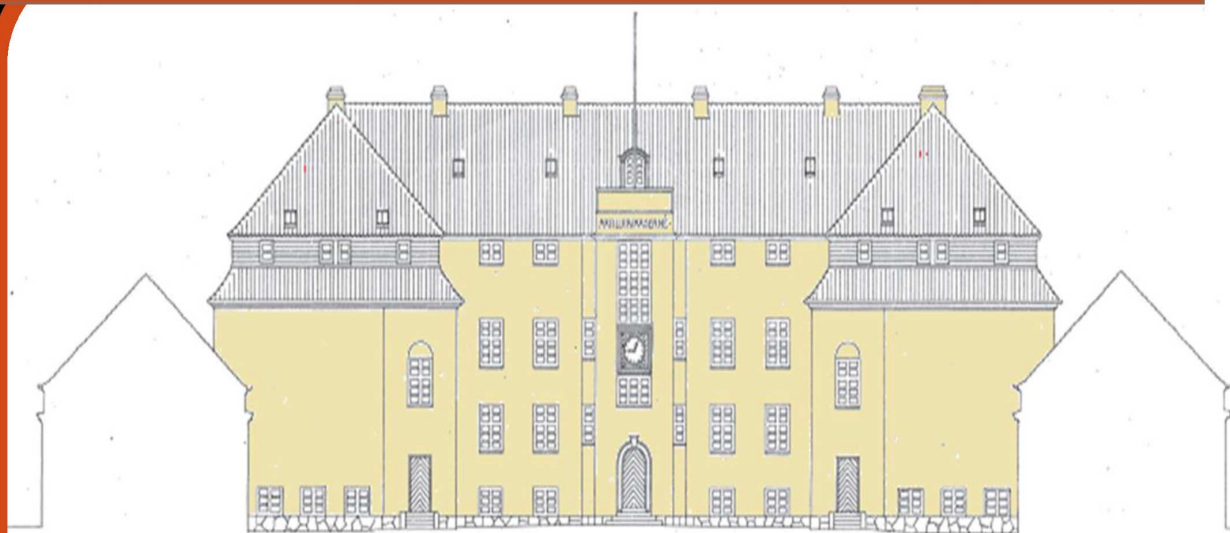




Holbæk
Kommune

Årsrapporten 2016



Socialtilsyn Øst
Anders Larsensvej 7
4300 Holbæk
www.socialtilsynost.dk

Resume

I 2016 har Socialtilsyn Øst haft tilsynsforpligtelsen med 1.204 plejefamilier og 384 sociale tilbud og misbrugsbehandlingssteder.

Socialtilsyn Øst har været på minimum ét tilsynsbesøg i samtlige af de plejefamilier og sociale tilbud, som socialtilsynet har tilsynsforpligtelsen med.

Der er gennemført 2.055 tilsynsbesøg.

Antal tilsynsbesøg fordelt på tilsynstype:

- 1.794 – driftsorienterede tilsyn
- 20 – re-godkendelser
- 241 – ny-godkendelser

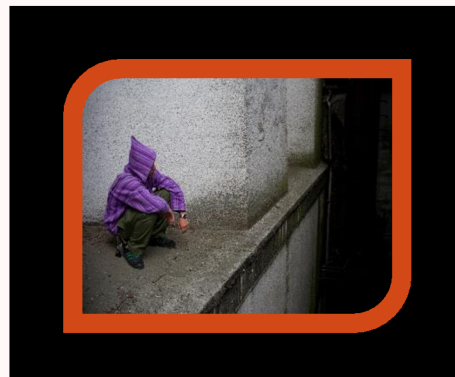
Derudover, har Socialtilsyn Øst blandt andet udført følgende opgaver:

- Ny-godkendt 75 plejefamilier og 17 sociale tilbud
- Truffet 12 afgørelser med vilkår, der indeholdt 18 vilkår
- Truffet 8 afgørelser om påbud, der indeholdt 12 påbud
- Truffet 10 afgørelser om tilbagekaldelse af godkendelsen
- Modtaget 29 anmodninger om dispensation, heraf er ni modtaget fra plejefamilier, mens de resterende 20 ansøgninger er modtaget fra tilbud
- Modtaget 108 ansøgninger vedrørende væsentlige ændringer
- Modtaget 61 anmodninger om aktindsigt, disse er behandlet efter henholdsvis forvaltningslovens- og offentlighedslovens regler.
- Modtaget og behandlet 240 henvendelser om bekymrende forhold – whistleblowordningen.

Tilsynsopgaverne blev udført af en stadig ung organisation med 67 medarbejdere – 53 tilsynskonsulenter og 14 stabsmedarbejdere, herunder fem ledere, ved udgangen af 2016.

Socialtilsyn Øst's årsrapport for 2016 indeholder kvantitative opgørelser om godkendelser, tilbagekaldte godkendelser med mere. Udover de kvantitative opgørelser indeholder den også generelle og kvalitative overvejelser om kvaliteten i tilbuddene.

Den samlede vurdering er, at kvaliteten i de plejefamilier og sociale tilbud Socialtilsyn Øst har tilsynsforpligtelsen med, sammenlignet med 2015, er i en positiv udvikling.



Indholdsfortegnelse

| | |
|--|-----------|
| RESUME | 1 |
| INDLEDNING | 3 |
| BAGGRUND OG RAMME FOR TILSYNET..... | 3 |
| MISSION OG KERNEOPGAVE..... | 6 |
| LÆSEVEJLEDNING TIL ÅRSRAPPORTEN 2016 | 7 |
| 1. KVALITET I TILBUDDENE | 8 |
| FOKUSPUNKTER TIL BELYSNING AF KVALITETEN..... | 8 |
| METODE TIL UNDERSØGELSE AF TILBUDDENES KVALITET..... | 9 |
| DEN FAGLIGE KVALITET..... | 10 |
| OPGAVE PORTEFØLJE..... | 10 |
| GENEREL KVALITET..... | 12 |
| UDVIKLINGSPUNKTER..... | 16 |
| NY-GODKENDELSER PLEJEFAMILIER..... | 22 |
| 2. SOCIALTILSYN ØST'S VIRKE I ÅRET 2016 – KVANTITATIVDATA | 28 |
| ANTAL SAGER I SOCIALTILSYN ØST..... | 28 |
| ÅRETS GODKENDELSER..... | 28 |
| § 85 – BOTILBUD..... | 30 |
| ANTAL GENNEMFØRTE TILSYN, HERUNDER ANTALLET AF ANMELDTE OG UANMELDTE TILSYNSBESØG..... | 31 |
| HENVENDELSER OM BEKYMRENDE FORHOLD- WHISTLEBLOWORDNINGEN..... | 32 |
| SKÆRPET TILSYN..... | 36 |
| ANTAL IVÆRKSATTE PÅBUD OG PÅBUDDENES KARAKTER..... | 37 |
| VILKÅR..... | 39 |
| VÆSENTLIGE ÆNDRINGER..... | 39 |
| DISPENSATIONER..... | 40 |
| KLAGER..... | 41 |
| SAGSBEHANDLINGSTID..... | 42 |
| AKTINDSIGT..... | 45 |
| MAGTANVENDELSER PÅ BØRNE- OG UNGEOMRÅDET SAMT VOKSENOMRÅDET..... | 46 |
| TILKØB..... | 51 |
| 3. ØKONOMI | 53 |
| BUDGET OG REGNSKAB 2016..... | 53 |
| TILSYNSTAKSTER OG OBJEKTIVE FINANSIERINGSANDELE..... | 54 |
| 4. SOCIALTILSYN ØST | 56 |
| SOCIALTILSYNETS ORGANISERING..... | 56 |
| MEDARBEJDETS SAMMENSÆTNING OG KOMPETENCER..... | 56 |
| 6. KONKLUSION | 58 |
| ANBEFALINGER..... | 59 |

Indledning

Tilsynsreformen på det sociale område har været i anvendelse i tre år. Reformens overordnede mål, om at sikre større kvalitet i de sociale tilbud og plejefamilier, opleves fortsat af Socialtilsyn Øst som værende i en positiv udvikling.

Gennem et systematisk tilsyn skabes der muligheder for, at der opsamles den nødvendige viden, så kvaliteten kan udvikles i de sociale tilbud og herigennem øge effekten af indsatsen på det sociale område.

Opsamlingen af den nødvendige viden sker via en række afrapporteringer. Der er krav om årsrapporter fra det enkelte tilbud, socialtilsynets årsrapport og Socialstyrelsens auditfunktion.

Socialtilsynets årsrapport skal fungere som en årlig afrapportering til Socialstyrelsens auditfunktion og til sekretariatet for udarbejdelse af rammeaftalerne for regionen, om socialtilsynets virke og resultater i forhold til de opgaver og rammer, som er stillet i lov om socialtilsyn. Årsrapporten offentliggøres på socialtilsynets hjemmeside.

Herudover skal årsrapporterne medvirke til:

- At fungere som centrale oplysninger til socialstyrelsens auditfunktion og samtidig muliggøre sammenligning på tværs af de fem socialtilsyn
- At kunne fungere som input til de regionale drøftelser i forhold til rammeaftalerne
- At kunne anvendes som ledelsesinformation internt i de enkelte socialtilsyn
- At øvrige interessenter får mulighed for at følge socialtilsynets arbejde

Baggrund og ramme for tilsynet

De fem separate socialtilsyn i Danmark, der har ansvaret for hver deres region, løfter opgaven, som er fastsat i lov om socialtilsyn, er:

- Socialtilsyn Hovedstaden (Frederiksberg Kommune)
- Socialtilsyn Øst (Holbæk Kommune)
- Socialtilsyn Syd (Faaborg-Midtfyn Kommune)
- Socialtilsyn Midt (Silkeborg Kommune)
- Socialtilsyn Nord (Hjørring Kommune)

I oversigten over de fem socialtilsyn ovenfor er det i parentes angivet, hvilken kommune det enkelte socialtilsyn er placeret i. Som det fremgår, er Socialtilsyn Øst placeret i Holbæk Kommune. For at sikre uvildighed fører Socialtilsyn Øst ikke tilsyn med tilbud i Holbæk Kommune, som i stedet får udført tilsyn af Socialtilsyn Hovedstaden. Socialtilsyn Øst fører ligeledes tilsyn med sociale tilbud og plejefamilier i en af de andre tilsynskommuner, Hjørring Kommune.

De fem socialtilsyns tilsynsopgaver drejer sig om det driftsrettede tilsyn på følgende typer af tilbud:



- Plejefamilier og kommunale plejefamilier efter § 66, stk. 1, nr. 1 og 2, i lov om social service¹
- Opholdssteder og døgninstitutioner for børn og unge efter § 66, stk. 1, nr. 5 og 6 i lov om social service
- Botilbud til voksne efter §§ 107-110 i lov om social service. Disse omfatter herberger og krisecentre samt midlertidige og længerevarende botilbud til personer med nedsat, fysisk eller psykisk funktions- evne
- Alkohol- og misbrugsbehandlingstilbud efter § 101 og 101a i lov om social service og § 141 i sundheds- loven².

Socialtilsynene fører endvidere tilsyn, hvor der ydes støtte efter, blandt andet servicelovens § 85 til borgere, der bor i plejeboliger eller lignende boformer. Fire betingelser³ skal være opfyldt for, at disse tilbud er omfattet af tilsynet, blandt andet at borgeren er visiteret til boligen af kommunen, og at støtten ydes af et fast perso- nale, der udgår fra servicearealer i tilknytning til boligerne. Formålet er, at socialtilsynene skal føre tilsyn med ”botilbudslignende” tilbud. Socialtilsynene skal i disse tilfælde træffe afgørelse om, hvorvidt det konkrete tilbud er omfattet af tilsynet.

En af socialtilsynets primære funktioner er, at godkende de sociale tilbud og plejefamilier. Det betyder, at nye sociale tilbud og plejefamilier, offentlige såvel som private, skal godkendes af et socialtilsyn, før tilbuddet må tages i brug, og der må visiteres borgere til tilbuddet. Alle alkoholbehandlingstilbud skal re-godkendes af et so- cialtilsyn inden udgangen af 2017. Dette gælder også for alkoholbehandlingstilbud, der drives af i forvejen god- kendte stofmisbrugsbehandlingstilbud.

Socialtilsynet skal endvidere godkende væsentlige ændringer i forhold til, hvad tilbuddet hidtil har været god- kendt til. Disse ændringer kan for eksempel være udvidelse med flere pladser, nye målgrupper eller fysiske rammer.

Med indførelsen af lov om ændring af om lov om socialtilsyn⁴ § 2 i 2017, fik socialtilsynene kompetence til træffe afgørelse om, at godkendelser kan fraviges på nærmere bestemte betingelser eller inden for en nær- mere bestemt periode, efter anmodning fra tilbuddet eller plejefamilien.

Det er en betingelse for godkendelse (og re-godkendelse) af sociale tilbud og plejefamilier, at de efter socialtil- synets samlede vurdering har den fornødne kvalitet. Hvis tilbuddet ikke har den fornødne kvalitet, kan socialtil- synet opstille vilkår for godkendelsen af tilbuddet eller træffe afgørelse om skærpet tilsyn og udstede påbud, som tilbuddet skal opfylde for, at tilbuddet fortsat kan være godkendt. I sidste instans kan socialtilsynet tilbage- kalde godkendelsen, hvilket medfører, at tilbuddet må lukke.

