016 var på 27 uger for plejefamilieområdet og 18 uger for tilbudsområdet, hvilket er et stort fald siden 2015.

På tilbudsområdet blev der i 2016 varslet i alt 8 skærpede tilsyn. To af disse blev i forlængelse af høringsen iværksat.

På tilbuds- og plejefamilieområdet blev der i alt varslet 186 påbud, og 35 af disse blev iværksat efter høringsen. De fleste blev varslet indenfor målgruppe, metoder og resultater. Voksenområdet stod for 48,4 % af de varslede påbud.

Whistleblowordningen blev benyttet 274 gange fordelt på tilbuds- og plejefamilieområdet, hvilket er en stigning på 35,6 % siden 2015. Stigningen vurderes at skyldes øget kendskab til muligheden for at ringe om bekymrende forhold. 49,6 % af henvendelserne vedrørte voksentilbud.

På voksenområdet vedrørte henvendelserne i høj grad socialfaglige kompetencer, og de der henvendte sig var i 62 % af tilfældene beboere/tidligere beboere. På børne-/ungeområdet vedrørte henvendelserne pædagogik, ledelse og socialfaglige kompetencer, og det var primært pårørende/bekendte og medarbejdere/tidligere medarbejdere, der stod for henvendelserne. På plejefamilieområdet vedrørte henvendelserne primært socialfaglige kompetencer og det var i 85 % af tilfældene pårørende/bekendte der henvendte sig. I langt de fleste tilfælde blev henvendelser fulgt op af enten anmeldt eller uanmeldt tilsynsbesøg. Socialtilsyn Nord valgte i slutningen af 2016 at udgive en pjece om whistleblowordningen, rettet mod børn og unge, for at gøre denne mere tilgængelig for dem.

Socialtilsyn Nord havde i løbet af 2016 en lang række møder, kurser og tilkøbsydelse målrettet tilbud og plejefamilier og andre interessenter for at understøtte kvaliteten på området og fremme dialog og åbenhed om Socialtilsyn Nord's rolle og virksomhed.

Budgettet for Socialtilsyn Nord var i 2016 på 31.319 millioner kroner og med årets udgang kunne konstateres et merforbrug på 0,260 mio. kroner, hvilket svarer til 0,83 % af det budgetterede. Der har været et fald i taksterne for tilsyn fra 2015 til 2016.

Bilag 1 Metodeafklaring

I årsrapporten 2016 beskriver og analyserer Socialtilsyn Nord kvaliteten på plejefamilie- og tilbudsområdet på baggrund af et kombineret undersøgelsesdesign bestående af:

- Kvantitative data fra det fælles IT-system 'Tilsyn.dk' (tilsynsrapporterne)
- Kvalitative undersøgelser bestående af fokusgruppeinterviews med tilsynskonsulenter fra henholdsvis plejefamilieområdet og tilbudsområdet samt ledelsesrepræsentanter.

Formålet med fokusgruppeinterviews har været at samle op på de oplevelser og erfaringer, som medarbejderne har fået i løbet af 2016. De opsamlede oplysninger er anvendt som et kvalitativt supplement til det kvantitative datagrundlag. Deltagerne i fokusgruppeinterviewene er blandt andet blevet spurgt, hvordan de kvantitative data harmonerer med deres egne observationer og analyser af den samlede kvalitet i tilbuddene og plejefamilierne.

Selve kombinationen af kvalitative og kvantitative data skal ses i lyset af, at de kvantitative data ikke i alle tilfælde kan stå alene i forhold til at kunne vurdere på den generelle kvalitet i tilbuddene og plejefamilierne, men derfor bør ledsages af et fagligt skøn.

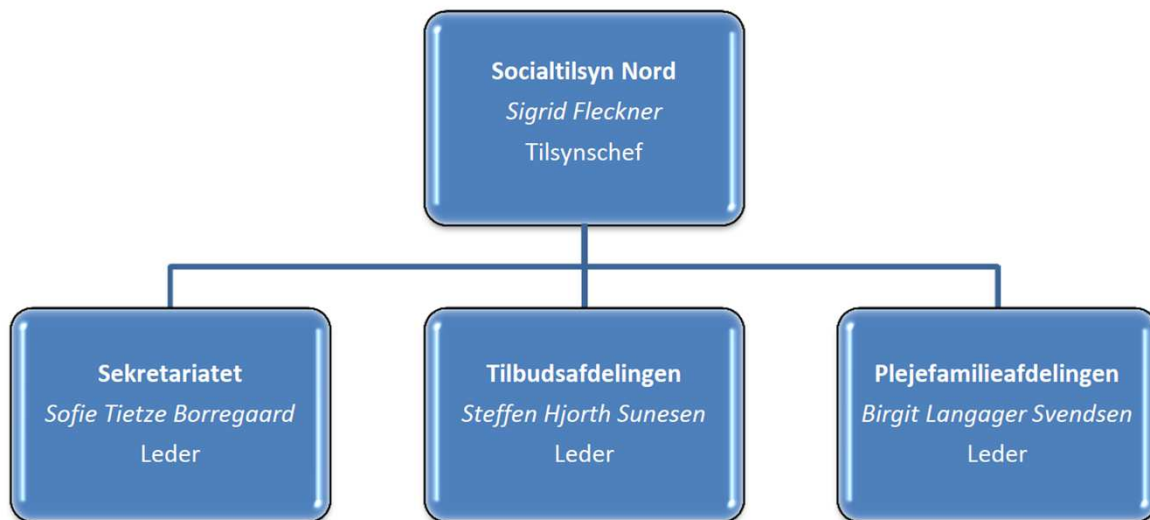
De kvalitative data, der indgår i rapporten, bygger på udsagn fra fokusgruppeinterviews og har dermed karakter af stikprøver. Det samme gør sig gældende for de kvantitative data, idet det er udvalgte temaer, der vil blive analyseret. Det er Socialtilsyn Nord's opfattelse, at de kvalitative og kvantitative data samlet set er egnede til at belyse de overordnede tendenser.

Bilag 2 Organisationsdiagram

Socialtilsynets organisering

Socialtilsyn Nord er en del af Hjørring Kommune og er forankret i Sundheds-, Ældre- og Handicapområdet. Tilsynsenheden er fysisk beliggende i Vrå.

Udover et sekretariat har Socialtilsyn Nord organiseret sig i to separate afdelinger, som varetager tilsynsopgaven indenfor hver deres socialfaglige område. Hver afdeling har tilknyttet en afdelingsleder og tilsynskonsulenter.



Medarbejdersammensætning og kompetencer

Socialtilsyn Nord har pr. 31. december 2016 i alt 55 ansatte, fordelt på flg. stillinger:

- En tilsynsleder af Socialtilsyn Nord
- Tre afdelingsledere, som varetager den daglige ledelse af de tre afdelinger og kan også selv udføre tilsynsopgaver
- Ni administrative medarbejdere, hvoraf en er økonomiuddannet, to er jurister, fem er administrationsuddannede og én er AC'er
- 42 tilsynskonsulenter. De fleste tilsynskonsulenter er enten uddannede som socialrådgivere eller socialpædagoger.



Udgivet af Socialtilsyn Nord 2017
socialtilsynnord.hjoerring.dk

Godkendt af Byrådet i Hjørring Kommune 28. juni 2017

Socialtilsyn Nord



Hjørring Kommune