¹ Lovbekendtgørelse nr. 1270 af 24/10/2016 med senere ændringer

² LBK nr. 1188 af 24/09/2016

³ De fire betingelser:

1. Hjælpen skal ydes til beboere i plejeboliger eller lignende boligformer efter andre bestemmelser end nævnt i lov om socialtil- syn § 4, stk. 1, nr. 2
2. Der skal være tilknyttet servicearealer til boligerne og hjælpen skal udgå herfra og ydes af et fast ansat personale.
3. Tilbuddet til beboerne skal generelt omfatte en væsentlig andel af støtte efter servicelovens § 85 i forhold til hjælpen efter de andre nævnte bestemmelser, da det som udgangspunkt er den type hjælp, der gør, at tilbuddet kan sidestilles med botilbud efter servicelovens §§ 107 og 108.
4. Tilbuddets målgruppe skal være personer, der efter kommunalbestyrelsens afgørelse har ophold i boligen på grund af nedsat, fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

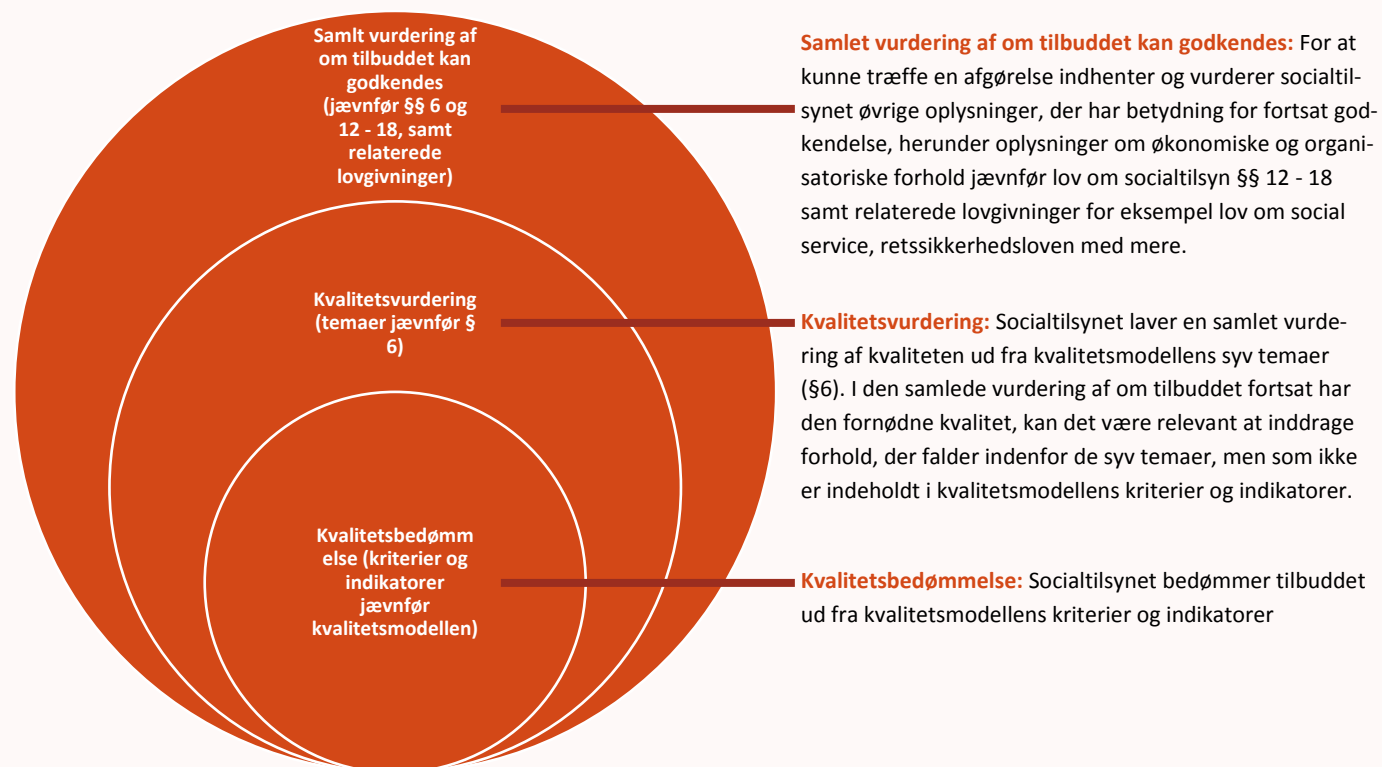
⁴ Lov nr. 647 af 08/06/2016

Socialtilsynene skal i henhold til lov om socialtilsyn og tilhørende bekendtgørelse, føre tilsyn og vurdere tilbuddenes kvalitet efter fælles kvalitetsmodeller for både plejefamilier og for de øvrige tilbud. Tilbuddenes kvalitet vurderes efter følgende temaer:

- 1) Uddannelse og beskæftigelse
- 2) Selvstændighed og relationer
- 3) Målgrupper, metoder og resultater
- 4) Familiestruktur og familiedynamik - for plejefamilier
- 4) Organisation og ledelse - for tilbud
- 5) Kompetencer
- 6) Økonomi
- 7) Fysiske rammer

Inden for hvert tema, er der en række kriterier og indikatorer, som socialtilsynet skal vurdere tilbuddet efter. Kvalitetsmodellerne skal sikre, at der bliver ført et ensartet og systematisk tilsyn, hvor tilbuddene bliver vurderet ud fra de væsentligste parametre for kvalitet. Kvalitetsmodellen kan læses i deres fulde længde i bekendtgørelse om socialtilsyn.

Illustration af vurderingsprocessen



Årsrapporten vil beskrive, hvad Socialtilsyn Øst har foretaget af tilsyn ud fra en kvantitativ tilgang. Der vil endvidere være en kvalitativ tilgang, hvor det beskrives, hvordan kvalitetsniveauet i de sociale tilbud og plejefamilierne er set i 2016.

Mission og kerneopgave

Socialtilsyn Øst's mission er, jævnfør den gældende tilsynspolitik, der er fælles for alle fem socialtilsyn:

- At kontrollere, at borgerne gives en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud efter lov om social service
- At der ikke foregår misbrug af offentlige midler på stedet
- At bidrage til at fastholde og udvikle kvaliteten i tilbuddene på det specialiserede socialområde
- At sikre professionalisme, uvildighed og systematik i tilsynsarbejdet via et fagligt kompetent tilsyn.

Socialtilsyn Øst's mission har dermed både et kontrolperspektiv og et kvalitetsudviklingsperspektiv.

Socialtilsyn Øst har, som en del af Holbæk Kommune arbejdet med kerneopgavebeskrivelse. Socialtilsyn Øst har beskrevet kerneopgaven som:

Med udgangspunkt i servicelovens formålsbestemmelser skal Socialtilsyn Øst sikre kvalitet og trivsel i de sociale tilbud.

Hvis missionen skal indfries, forudsætter det en udstrakt grad af dialog mellem socialtilsynene og de forskellige samarbejdspartnere, sociale tilbud og plejefamilier. For at indfri målsætningen, har Socialtilsyn Øst i 2016 blandt andet afholdt informationsrunder, hvor Socialtilsyn Øst's ledelse har holdt møder med alle kommuner i regionen (samt Hjørring). Derudover har Socialtilsyn Øst afholdt informationsmøder for samarbejdspartnere, herunder for sociale tilbud og plejefamilier.

Læsevejledning til årsrapporten 2016

Årsrapporten 2016 er bygget op i fem hovedkapitler.

1. kapitel handler om Socialtilsyn Øst's vurdering af kvaliteten i tilbuddene og plejefamilierne. Kapitlet beskriver hvordan kvalitet i tilbuddene skal forstås og hvilke metoder, der er valgt til belysningen af kvaliteten i tilbud og plejefamilier. Kapitlet starter med at belyse den generelle kvalitet på baggrund af de gennemsnitlige score inden for de syv temaer i kvalitetsmodellen. De fem socialtilsyn har besluttet, at have fokus på udviklingspunkter i årsrapporten for 2016. Til denne belysning har Socialtilsyn Øst taget udgangspunkt i de temaer, hvor der er udstedt flest udviklingspunkter i 2016. Derudover beskrives ny-godkendelsesprocessen for plejefamilier.

2. kapitel indeholder en beskrivelse af de kvantitative data i Socialtilsyn Øst. Data vedrører blandt andet opgaveporteføljen ved udgangen 2016, antal tilsyn og sanktionstyper herunder indholdet af sanktionerne. Derudover opgøres antal klager, modtagne magtanvendelsesindberetninger og henvendelser om bekymrende forhold, herunder årsager og hvad disse har givet anledning til. Da der er særligt fokus på sagsbehandlingstid, vil disse endvidere blive gennemgået i kapitlet.

3. kapitel belyser kort Socialtilsyn Øst's budget og regnskab for 2016 og udviklingen i tilsynstaksterne.

4. kapitel beskriver Socialtilsyn Øst's organisering, herunder den medarbejdersammensætning og de kompetencer, der i 2016 var til udførelse af kerneopgaven - tilsynsforpligtelsen.

5. kapitel indeholder et sammendrag af de konklusioner Socialtilsyn Øst har draget på baggrund af beskrivelserne i de ovenstående kapitler. Derudover, opstiller Socialtilsyn Øst nogle anbefalinger til kommuner, tilbud og plejefamilier.

1. Kvalitet i tilbuddene

Det er en betingelse for godkendelse af sociale tilbud, at tilbuddet ud fra en samlet vurdering har den fornødne kvalitet jævnfør lovbekendtgørelse om socialtilsyn § 6⁵. Kvalitetsvurderingerne foretages ud fra kvalitetsmodellen, som fremgår af bilag 1 og 2 til bekendtgørelsen om socialtilsyn⁶.

I henhold til lov om socialtilsyn § 9, skal socialtilsynene udarbejde en årlig rapport om kvaliteten i tilbuddene. Socialtilsynets årsrapport skal indeholde kvantitative opgørelser om godkendelser, tilbagekaldte godkendelser og lignende, jævnfør bekendtgørelse om socialtilsyn § 18. Udover de kvantitative opgørelser, skal socialtilsynets årsrapport også indeholde generelle og kvalitative overvejelser om kvaliteten i tilbuddene, jævnfør bekendtgørelse om socialtilsyn § 18, stk. 3. Indholdet i socialtilsynets årsrapport kan endvidere rumme socialtilsynets overvejelser om udvalgte fokuspunkter, jævnfør bekendtgørelse om socialtilsyn § 18, stk. 4.



Fokuspunkter til belysning af kvaliteten

Belysningen af kvaliteten i de sociale tilbud og i plejefamilierne belyser i 2016 den faglige kvalitet. De fem socialtilsyn i Danmark, har for 2016 valgt at belyse emnet udviklingspunkter. Med udviklingspunkter skal forstås, de af socialtilsynet givne udviklingspunkter i forbindelse med tilsyn. Udviklingspunkterne anvendes når socialtilsynet kan se, at der er udviklingspunkter som tilbuddet/plejefamilien kan arbejde med, uden at der er behov for at anfægte kvaliteten i øvrigt. Udviklingspunkterne er forskellige fra opmærksomhedspunkter, der anvendes når kvaliteten bør forbedres og manglende opfølgning kan betyde, at socialtilsynet påtænker at iværksætte sanktioner.

Belysningen vil rumme et tilsynsmæssigt perspektiv og et modtager perspektiv, herunder en analyse af:

- Hvad er et udviklingspunkt
- Hvad omhandler et typisk udviklingspunkt
- Er udviklingspunkterne anvendelige
- Hvad har udviklingspunkterne givet anledning til

Fokuspunktet udviklingspunkter er valgt ud fra en konkret vurdering, baseret på de erfaringer socialtilsynet har gjort sig, i løbet af 2016. Herunder belyses effekten og anvendelsen af udviklingspunkter, set ud fra de tilbud og plejefamilier, der har modtaget udviklingspunkter. Erfaringerne har vist, at der udstedes mange udviklingspunkter og at der i forhold til enkelte temaer er en hyppig anvendelse af disse. Udviklingspunkterne siger ikke noget om den generelle kvalitet i tilbuddet eller plejefamilien, men kan højne kvaliteten på enkelte fokusområder.

Socailtilsyn Øst har endvidere også valgt, at belyse ny-godkendelsesprocessen for plejefamilier, herunder analyse af årsager til:

- Tilbagetrækning af ansøgning

⁵ Lovbekendtgørelse nr. 70 af 18/01/2017

⁶ Bekendtgørelse nr. 1675 af 16/12/2016

- Ikke godkendelse
- Godkendelse med sanktioner

Socialtilsyn Øst har igen i 2016 valgt af have fokus på ny-godkendelsesprocessen på plejefamilieområdet, da antallet af aktive plejefamilier og ansøgninger på plejefamilieområdet falder. For at sikre, dels rekruttering og den bedste kvalitet i de ny-godkendte plejefamilier, har Socialtilsyn Øst valgt at beskrive, hvordan socialtilsynet ny-godkender plejefamilier.

Metode til undersøgelse af tilbuddenes kvalitet

Socialtilsyn Øst har valgt at belyse kvaliteten med datatræk i Tilsyn.dk⁷ på tema niveau. Herudover, er der analyseret på cirka 13 % af de tilbud og plejefamilier, der har fået gennemført driftsorienteret tilsyn eller en re-godkendelse i 2016, der har resulteret i et udviklingspunkt.

Denne analyse, har givet anledning til en nærmere belysning af følgende mest fremtrædende udviklingspunkter:

Tabel 1: Hyppigste temaer med udviklingspunkter

| Plejefamilier | Tilbud |
|---------------|-----------------------------------|
| Kompetencer | Målgrupper, metoder og resultater |

Det brede udsnit af tilsynsrapporter danner basis for analysen, og vil så vidt muligt belyse den faglige kvalitet vedr. driftsorienteret tilsyn og re-godkendelser, med særlig fokus på temaerne ovenfor.

20 % af de tilbud og plejefamilier, der indgår i analysen, har modtaget et spørgeskema. Spørgeskemaet der fremgår af **Bilag 1**, skal være med til at belyse effekten og anvendelsen af udviklingspunkter, set ud fra de tilbud og plejefamilier, der har modtaget udviklingspunkter.

Spørgeskemaernes indhold:

1. Hvad har udviklingspunkterne givet anledning til?
2. Opleves udviklingspunkterne som kontrol eller udvikling?
3. Hvad kan udviklingspunkterne anvendes til?
4. Kan udviklingspunkterne omsættes til noget brugbart og er de klart formuleret?
5. Øvrige kommentarer

Datatrækkene og analysen af tilsynsrapporterne har til hensigt at afklare de erfaringer, som er gjort i 2016 i forhold til temaerne med udviklingspunkterne, der fremgår af **Tabel 1: Hyppigste temaer med udviklingspunkter**.

I forhold til belysning af ny-godkendelsesprocessen, har ny-godkendelsesteamet på plejefamilieområdet udarbejdet en analyse, på baggrund af de erfaringer, som de har gjort sig i forbindelse med:

- Informationsmøder
- Behandling af ansøgninger
- Grundkurser

⁷ Socialtilsynets sagsstyringssystem

- Godkendelsesprocessen

Analysen, foretaget af ny-godkendelsesteamet, er sammenholdt med datatræk i Tilsyn.dk, så belysningen af ny-godkendelsesprocessen er så nuanceret som muligt.

Gældende for hele analysedelen er, at der er taget udgangspunktspunkt i tilsynsrapporter om, hvordan tilbudene arbejder med mål og målopfyldelse i deres indsatser, der berører det enkelte fokusområde. Socialtilsynet skal ved tilsynene, bedømme det sociale tilbuds og plejefamiliernes forudsætninger for og forventede evne til, at opfylde indikatorer og kriterier i kvalitetsmodellen. Indenfor hvert tema, skal socialtilsynet lave en samlet temavurdering med udgangspunkt i scoring (bedømmelse) af indikatorerne, der giver grundlag for bedømmelsen af kriterierne. Hver indikator gives en score. På baggrund af denne score, udregnes der automatisk en samlet værdi for opfyldelsesgraden for henholdsvis hvert kriterium og hvert tema. Scoren udregnes som et gennemsnit af henholdsvis indikatorernes og kriterierne score. Alle temavurderinger opsummeres og fremgår af den samlede vurdering.

I de beskrivelser, hvor der opgives procenter, skal disse opfattes som skøn, da det ikke er hele Socialtilsyn Øst's opgaveportefølje, der er analyseret. Der skal derfor tages forbehold for valideringen heraf, hvis der ses på hele organisationen. Socialtilsynene har været i drift i tre år, hvorfor årsrapporten giver et foreløbigt billede og viser nogle overordnede erfarede eller skønnede tendenser.

Den faglige kvalitet

Den faglige kvalitet skal her forstås som en kvalitetsopfattelse, der er fastlagt af lovgivningen og kvalitetsmodellen, som er baseret på standarder og indikatorer for kvalitet i de sociale tilbud og plejefamilierne. Vurderingen af et socialt tilbuds eller en plejefamilies samlede kvalitet sker ud fra en samlet faglig vurdering inden for rammerne af temaerne, under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe. Hvis socialtilsynet vurderer, at det vil være relevant for kvalitetsvurderingen, kan de inden for rammerne af temaerne i kvalitetsmodellen, vælge at inddrage andre forhold.

Opgave portefølje

Ved udgangen af 2016 bestod Socialtilsyn Øst's opgaveportefølje af:

Tabel 2: Antal godkendte tilbud fordelt på tilbudstype

| | Traditionelle tilbudstyper | | | I alt |
|---|----------------------------|--------------|-----------|--------------|
| | § 66, stk. 1 | § 66, stk. 2 | | |
| Plejefamilier | 1.172 | 32 | | 1.204 |
| | Kommunalt | Regionalt | Privat | I alt |
| Børne- og unge tilbud | 14 | 1 | 61 | 76 |
| Voksntilbud | 123 | 4 | 85 | 212 |
| Kombinerede børne-/unge og voksntilbud | 22 | 5 | 69 | 96 |
| Traditionelle tilbud i alt | | | | 384 |
| Andre tilbudstyper | | | | |
| Koncerner | | | | 10 |
| Tilbud under koncerner | | | | 21 |

Tabel 3: Antal godkendte tilbud pr. kommune

| Kommune | Tilbudstype | | | Andre tilbudstyper | | Plejefamilier | | I alt | | |
|--------------|-------------|------------|------------------|--------------------|--------------|---------------|--------------|------------|--------------------|--------------|
| | Børn/unge | Voksne | Børn/unge/voksne | Koncern | Underkoncern | § 66, stk. 1 | § 66, stk. 2 | Tilbud | Andre tilbudstyper | Plejefamilie |
| Faxe | 3 | 6 | 11 | 0 | 2 | 50 | 7 | 20 | 2 | 57 |
| Greve | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 29 | 1 | 6 | 0 | 30 |
| Guldborgsund | 11 | 17 | 10 | 0 | 0 | 127 | 2 | 38 | 0 | 129 |
| Hjørring | 1 | 25 | 8 | 2 | 3 | 121 | 1 | 34 | 3 | 122 |
| Kalundborg | 7 | 13 | 4 | 0 | 1 | 98 | 1 | 24 | 0 | 99 |
| Køge | 3 | 7 | 1 | 1 | 1 | 45 | 2 | 11 | 1 | 47 |
| Lejre | 6 | 9 | 2 | 1 | 1 | 25 | 0 | 17 | 1 | 25 |
| Lolland | 4 | 13 | 5 | 1 | 1 | 108 | 2 | 22 | 1 | 110 |
| Næstved | 9 | 33 | 9 | 1 | 2 | 101 | 2 | 51 | 1 | 103 |
| Odsherred | 6 | 12 | 9 | 1 | 3 | 63 | 3 | 27 | 1 | 66 |
| Ringsted | 2 | 5 | 2 | 0 | 0 | 21 | 0 | 9 | 0 | 21 |
| Roskilde | 6 | 16 | 1 | 1 | 0 | 49 | 2 | 23 | 1 | 51 |
| Slagelse | 3 | 25 | 8 | 0 | 0 | 106 | 4 | 36 | 0 | 110 |
| Solrød | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 11 | 2 | 1 | 1 | 13 |
| Sorø | 4 | 12 | 3 | 0 | 3 | 52 | 1 | 19 | 0 | 53 |
| Stevns | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | 44 | 0 | 7 | 0 | 44 |
| Vordingborg | 5 | 11 | 17 | 1 | 1 | 121 | 2 | 33 | 1 | 123 |
| Anden | 1 | 3 | 2 | 0 | 3 | 1 | 0 | 6 | 0 | 1 |
| I alt | 76 | 212 | 97 | 10 | 21 | 1.172 | 32 | 384 | 21 | 1.204 |

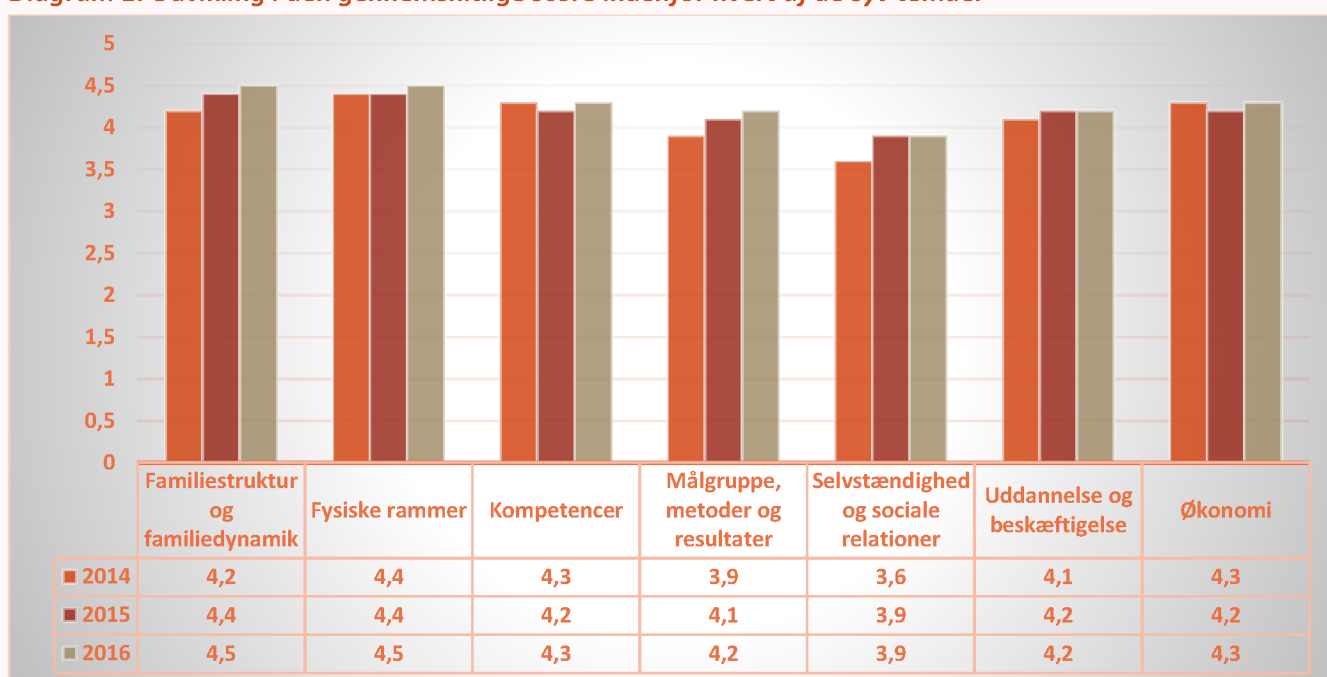
Generel kvalitet

Den generelle kvalitet på plejefamilie- og tilbudsområdet, belyses ud fra de score og bedømmelser, der er givet inden for hvert af de syv temaer i kvalitetsmodellen. I datagrundlaget indgår ny-godkendte plejefamilier og tilbud ikke, da disse tilsynstyper ikke skal have scorer, men får en bedømmelse på indikatorniveau – Forventes at kunne opfylde indikatoren eller Forventes ikke at kunne opfylde indikatoren. Disse bedømmelser understøttes af en prosatekst, udarbejdet af den enkelte tilsynskonsulent på baggrund af tilsynsbesøget, det indkomne materiale med mere.

Plejefamilier

Socialtilsyn Øst har gennemført tilsyn med 1.204 plejefamilier.

Diagram 1: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer



Det fremgår af **Diagram 1: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer**, at scorerne ligger stabilt fra 2014 til 2016. Scorerne er status quo eller i en lille stigning, hvis 2014 og 2016 sammenlignes. Dette vurderer Socialtilsyn Øst som en positiv udvikling, der er et resultat af socialtilsynets virke, herunder dialog, anbefalinger og udviklingspunkter med mere. At scorerne er status quo er et udtryk for, at kvaliteten generelt ikke er forringet.

Der er flere årsager til, at scorerne er næsten uændret. I forhold til Uddannelse og beskæftigelse kan blandt andet nævnes, at de plejefamilier, der har aflastningspladser eller meget små børn sjældent vil opnå en særligt høj score, da denne målgruppe falder uden for temaet Uddannelse og beskæftigelse, men skal alligevel opnå en score for at tilsynsrapporten kan dannes. Derudover, vil plejefamiliernes fysiske rammer mere eller mindre være status quo, da der løbende vedligeholdes på de fysiske rammer og plejefamilierne ikke flytter hverken hvert eller hvert andet år. Der hvor de lave score kan forekomme vedrørende de fysiske rammer, er når der

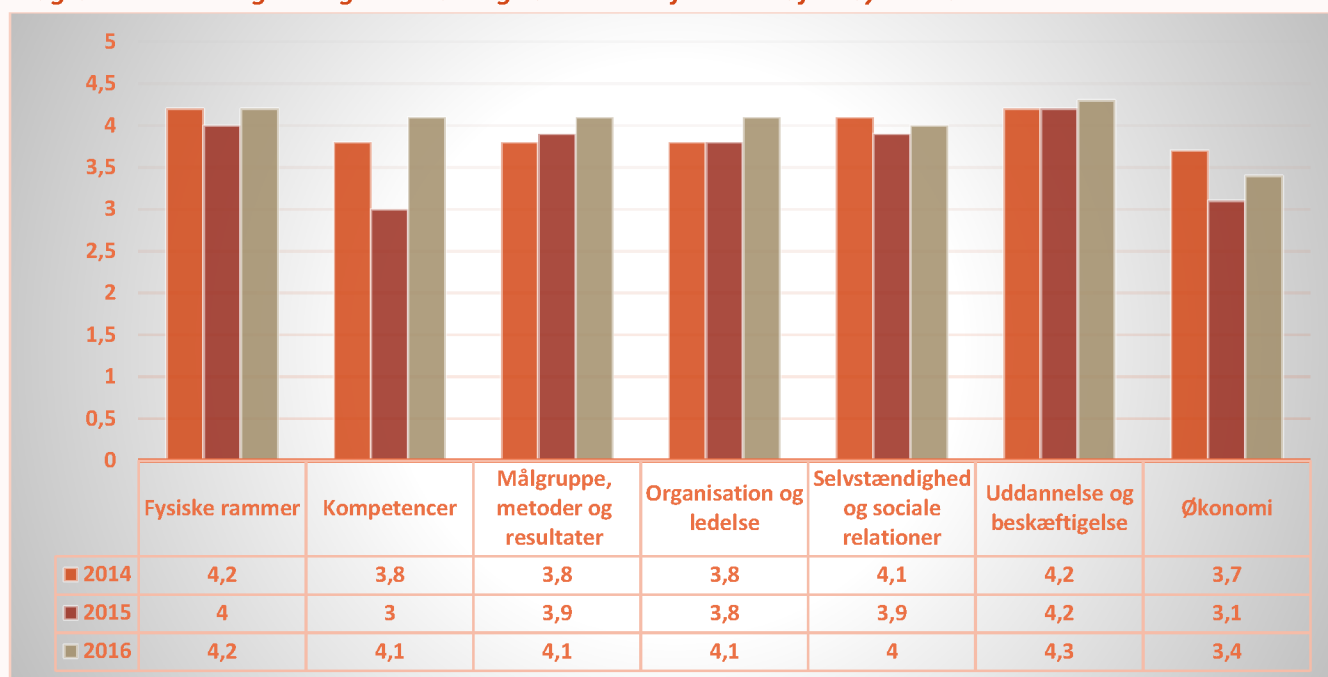
kommer et nyt plejebarn i familien, der har behov for andre fysiske rammer end det tidligere plejebarn for eksempel på grund af fysisk eller psykisk handicap.

Socialtilsyn Øst vurderer, at der er en generelt høj kvalitet i plejefamilierne. Denne kvalitet har socialtilsynet erfaret, at plejefamilierne kontinuerligt arbejder med, både for at fastholde kvaliteten, men også for at højne den.

Børne- og unge tilbud

Socialtilsyn Øst har gennemført tilsyn med 76 tilbud på børne- og unge området.

Diagram 2: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer



Det fremgår af **Diagram 2: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer**, at scorerne på børne- og ungeområdet, ligger mindre stabilt fra 2014 til 2016 end på plejefamilieområdet. Scorerne er status quo eller i en lille stigning, hvis 2014 og 2016 sammenlignes, dog med undtagelse af temaet Selvstændighed og sociale relationer og Økonomi, hvor der er et lille fald. Dette vurderer Socialtilsyn Øst som en positiv udvikling, der er et resultat af socialtilsynets virke, herunder dialog, anbefalinger og udviklingspunkter med mere.

Der kan være flere årsager til, at scorerne falder. I forhold til for eksempel Økonomi, kan blandt andet nævnes, at Socialtilsyn Øst ser en svækkelse af økonomien i et større antal tilbud på børne- og ungeområdet, hvilket påvirker vurderingen af den økonomiske bæredygtighed. Denne udvikling kan skyldes, at der ikke bliver anbragt det samme antal børn som tidligere.

Den største udvikling over de tre år ligger i temaet Kompetencer. I 2014 havde Socialtilsyn Øst i forbindelse med de driftsorienteret tilsyn, fokus på etablering af et nyt tilsynsværktøj, herunder kvalitetsmodellen, hvilket indebærer, at der ikke var særligt fokus på enkelte områder i kvalitetsmodellen. I 2015 hvor hovedparten af tilbuddene blev re-godkendt, faldt scoren i temaet Kompetencer, hvilket kan ses som et udtryk for, at der var en mere intens prøvelse af tilbuddet i forhold til kvalitetsmodellens temaer. Dette særlige fokus, har i forhold til

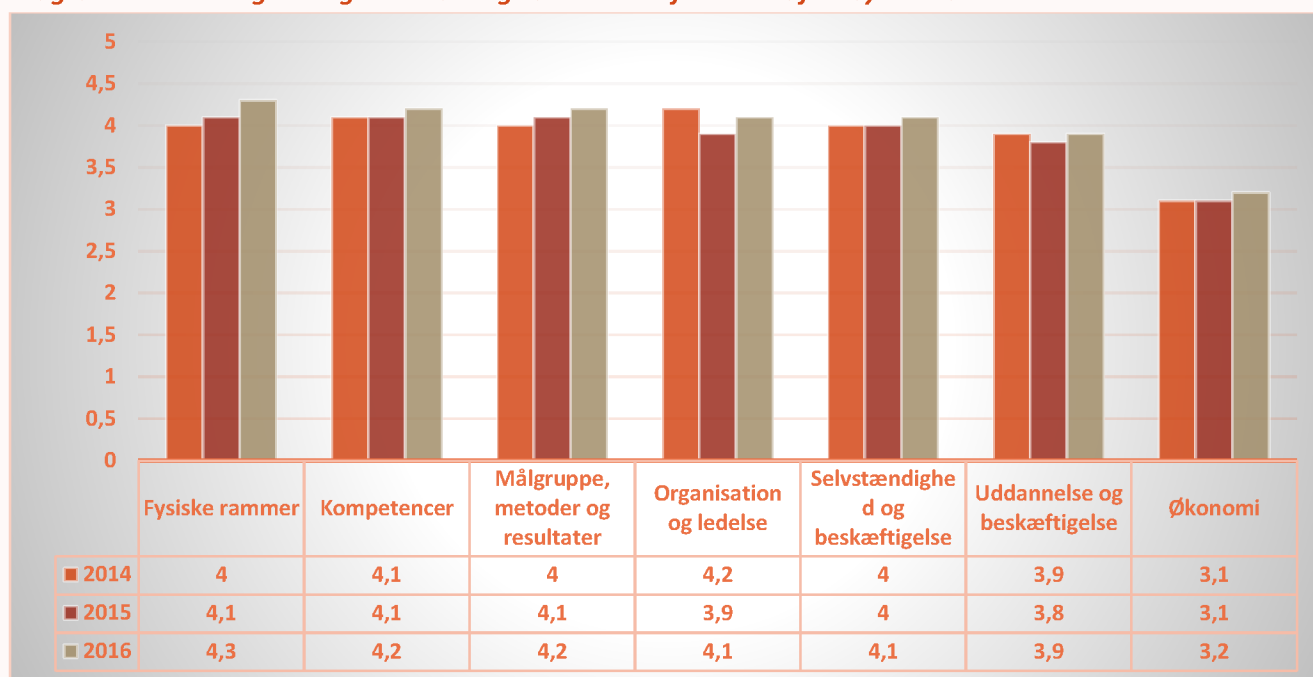
temaet Kompetencer gjort en væsentlig forskel, som det kan se i **Diagram 2: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer.**

Socialtilsyn Øst vurderer, at der er en generelt høj kvalitet i børne- og unge tilbud. Denne kvalitet har socialtilsynet erfaret, at tilbuddene kontinuerligt arbejder med, både for at fastholde kvaliteten, men også for at højne den.

Voksen tilbud

Socialtilsyn Øst har gennemført tilsyn med 212 tilbud på voksenområdet.

Diagram 3: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer



Det fremgår af **Diagram 3: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer**, at scorerne ligger stabilt fra 2014 til 2016. Scorerne er status quo eller i en lille stigning, hvis 2014 og 2016 sammenlignes. Dette vurderer Socialtilsyn Øst som en positiv udvikling, der er et resultat af socialtilsynets virke, herunder dialog, anbefalinger og udviklingspunkter med mere. At scorerne er status quo er et udtryk for, at kvaliteten generelt ikke er forringet.

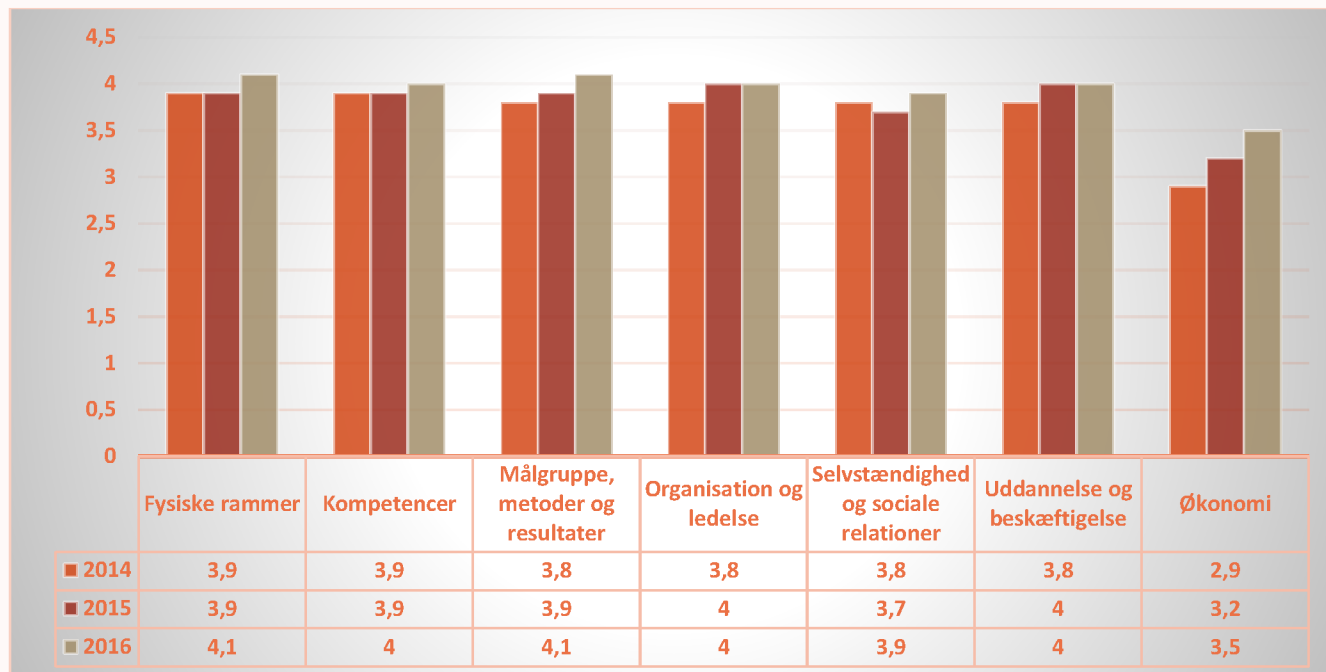
Diagram 3: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer, viser endvidere, at scorerne på økonomi er lavere end på de øvrige temaer. Socialtilsyn Øst vil de kommende år undersøge dette tema i forbindelse med udvikling af det økonomiske tilsyn, herunder at komme i dialog vedrørende væsentligheden af temaet Økonomi. En udvikling, der er nødvendig i forhold til at tilpasse tilsynsopgaven til den nye kvalitetsmodel (2017).

Socialtilsyn Øst vurderer, at der er en generelt høj kvalitet på voksenområdet. Denne kvalitet har socialtilsynet erfaret, at tilbuddene kontinuerligt arbejder med, både for at fastholde kvaliteten, men også for at højne den.

Kombinerede tilbud

Socialtilsyn Øst har gennemført tilsyn med 96 kombinerede børne- og unge tilbud og voksentilbud.

Diagram 4: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer



Det fremgår af **Diagram 4: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer**, at scorerne ligger stabilt fra 2014 til 2016. Scorerne er status quo eller i en lille stigning, hvis 2014 og 2016 sammenlignes. Dette vurderer Socialtilsyn Øst som en positiv udvikling, der er et resultat af socialtilsynets virke, herunder dialog, anbefalinger og udviklingspunkter med mere. At scorerne er status quo er et udtryk for, at kvaliteten generelt ikke er forringet.

Den største udvikling over de tre år ligger i temaet Økonomi, der har været i en positiv udvikling. I forhold til temaet økonomi, blev alle offentlige tilbud i 2015 og 2016 bedømt med scoren 1 (meget lav) på indikatorerne **11.a Tilbuddets revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i erklæringen til tilbuddets regnskab og årsrapport og 13.a Tilbuddets økonomiske nøgletal som fremgår af tilbuddets årsrapport, er i overensstemmelse med regnskabet**, da disse indikatorer skulle bedømmes på baggrund af tilbuddenes reviderede regnskab. Da kommuner og regioner i henhold til lovgivningen ikke er forpligtede til at udarbejde revideret regnskab på tilbuds niveau, har det således ikke været muligt for socialtilsynet at afdække indikatoren, hvorfor de pågældende indikatorer er blevet scoret med 1. Det betyder, at offentlige tilbud alt andet lige i gennemsnit er blevet scoret lavere end private tilbud. Det første år i Socialtilsyn Øst's virke, var der ikke den helt samme systematik i forhold til at score de offentlige tilbud, hvilket var forventeligt, da socialtilsynene havde to år til at re-godkende alle tilbud og plejefamilier.

I kategorien kombinerede tilbud, er der en overvægt af private tilbud. Socialtilsyn Øst har en formodning om, at der er sket en stigning af antal private tilbud, som indgår i denne kategori, da især flere børne- og ungetilbud har fået væsentlige ændringer, som har resulteret i at, de også er blevet godkendt efter voksenparagraffer.

Imens er antallet af offentlige tilbud i denne kategori ikke umiddelbart ændret væsentligt. Dette vil alt andet lige resultere i, at gennemsnitsscoren for de kombinerede tilbud er steget i forhold til tidligere.

Socialtilsyn Øst vurderer, at der er en generelt høj kvalitet på voksenområdet. Denne kvalitet har socialtilsynet erfaret, at tilbuddene kontinuerligt arbejder med, både for at fastholde kvaliteten, men også for at højne den.

Udviklingspunkter

Socialtilsynets opgave, i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn, er, både at føre kontrol med forholdene i tilbuddet og indgå i dialog med tilbuddet med henblik på at bidrage til fastholdelse og kontinuerlig udvikling af kvaliteten, jævnfør lov om socialtilsyn § 7, stk. 1 og vejledning til lov om socialtilsyn⁸ pkt. 193. Tilsynsopgaven indeholder derfor, både et kontrolperspektiv og et kvalitetsudviklingsperspektiv. I socialtilsynets dialog med tilbud og plejefamilie, vil de fra det driftsorienterede tilsyn afdækkede fokus- og udviklingspunkter, altid indgå. Der er som udgangspunkt potentiale for yderligere kvalitetsudvikling i alle godkendte tilbud og plejefamilier. Det er tilbud, plejefamilier og deres driftsherre, der har ansvaret for kvaliteten og kvalitetsudviklingen.

Socialtilsyn Øst oplevede desværre, at der var 20 % af de tilbud og plejefamilier, der modtog spørgeskemaet efter forudgående aftale, der ikke besvarede spørgeskemaet.

Der har været tilknyttet et eller flere udviklingspunkter i cirka 55 % af de tilsyn Socialtilsyn Øst har udført i 2016.

Tabel 4: Antal tilsyn, hvor der er udviklingspunkter i mindst ét tema – fordelt på tilbudstype

| Traditionelle tilbudstyper | Antal tilsyn i 2016 | Andel af tilsyns som havde ét eller flere udviklingspunkter tilknyttet |
|--|---------------------|--|
| Plejefamilier | 1.521 | 44 % |
| Børne- og unge tilbud | 113 | 84 % |
| Voksntilbud | 289 | 86 % |
| Kombinerede børne-/unge og voksntilbud | 100 | 79 % |

Som det fremgår af **Tabel 4: Antal tilsyn, hvor der er udviklingspunkter i mindst ét tema – fordelt på tilbudstype**, er der på plejefamilieområdet tilknyttet væsentligt færre udviklingspunkter på tilsyn udført i 2016 end på de andre tilbudstyper. En mulig årsag kan være, at der på tilbudsområdet er flere områder for målrettet redskaber til højnelse af kvaliteten, for eksempel anvendelse af dokumentationsmetoder (resultatdokumentation, magtanvendelser med mere). Som det fremgår af **Tabel 5: Hyppigste indhold af udviklingspunkterne** er magtanvendelse et hyppigt udviklingsområde på tilbud. I plejefamilier er magtanvendelse ikke tilladt og udviklingspunktet er derfor ikke anvendeligt. Socialtilsynet vurderer endvidere, at kompleksiteten er større på tilbud, hvorfor der er større sandsynlighed for, at socialtilsynet udsteder udviklingspunkter på tilbudsområdet.

På tilbudsområdet udstedes der hyppigst udviklingspunkter indenfor temaet Målgrupper, metoder og resultater, og på plejefamilieområdet vedrører udviklingspunkterne hyppigst Kompetencer.

⁸ VEJ nr. 9300 af 30/04/2015

Tema: Målgruppe, metoder og resultater

Kriterium 3: Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilbage og metoder, der fører til positive resultater for borgerne

Tema: Kompetencer

Kriterium 8: Plejefamilien har relevante kompetencer i forhold til at varetage opgaven som plejefamilie

Socialtilsyn Øst's interne arbejde med udviklingspunkter bærer præg af, at socialtilsynet fortsat er en ung organisation og kontinuerligt arbejder med ensartethed og gennemsigtighed.

Tabel 5: Hyppigste indhold af udviklingspunkterne

| Traditionelle tilbudstyper | Indhold af udviklingspunkterne |
|------------------------------|---|
| Plejefamilier | Uddannelse/kompetencer herunder intern sparring og supervision |
| Børne- og unge tilbud | Procedureplan for forebyggelse af overgreb, herunder vold og trusler |
| | Magtanvendelser, herunder konflikthåndtering |
| | Resultatdokumentation herunder elektronisk journaliserings- og dagsbogssystem |
| Voksentilbud | Resultatdokumentation herunder elektronisk journaliserings- og dagsbogssystem |
| | Procedureplan for forebyggelse af overgreb, herunder vold og trusler |
| | Magtanvendelser, herunder konflikthåndtering |
| | Udviklingsplaner og handleplaner |

Udviklingspunkterne er listet op efter hyppighed på de sager, der er udvalgt til belysningen. De kombinerede tilbud indgår i tilbudstyperne børn- og unge, og voksne. Socialtilsyn Øst's interne arbejde med udviklingspunkter bærer præg af, at socialtilsynet fortsat er en ung organisation og kontinuerligt arbejder med ensartethed og gennemsigtighed.

Af **Tabel 5: Hyppigste indhold af udviklingspunkterne** fremgår det, at der er sammenfald på tre ud af de fire emner udviklingspunkterne omhandler på tilbudsområdet:

- Resultatdokumentation, herunder elektronisk journaliserings- og dagsbogssystem
- Procedureplan for forebyggelse af overgreb, herunder vold og trusler
- Magtanvendelser, herunder konflikthåndtering

Derudover, er der på voksenområdet en del udviklingspunkter, der omhandler udviklings- og handleplaner. At der er en del udviklingspunkter vedr. dette emne, hænger godt sammen med, at Socialtilsyn Øst i 2014 og 2015 havde særligt fokus på udviklings- og handleplaner, hvilket også fremgik af årsrapporterne for omtalte år. På plejefamilieområdet omhandler udviklingspunkterne typisk uddannelse/kompetencer, herunder intern sparring og supervision.

Tilbudsområdets besvarelse af spørgeskemaerne

Af de besvarede spørgeskemaer kan det aflæses, at udviklingspunkterne har givet anledning til både ændret praksis og interne drøftelser. Der, hvor udviklingspunkterne har givet anledning til interne drøftelser, er der foretaget gennemgang af procedurer og drøftelser i personale- og ledergrupper.

Udviklingspunkterne opleves overvejende som anbefalinger, der skal anvendes til udvikling. En del tilbud, har oplevet, at udviklingspunkterne har givet anledning til at evaluere egne procedurer og har sat yderligere fokus på områder, som tilbuddene selv havde fokus på. Enkelte tilbud oplever udviklingspunkterne som kontrol, men ikke i ordets mest negative forstand.

Enkelte af de tilbud der har fået flere udviklingspunkter, har haft vanskeligt ved at vurdere vigtigheden af udviklingspunkterne, hvorfor de har prioriteret ud fra, at hverdagen skal fungere og at man ikke kan rette op på alt på en gang.

Tilbuddene oplever, at udviklingspunkterne kan anvendes til at sætte øget fokus på problemområder, og der, hvor der i forvejen ikke foreligger interne procedurer, giver udviklingspunkterne anledning til udarbejdelse af procedurer og/eller optimering af egne fokuspunkter. Derudover, anvendes udviklingspunkterne også i dialogen med borgerne og skaber en fælles forståelse for indsatsen.

I forhold til om udviklingspunkterne kan omsættes til noget brugbart, og om de er klart formuleret, har tilbuddene i overvejende grad svaret ja. Udviklingspunkterne opleves, at være formuleret, så de forholdsvis let kan tilpasses det enkelte tilbud. De har også været brugbare i forhold til at underbygge de af tilbuddene i forvejen udpegede fokusområder. Enkelte tilbud oplever, at udviklingspunkterne er klar formuleret, men at de ikke findes anvendelige i forhold til målgrupperne og tilbuddenes måder at arbejde på.

En del tilbud giver udtryk for, at udviklingspunkterne tager udgangspunkt i både bestilling fra myndighed, men også borgernes egne ønsker for fremtidige mål.

De tilbud, der oplever udviklingspunkterne som kontrol, har tilkendegivet, at udviklingspunkterne er generaliserende og der ikke gives plads til at arbejde anderledes eller nytænke. Enkelte tilbud oplever, at udviklingspunkterne er et udtryk for mistillid. Der er et ønske om, at udviklingspunkterne i større grad drøftes i en åben og tillidsfuld dialog.

Plejefamilieområdet besvarelse af spørgeskemaet

De adspurgte plejefamilier oplyser, at de af Socialtilsyn Øst udstedte udviklingspunkter, generelt har givet anledning til interne drøftelser. Disse drøftelser går blandt andet på selvindsigt og om plejefamilien oplever, at udfylde rollen som plejefamilie. Udviklingspunkterne har endvidere gjort, at flere plejefamilier er blevet særligt opmærksomme på deres muligheder for kompetenceudvikling. Flere plejefamilier er blevet langt mere opsøgende i forhold til de lovpligtige kompetenceudviklingstilbud kommunerne skal tilbyde plejefamilierne - herunder supervision og kurser.

Udviklingspunkterne opleves af plejefamilierne generelt som udvikling, der er med til at styrke arbejdet med de anbragte børn. De plejefamilier, der oplever udviklingspunkternes om kontrol oplyser, at det ikke er i ordets mest negative form, men mere som en anbefaling om hvor plejefamilien kan blive bedre. Plejefamilierne oplyser endvidere, at udviklingspunkterne ikke opleves som et udtryk for, at det arbejde der udføres i plejefamilierne er dårligt, men at der altid er plads til udvikling. Enkelte plejefamilier oplyser, at de har et ønske om tema-dage, det er dog uklart, om det er socialtilsynet, kommunen eller andre, de ønsker skal afholde disse.

Udviklingspunkterne anvendes konkret af plejefamilierne til at blive bedre til at understøtte de anbragte børn, nytænke, samt til drøftelser i erfagrupper. Plejefamilierne oplyser, at drøftelserne i erfagrupperne vedrørende udviklingspunkter er meget udbytterige, da en del plejefamilier oplever, at der stilles meget høje krav, der gør, at der bruges meget energi på at gøre alt "korrekt", på bekostning af samværet og fokus på de anbragte børn.

Plejefamilierne giver generelt udtryk for, at udviklingspunkterne er brugbare, men at det afhænger meget af de problematikker de anbragte børn har. Der er i flere plejefamilier en oplevelse af, at indsatsen iværksat på baggrund af udviklingspunkterne, hurtigt får en effekt, der opleves som en succes hos både plejefamilien og de anbragte børn. Enkelte plejefamilier oplyser, at forståelse og evne til at efterleve anbefalingerne i udviklingspunkterne afhænger af uddannelsesbaggrund og erfaring. Der er et ønske om, at socialtilsynet gør en ekstra indsats i forhold til formuleringen af udviklingspunkterne, da der er stor vilje til at efterleve udviklingspunkterne.

Socialtilsyn Øst's erfaring med udviklingspunkterne

Socialtilsyn Øst vurderer, at udviklingspunkterne modtages positivt i både plejefamilier og tilbud. Socialtilsyn Øst tager tilbud og plejefamiliers oplevelser vedrørende tydeligere formulering af udviklingspunkterne, til efterretning, så der ikke opstår tvivl om indholdet og vigtigheden af udviklingspunkterne.

På baggrund af besvarelserne af spørgeskemaerne kan Socialtilsyn Øst konkludere, at udviklingspunkterne generelt er brugbare og forståelige, og at den gode dialog og lyttende tilgang til tilbud og plejefamilier letter løsningen af udviklingspunktens anbefalinger.

Plejefamilier

Plejefamilier er forpligtet til, at deltage i efteruddannelse jævnfør bekendtgørelse om plejefamilier⁹ § 7 svarende til mindst to kursusdage årligt. Derudover har kommunerne pligt til at kompetenceudvikle plejefamilierne jævnfør servicelovens § 66a, stk. 4. På plejefamilieområdet vurderer Socialtilsyn Øst, at en af de største udfordringer er, at den ene eller begge plejeforældre ikke i tilstrækkelige grad besidder de kompetencer, der skal til for at opretholde en høj kvalitet i plejefamilien.

Ved gennemgangen af de udvalgte plejefamiliers udviklingspunkter er det tydeligt, at den manglende kompetenceudvikling spreder sig over flere forskellige områder, alt efter de anbragte børns problematikker. Der er generelt mangler vedrørende metoder og pædagogiske tilgange, men der kan også nævnes for eksempel praktisk håndtering af sproglige udfordringer, arbejdet med forskellige diagnoser, fysiske udfordringer med mere.

Den manglende kompetenceudvikling gør, at understøttelse af de anbragte børn ikke er optimal og at udviklingen hos de anbragte børn forsinkes eller vanskeliggøres. Socialtilsyn Øst vurderer, at plejefamilierne generelt har stor lyst og interesse i, at opnå kompetencer, der kan lette arbejdet og understøtte de anbragte børn, så anbringelsen forløber så succesfuldt som muligt.

⁹ BEK nr. 809 af 23/06/2016

Alle godkendte plejefamilier skal gennemføre det obligatoriske grundkursus for plejefamilier, men det forekommer stadig, at enkelte plejeforældre ikke har gennemgået grundkurset. Dette gør sig for eksempel gældende i nogle af de plejefamilier, hvor der ikke tidligere har været to plejeforældre eller hvor der kommer en ny partner til. Derudover, vil det være nødvendigt, at socialtilsynet sætter større fokus på de plejefamilier, der fungerede som plejefamilier før etableringen af socialtilsynene, da der er en del af disse plejefamilier, hvor den ene eller begge plejeforældre ikke har gennemført grundkurset.

Det er vedrørende kommunernes lovpligtige kompetenceudvikling, at Socialtilsyn Øst ser de største mangler. Ifølge plejefamilierne selv, er der en stor andel af plejefamilierne, der ikke bliver tilbudt efteruddannelse af kommunen i op til flere år. Denne mangel, er i et omfang socialtilsynet ikke kan lade være med at forholde sig til. Socialtilsyn Øst vurderer, at det er et stort problem, da det påvirker kompetencerne i plejefamilien negativt, og derved forringer kvaliteten i plejefamiliens arbejde med de anbragte børn.

En del plejefamilier, er ikke bekendte med, at kommunerne skal tilbyde kompetenceudvikling, og enkelte plejefamilier mener ikke selv, at de har behov for kompetenceudvikling. Forestillingen om, at plejefamilierne ikke har behov for kompetenceudvikling sætter Socialtilsyn Øst særligt fokus på, da det er en misforståelse, der præger plejefamiliens arbejde med de anbragte børn – herunder kvaliteten. Socialtilsyn Øst opfordrer altid plejefamilierne til at være mere opsøgende overfor kommunerne i forhold til kompetenceudvikling, både kurser, men også supervision og andre dialogbaserede fora.

På plejefamilieområdet vurderer Socialtilsyn Øst, at kommunerne ikke fuldt ud lever op til deres forpligtelse om at tilbyde efteruddannelse til plejefamilierne, og at plejefamilierne ikke har kendskab til forpligtelsen om at deltage i efteruddannelse, eller i nogle tilfælde vælger at ignorere forpligtelsen. Generelt har Socialtilsyn Øst erfaret, at de plejefamilier, der deltager i efteruddannelse årligt, har stor glæde af det, og at kvaliteten i disse plejefamilier bærer positivt præg af det. Socialtilsyn Øst anbefaler derfor, at kommunerne tager forpligtelsen mere alvorligt og derved sikrer en højere og mere stabil kvalitet i plejefamilierne. En mulighed kunne være, at kommunerne samarbejder i forhold til etablering og udbydelse af efteruddannelse, for eksempel ved at lave et fælles kursuskatalog. Ved at gå sammen om opgaven, vil der være større sandsynlighed for, at kurserne er relevante for flere plejefamilier, da det vil være muligt, at udbyde flere kurser til flere plejefamilier end kommunes egne plejefamilier.

Tilbud

Socialtilsyn Øst vurderer, at en stor del af udviklingspunkterne på tilbudsområdet omhandler manglende udarbejdelse af klare og konkret mål, i samarbejde med borgerne, og heraf manglede tydelig resultatdokumentation. En del tilbud, er i en implementeringsfase vedrørende tilbuddenes resultatdokumentation. I den forbindelse anbefaler Socialtilsyn Øst, at der foretages en strategisk prioritering af valg af implementeringsmetoder med stor medarbejder indflydelse og inddragelse. Derudover, anbefales der et ensartet informations-, videns- og lærings niveau, samt en tæt faglig og praksisnær lederunderstøttelse. Dette for at sikre at alle medarbejdere inklusiv faste vikarer opnår fælles faglige referencerammer for tilbuddets daglige løsning af kerneopgaver, og for borgernes mål/delmål for trivsel og udvikling. Herunder fokus på, at fælles faglige tilgange og metodekoncepter genopfriskes i forhold til praksisanvendelse.

Socialtilsyn Øst har på nogle tilbud givet udviklingspunkter vedrørende enkel og ensartet dokumentationspraksis, herunder at sikre opbevaring af personfølsomme oplysninger.

Helt generelt kan Socialtilsyn Øst kun anbefale elektroniske dokumentationssystemer, da dette sikrer en sikker opbevaring, overlevering samt systematisk og ensartet registrering.

På tilbudsområdet har Socialtilsyn Øst erfaret, at der i mange tilfælde mangler beredskabs- og procedureplaner for forebyggelse af overgreb af alle slags og på alle niveauer – herunder vold, trusler og magtanvendelser. Disse tilbud opfordres blandt andet til at hente inspiration fra socialstyrelsens materiale om overgreb.

Socialtilsyn Øst ser en sammenhæng mellem manglende kendskab og kompetencer i forhold til stress- og konfliktnedtrappende kommunikation, pædagogiske tilgange og mængden af magtanvendelsesindberetninger.

Socialtilsyn Øst vurderer, at en del tilbud er meget længe om at få udarbejdet beredskabs- og procedureplaner, hvorfor det samme udviklingspunkt kan forekomme flere år i træk. Dette finder Socialtilsyn Øst problematisk, da det er af væsentlig betydning, at disse beredskabs- og procedureplaner forefindes, for at sikre færre konflikter, der resulterer i magtanvendelser og øvrige overgreb. Dette betyder, at Socialtilsyn Øst er nødsaget til at udstede påbud.

For at sikre kendskab i tilbuddet til magtanvendelsesreglerne, går en del af udviklingspunkterne på, at tilbuddet skal sætte stort fokus på, at sikre de ansattes kendskab til procedurer og regler på området. Dette kan blandt andet ske på møder, ved undervisning internt og eksternt med mere.

Et tilbagevendende emne ved tilsynene er, at alle magtanvendelser skal registreres og indberettes. Denne problemstilling har i 2016 udløst udviklingspunkter i nogle enkelte tilbud.

Socialtilsyn Øst har i 2016 haft et større fokus på overgreb og magtanvendelser på børne- og ungeområdet. Dette fokus, er der generelt på alle niveauer i samfundet og har resulteret i ny lovgivning pr. 1. januar 2017. Socialtilsyn Øst har modtaget mange henvendelser fra tilbud, der ønsker undervisning i de ny regler om voksenansvar. Socialtilsyn Øst's oplevelse af disse henvendelser er meget positiv, da det viser en vilje i tilbuddene om at kompetenceudvikle, så de er bedst muligt rustet til at håndtere magtanvendelser.

Det er væsentligt at have for øje, at reglerne om magtanvendelser er forskellige på børne- og ungeområdet i forhold til voksenområdet, herunder også de rettigheder børnene/borgerne har. Dette betyder, at udviklingspunkterne kan indeholde forskellige anbefalinger alt efter tilbudstype og målgruppe.

Generelt vurderer Socialtilsyn Øst, at tilbuddene har en høj kvalitet, men at der altid er anledning til forbedringer. Det mest positive i den henseende er, at tilbuddene er meget villige og positive overfor anbefalingerne i udviklingspunkterne, og at både de og socialtilsynet ser, at udviklingspunkterne gør en forskel.

Ny-godkendelser plejefamilier

Ny-godkendelser

Socialtilsyn Øst afholder selv grundkurser for plejefamilier. I 2016 var der 136 plejefamilier, der ansøgte om godkendelse, heraf er 26 blevet godkendt, 66 trak selv deres ansøgning i processen og 2 fik afslag på deres ansøgning. Der er pr. 31. december 2016 42 igangværende sager vedrørende ny-ansøgninger modtaget i 2016.



I 2016 er der behandlet 104 ny-ansøgninger modtaget i 2015. Heraf er 49 blevet godkendt, 51 trak deres ansøgning i processen og 4 har fået afslag på deres ansøgning.

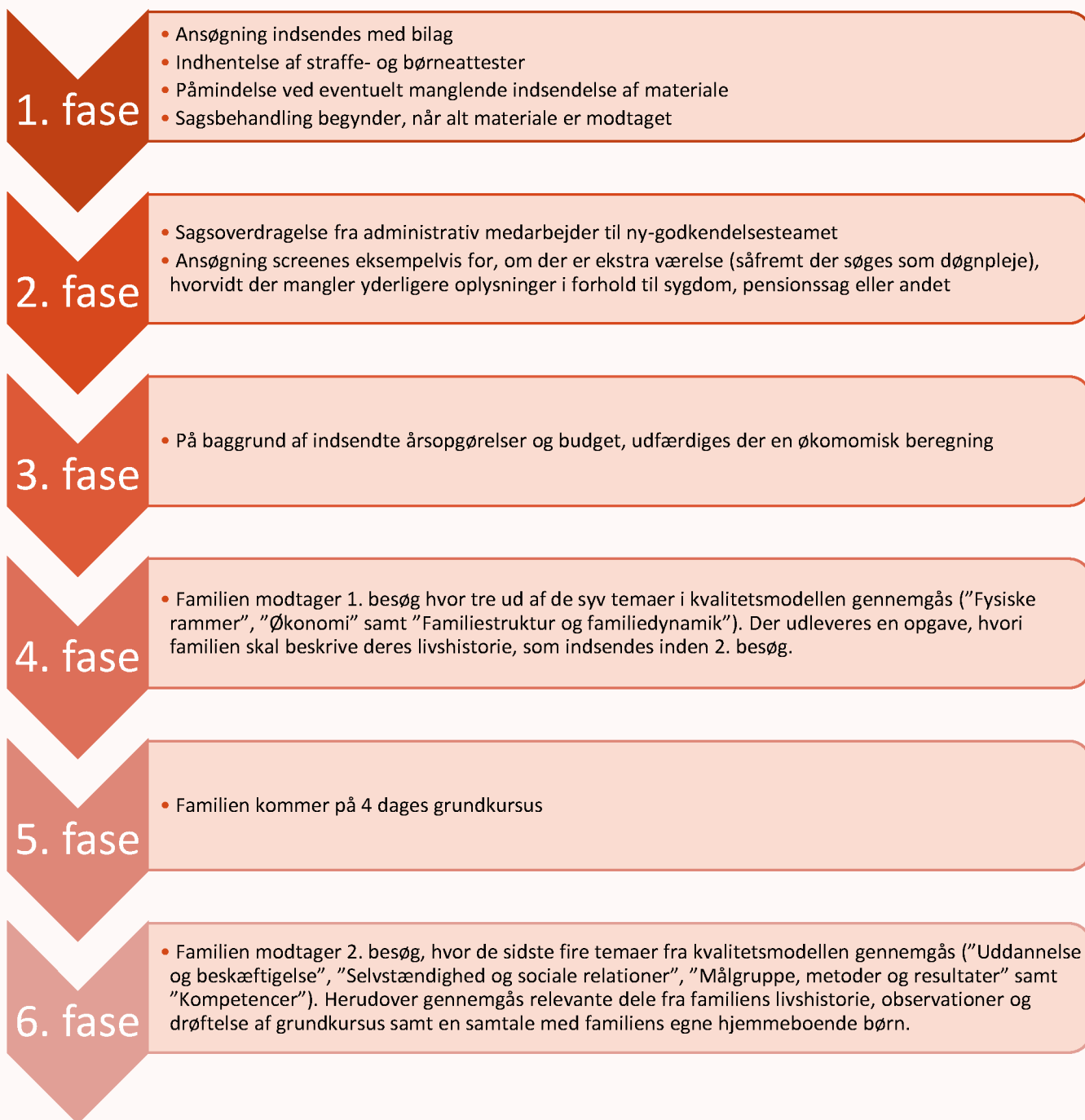
Det må konstateres, at der er et fald på 29 % i antallet af ansøgninger fra 2015 til 2016, hvilket kan være bekymrende i forhold til kommunernes behov.

Socialtilsynet har besluttet, at lave en omfangsrig godkendelsesproces på plejefamilieområdet. Dels for at tilgode kommunernes behov for et større antal plejefamilier, og dels for at sikre, at de ny-godkendte plejefamilier har en høj kvalitet og stor forståelse for de rettigheder og pligter, der er forbundet med det at være en plejefamilie.

I Socialtilsyn Øst er godkendelsesprocessen opdelt i forskellige faser. Der deltager to tilsynskonsulenter på besøgene, og det er vægtet, at én af disse vil være gennemgående i hele familiens godkendelsesproces og derfor også vil være underviser på det grundkursus, som familien skal deltage i. Dette betyder, at man kan medtage observationer og elementer fra undervisningen i samtalerne med den enkelte familie. Proceduren giver et godt kendskab til den enkelte familie, og dermed også en god baggrund for fastsættelse af den belastningsgrad, som familien bliver godkendt til.

At Socialtilsyn Øst selv afholder grundkurserne har ligeledes betydet, at der har været mulighed for at fokusere undervisningen målrettet i forhold til de familier, der har været på det enkelte hold. Det har for eksempel betydet, at hold, hvor der har været flere, der ønskede opgaver med spædbørn, havde en religion der fyldte i hverdagen, var en sammenbragt familie eller andet, er der blevet brugt tid på drøftelse af de dilemmaer dette kunne indebære.

Diagram 5: Godkendelsesprocessen



Informationsmøder

Forud for grundkurserne afholder Socialtilsyn Øst informationsmøder for potentielle kommende plejefamilier. Socialtilsyn Øst har i 2016 afholdt ni informationsmøder (fem i Holbæk og fire i Nykøbing Falster). Informationsmøderne har til formål at rekruttere plejefamilier, at give viden omkring processen i forhold til godkendelse samt informere om, hvilke krav der stilles til plejefamilien i tiden fremover.

På informationsmøderne orienteres om godkendelsesproces, kvalitetsmodel, krav for godkendelse med mere. For yderligere oplysninger henvises til vores hjemmeside¹⁰.

Der lægges vægt på, at informationsmøderne er dialogbaserede, så ansøgerne har mulighed for at spørge ind til de enkelte temaer samt få svar på specifikke spørgsmål.

Socialtilsyn Øst erfarer fortsat, at der er familier, der allerede efter informationsmødet trækker deres ansøgning eller aldrig ansøger. Dette skyldes, at de ud fra den viden, de får, blandt andet vurderer, at et plejeforhold enten ikke passer ind i deres familie, at deres egne børn er for små for nuværende, at de reelt ikke har et værelse til rådighed for et døgnplejebarn, som der kræves. Socialtilsyn Øst har vurderet, at indsatsen med informationsmøder fortsat er hensigtsmæssig, fordi alternativet ville være, at der skulle sagsbehandles på en række sager, der ville ende med, at familierne selv trak sig eller fik afslag.

Det er en kommunal opgave, at rekruttere plejefamilier. Socialtilsynet er åbne overfor at stille sig til rådighed ved kommuners lokale rekrutteringsindsatser for plejefamilier.

Grundkurser

Socialtilsynets grundkursus foregår efter KRITH modellen¹¹, som er den model, Socialstyrelsen har fået udarbejdet til formålet. Alle undervisere på grundkurset er uddannede KRITH konsulenter. Socialtilsyn Øst har samlet haft ni grundkurser i 2016 (fem i Holbæk og fire i Nykøbing Falster).

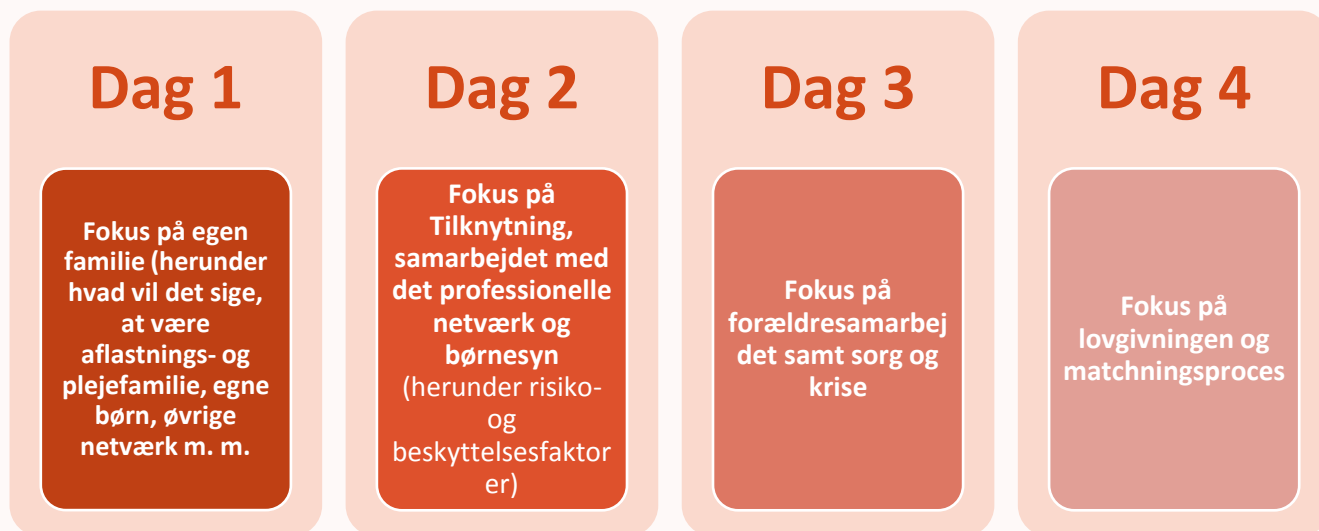
Grundkursets varighed er de lovpligtige fire dage.

¹⁰ www.socialtilsynost.dk

¹¹ KRITH modellen står for:

- Kompetencer
- Ressourcer
- Inddragelse
- Tillid, trivsel og tilknytning
- Hverdagsliv

Diagram 6: Flow over kursusdage



Undervisningen er en kombination af oplæg, film og øvelser. Der lægges vægt på dialogbaseret undervisning samt, at der kan differentieres i vægtningen efter kursisternes behov. Dog fastholdes det, at alle hold skal igennem samtlige emner.

Der er evaluering af det enkelte kursus efter Delphi-metoden¹², som er en anonym evaluering fra den enkelte kursist. Evalueringerne har været meget positive, og som typiske tilbagemeldinger er:

- At der er en høj faglighed
- Dygtige og engagerede undervisere
- Føler sig klædt på til opgaven som plejefamilie
- Godt udbytte af drøftelserne med medkursisterne

Der har i 2016 været få kursister i forhold til foregående år, som allerede var eksisterende plejefamilier, men som aldrig havde fået det lovpligtige grundkursus, på trods af, at de var godkendt efter 2006. Dette skyldes at plejefamilierne skulle gennemføre grundkurset, som forudsætning for deres re-godkendelser (2014 og 2015). Der har i 2016 fortsat været nogen, hvor en plejeforælder har mødt en ny kæreste, der så har skullet gennemgå grundkursus i forbindelse med ændring af godkendelsen. Der har i 2016 været et stigende antal plejefamilier, der allerede var konkret godkendt til en opgave, men som søgte en generel godkendelse, og som aldrig havde deltaget i det lovpligtige grundkursus. Socialtilsyn Øst har i lighed med sidste år, fået meget positive tilbagemeldinger på grundkurser fra de plejefamilier, der allerede havde en opgave. Flere har tilkendegivet, at have fået en viden og nogle værktøjer, der gjorde, at de følte sig klædt bedre på i forhold til deres opgave.

¹² En Delphi-evaluering starter med en almindelig lyn-evaluering, men i stedet for at underviser samler sedlerne ind med det samme, bliver de sendt rundt til samtlige deltagere på holdet. Deltagerne læser sedlerne og sætter en streg nederst på sedlen, hvis de er enige med udsagnet. Hvis de er uenige, undlader de at sætte en streg.

Socialtilsyn Øst har fået mundtlige tilkendegivelser fra kommunerne om, at de ny-godkendte plejefamilier er meget kompetente, og de har et godt grundlag for at varetage opgaven som plejefamilie.

Ud fra de samlede tilbagemeldinger, fra både kommunerne og plejefamilierne, kan det konkluderes, at socialtilsynet er på rette kurs i forhold til måden at ny-godkende plejefamilier på.

Det har været undervisernes oplevelse, at dét at have blandede hold af nye som eksisterende plejefamilie, ligeledes har givet en god dynamik og bidraget til gode diskussioner på holdene.

Det er endvidere tydeligt, at familierne fra 1. besøg, og til efter de har været på grundkursus, er blevet meget bevidste om egne ressourcer samt begrænsninger, og dermed er mere skarpe på definitionen af passende målgrupper for deres egen familie.

Der er i 2016 løbende blevet evalueret på undervisningsmaterialet og tilføjet nye film/videoer, nyeste undersøgelser, ny lovgivning m.m. Der er herunder i slutningen af året indlagt information for "Lov om voksenansvar¹³" til brug for undervisning i januar 2017.

Grunde til at ansøgning ikke altid fører til godkendelse

Ud af det samlede ansøgertal er der 50 %, som ikke førte til godkendelse. Heraf har 48,5 % selv trukket deres ansøgning og 1,5 % har ikke kunnet opfylde temaerne i kvalitetsmodellen. I cirka 31 % af de modtagne ansøgninger i 2016 forelå der pr. 31. december 2016 ikke et endeligt resultat. Det betyder, at ovenstående procenter vil ændre sig i takt med afsluttet sagsbehandling.

Det ses fortsat i 2016, at en stor del af de familier, der selv trækker deres ansøgning, gør det efter 1. besøg. Dette skyldes som oftest, at familierne i refleksionerne under socialtilsynets besøg selv bliver bevidste om, at der er ting i deres egen helbredstilstand, deres økonomi, i forhold til deres egne børn eller andet, der gør, at det for nuværende vil være uhensigtsmæssigt i forhold til egen familie.

Når Socialtilsyn Øst ikke kan godkende en familie, skyldes det, at familien ikke lever op til flere af temaerne i kvalitetsmodellen. Dette ses ofte at være en blanding af, at familiens økonomiske situation ikke danner baggrund for en stabil anbringelse, manglende refleksion hos familien samt, at familien ikke fremstår med det fornødne overskud for eksempel på grund af sygdom eller andet.

Det er dog også set, at der er et enkelt tema, der fremstår så mangelfuldt, at der er givet afslag alene på baggrund af dette, dette kan for eksempel være i forbindelse med egne børns anbringelse.

Hjørring

Socialtilsyn Øst står ligeledes for ny-godkendelser i Hjørring Kommune. Dette skyldes, at Socialtilsyn Nord er beliggende i Hjørring Kommune og ikke må føre tilsyn med sig selv.

Der har som noget nyt i 2016 været afholdt to informationsmøder i Hjørring (et i foråret og et i efteråret) i lighed med dem, der afholdes på Sjælland.

¹³ Lov nr. 619 af 08/06/2016
(footnote continued)

Godkendelsesprocessen er den samme som øvrige godkendelser i Socialtilsyn Øst, dog med den undtagelse, at de modtager grundkursus via AMU på SOSU Nord¹⁴.

I 2016 var Socialtilsyn Øst i Hjørring ni gange i forbindelse med godkendelse af ny-ansøgninger.

Diagram 7: Ligheder mellem de ny-ansøgende plejefamilier:

Alder

- Ansøgerne ligger i aldersgruppen 40 – 55 år

Uddannelse

- Ansøgerne har et bredt udsnit af uddannelsesbaggrund af hhv. kortere til ingen egentlig uddannelsesbaggrund, mellemlange uddannelser samt længerevarende universitetsuddannelser. I 2016 har der vist sig at være en overvægt i familier, hvor den ene af parterne har en pædagogisk uddannelse.

Familiestruktur

- Ansøgerne er repræsenteret med en blanding af de gængse familietyper som kernefamilier med et langt samliv og fælles børn, sammenbragte familie med hhv. dine og mine børn, enlige med eller uden børn samt en stigning i par, der ikke selv kan få egne børn.

Økonomi

- Ansøgenes økonomiske baggrund er, ligesom deres uddannelsesbaggrund, meget forskellig. De fleste ansøgere har dog en økonomi, hvor indtægter og udgifter er fornuftige i forhold til hinanden og med et rådighedsbeløb der giver grundlag for en stabil anbringelse. Der ses dog umiddelbart at have været en stigning i ansøgninger, hvor den ene part har pension, flexjob eller er under udredning hertil.

Sagsbehandlingstid

Der har i 2016 været en del sager, hvor sagsbehandlingstiden har trukket ud, primærårsager hertil er, at:

- ansøgeren flere gange skal rykkes for fremsendelse af materiale
- der gennem længere tid er afventet materiale fra for eksempel egen læge, sygehus, sagsbehandler i kommunen med mere.
- familierne selv har bedt om at afvente deltagelse på et grundkursus, for eksempel fordi de er blevet indlagt på sygehus, er blevet opereret, at familiens barn er ved at flytte og de dermed får et værelse ledigt med mere.

Når der er ansøgere, der står overfor en større ændring i deres familieforhold, anbefaler Socialtilsyn Øst, at de trækker deres ansøgning tilbage for så at ansøge på ny, når de har fået foretaget ændringerne. Ændringerne omhandler blandt andet:

- Graviditet
- Større ny-, om- og tilbygninger
- Flytning

¹⁴ [Arbejdet som plejefamilie](#)

- Økonomiske udfordringer

Ved udgangen af 2016 var alle modtagne ny-ansøgninger i en igangværende sagsbehandling. Det betyder, at der ikke var nogle ny-godkendelser, der lå og afvende socialtilsynets igangsættelse.

2. Socialtilsyn Øst's virke i året 2016 – kvantitativdata

Hvert år udarbejder Socialtilsyn Øst et kapitel om de kvantitative data.

Data vedrører blandt andet opgaveporteføljen ved udgangen af det kalenderår årsrapporten omhandler, antal tilsyn, antal sanktioner, antal klager, sagsbehandlingstid med mere.

Antal sager i Socialtilsyn Øst

Med udgangen af 2016 er socialtilsynets opgaveportefølje som følger:

Tabel 6: Antal tilbud fordelt på tilbudstype

| Traditionel Tilbudstype | I alt |
|---|--------------------------------|
| Plejefamilier | 1.204 |
| Børne- og unge tilbud | 76 |
| Voksentilbud | 212 |
| Kombinerede børne-/unge og voksentilbud | 96 |
| Andre tilbudstyper | Antal (uafhængig af størrelse) |
| Koncerner | 10 |
| Tilbud under koncerner | 21 |

Beskrivelse af udviklingen af socialtilsynets opgaveportefølje i 2016

Ved udgangen af 2016 havde Socialtilsyn Øst 1.588 tilbud og plejefamilier. Opgaveporteføljen er derved faldet 6,3 % i forhold til ved udgangen af 2015. Opgaveporteføljen har hele 2016 været i udvikling. Dette skyldes blandt andet, at flere plejefamilier selv har meddelt, at de ikke længere ønsker at være plejefamilie, og at nogle plejefamilier, der har været generelt godkendt, er blevet konkret godkendte.

Årets godkendelser

Socialtilsynet skal behandle ansøgninger om godkendelse fra sociale tilbud og plejefamilier. Disse ansøgninger tilgår løbende og bliver ligeledes løbende sagsbehandlet.

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 den 1. januar 2017. Denne godkendelse vil alene indgå i socialtilsynets årsrapport for 2017.

Nedenstående **Tabel 7: Antal ny-godkendte tilbud fordelt på tilbudstype** indeholder ansøgninger, hvor der er truffet afgørelse om godkendelse eller ikke godkendelse i 2016, og ansøgninger, hvor tilbuddet eller plejefamilien selv har trukket ansøgningen tilbage i 2016. En del af disse ansøgninger kan være modtaget i 2015.



Tabel 7: Antal ny-godkendte tilbud fordelt på tilbudstype

| Traditionelle tilbudstyper | Godkendt i alt | Ansøgninger uden godkendelse | |
|---|----------------|------------------------------|---------------------------|
| | | Ikke godkendt | Ansøgning trukket tilbage |
| Plejefamilier | 75 | 6 | 106 |
| Børne- og unge tilbud | 4 | 1 | 0 |
| Voksen tilbud | 3 | 2 | 1 |
| Kombinerede børne-/unge og voksentilbud | 10 | 1 | 1 |
| I alt | 92 | 10 | 108 |

Opgaven, med at behandle ny-ansøgninger, har fyldt meget i 2016. Det hænger blandt andet sammen med, at der blev påbegyndt sagsbehandling for ansøgninger fra mange tilbud og især plejefamilier, der selv valgte at trække deres ansøgning tilbage.

Socialtilsyn Øst har ny-godkendt 17 tilbud og 75 plejefamilier i 2016. Der var fire sociale tilbud og seks plejefamilier, der fik afslag på godkendelse.

Socialtilsyn Øst modtog en del ansøgninger om godkendelse fra nye tilbud og plejefamilier, hvor sagsbehandlingen blev påbegyndt i 2016, men som ikke var afsluttet ved nytår. En del af de ansøgninger, som Socialtilsyn Øst modtog og opstartede sagsbehandlingen af i 2016, vil derfor først tælle med i statistikken for ny-godkendelser i 2017. I forbindelse med modtagelse af ansøgninger erfarer Socialtilsyn Øst ofte udfordringer i forhold til manglende dokumentation, ukorrekte eller manglende indberetninger på Tilbudsportalen, og mangelfulde ansøgninger. Disse udfordringer besværliggør sagsbehandlingen og forøger blandt andet sagsbehandlingstiden.

En ansøgning, der bliver trukket tilbage, betyder ikke, at der ikke har været noget arbejde med ansøgningen. Ressourceforbruget afhænger meget af, hvornår i processen ansøgningen trækkes tilbage. I 2016 var der to tilbud, der trak deres ansøgning tilbage, og antallet på plejefamilieområdet udgjorde 106.

Antal tilbagekaldte godkendelser og baggrunden herfor

Antallet af tilbagekaldte godkendelser opgøres fordelt på tilbudstype, og med angivelse af under hvilket tema i kvalitetsmodellen, begrundelsen for tilbagekaldelsen, er formuleret. Kun godkendelser, hvor socialtilsynet har truffet afgørelse om tilbagekaldelse af godkendelsen i 2016, figurerer i opgørelsen.

Tabel 8: Antal tilbagekaldte godkendelser fordelt på tilbudstyper

| Traditionelle tilbudstyper | Antal |
|---|-----------|
| Plejefamilier | 7 |
| Børne- og unge tilbud | 1 |
| Voksentilbud | 0 |
| Kombinerede børne-/unge og voksentilbud | 2 |
| I alt | 10 |

De tilbagekaldte godkendelser har gennemgået en nærmere undersøgelsesproces, og på baggrund heraf, har socialtilsynet trukket godkendelsen, i syv plejefamilier og tre tilbud.

Tabel 9: Oversigt over primære årsager til tilbagekaldelse af godkendelse

| Årsag | Tilbudstyper | | | | I alt |
|--|---------------|----------------------|---------------|--------------------|-----------|
| | Plejefamilier | Børn- og unge tilbud | Voksne tilbud | Kombinerede tilbud | |
| 1. Uddannelse og beskæftigelse | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| 2. Selvstændighed og sociale relationer | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| 3. Målgruppe, metoder og resultater | 2 | 1 | 0 | 2 | 5 |
| 4. Organisation og ledelse/familiestruktur og familiedynamik | 5 | 0 | 0 | 2 | 7 |
| 5. Kompetencer | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 6. Økonomi | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 7. Fysiske rammer | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| I alt | 14 | 3 | 0 | 8 | 25 |

Note: Antallet af temaer vil være højere end antallet af tilbagekaldte godkendelser. Det skyldes, at flere temaer godt kan have ligget til grund for tilbagekaldelsen.

Af **Tabel 9: Oversigt over primære årsager til tilbagekaldelse af godkendelse** fremgår det, at i 2016 var de hyppigste årsager til tilbagekaldelse af godkendelsen Organisation og ledelse/familiestruktur og familiedynamik, Målgruppe, metoder og resultater og Kompetencer.

Tabel 10: Antal ophørte tilbud og plejefamilier

| Traditionelle tilbudstyper | Antal |
|--|------------|
| Plejefamilier | 114 |
| Børne- og unge tilbud | 9 |
| Voksntilbud | 11 |
| Kombinerede børne-/unge og voksntilbud | 7 |
| I alt | 141 |

Antal ophørte, der fremgår af **Tabel 10: Antal ophørte tilbud og plejefamilier** har af egen vilje oplyst, at de ikke længere ønsker at opretholde deres godkendelse. Der er tale om, afsluttede tilsyn, hvor resultatet er ophørt og dato for ophør er i 2016.

På tilbudsområdet er de hyppigste årsager til ophør manglende belægning, konkurs og organisatoriske ændringer, der blandt andet har resulteret i sammenlægninger. På plejefamilieområdet er de hyppigste årsager til ophør samlivsophør, alder og udløb af plejeopgaver.

§ 85 – botilbud

Som det fremgår af årsrapporten 2015, blev der i forbindelse med re-godkendelserne af sociale tilbud i 2014 og 2015 overfor en række tilbud, med pladser efter lov om social service §§ 107 og 108, oprettet i boliger underlagt almenboligloven, udstedt vilkår om, at der skulle udarbejdes en plan for, hvordan man ville bringe overensstemmelse mellem deres godkendelse, og det forhold at tilbuddet drives i almene boliger.

En af disse afgørelser om re-godkendelse med vilkår blev anket til Ankestyrelsen, der i marts 2016 traf afgørelse om, at der ikke kunne udstedes vilkår om dette forhold, idet der fandtes at være tale om en så grundlæggende juridisk uoverensstemmelse, at tilbuddenes godkendelse i stedet for burde have været tilbagekaldt. Henset til antallet af tilbud i Socialtilsyn Øst's område, der var re-godkendt med et sådant vilkår, ville det være ganske problematisk om disse tilbuds godkendelser skulle tilbagekaldes som følge af en lovteknisk udfordring, som ikke har indflydelse på kvaliteten af den indsats, der ydes overfor borgerne. Der blev derfor via dialog med de berørte tilbud arbejdet videre med processen omkring ændring af tilbuddenes konstruktion, således, at der blev skabt overensstemmelse mellem den godkendte indsats og tilbuddets fysiske rammer. Problematikken er således for langt hovedparten af tilbuddenes vedkommende løst i 2016, mens enkelte falder på plads i løbet af starten af 2017.

Alle de tilbud, som i 2016 har valgt at ændre tilbudstype fra botilbud efter servicelovens §§ 107 og/eller 108 til botilbudslignende boform efter servicelovens § 85, er fortsat underlagt socialtilsynets tilsynskompetence, idet betingelserne herfor i lov om socialtilsyn § 4, stk. 1 nr. 1 - 4, har været opfyldt.

I den forbindelse kan det afslutningsvist nævnes, at der med virkning fra 1. januar 2017, som følge af den nye socialtilsynslov, er ændret i ovennævnte betingelser, idet kravet om kommunal visitationsret til boligdelen er bortfaldet. Socialtilsyn Øst vil derfor i 2017 skulle tage stilling til om yderligere tilbud skal omfattes af socialtilsynets tilsynskompetence.

Antal gennemførte tilsyn, herunder antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg

I forbindelse med Socialtilsyn Øst's tilsynsforpligtelse modtager alle plejefamilier og sociale tilbud minimum et tilsynsbesøg årligt.

Tilsynsbesøgene kan aflægges som anmeldte og uanmeldte. Antallet af tilsynsbesøg kan variere alt efter tilbudets størrelse og i forhold til det, der ønskes belyst. For eksempel vil et tilbud med mange afdelinger typisk få flere tilsynsbesøg i forbindelse med et enkelt tilsyn. Det samme gør sig gældende, hvis et tilbud får et skærpet tilsyn. Derfor vil det samlede antal tilsynsbesøg være højere end det samlede antal gennemførte tilsyn.

Tabel 11: Gennemførte tilsyn

| Traditionelle tilbudstyper | Antal |
|--|--------------|
| Plejefamilier | 1.521 |
| Børne- og unge tilbud | 113 |
| Voksenteilbud | 289 |
| Kombinerede børne-/unge og voksenteilbud | 159 |
| I alt | 2.082 |

Af **Tabel 11: Gennemførte tilsyn**, er det alene gennemførte tilsyn, der fremgår. Ud af de 2.082 gennemførte tilsyn, har der fundet fysisk besøg sted i 1.798 af dem. De 286 tilsyn, der ikke har været fysisk besøg på, er administrative tilsyn. Et administrativt til kan blandt andet være opfølgning på udstedte vilkår og påbud, væsentlige ændringer på tilbudsområdet, tilbagekaldelse af ansøgning på plejefamilieområdet med mere. De 286 administrative tilsyn fordeler sig med 178 på plejefamilieområdet og 108 på tilbudsområdet.

Tabel 12: Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg

| Socialtilsyn Øst | | | |
|-------------------------|--------------|-----------|--------------|
| Tilsynstype | Anmeldt | Uanmeldt | I alt |
| Driftsorienteret tilsyn | 1.733 | 61 | 1.794 |
| Re-godkendelser | 20 | 0 | 20 |
| Ny-godkendelser | 241 | 0 | 241 |
| I alt | 1.994 | 61 | 2.055 |

Tabel 13: Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg fordelt på tilbudstype

| Plejefamilier | | | |
|-------------------------|--------------|-----------|--------------|
| Tilsynstype | Anmeldt | Uanmeldt | I alt |
| Driftsorienteret tilsyn | 1.245 | 18 | 1.263 |
| Re-godkendelser | 4 | 0 | 4 |
| Ny-godkendelser | 221 | 0 | 221 |
| I alt | 1.470 | 18 | 1.488 |
| Tilbud | | | |
| Tilsynstype | Anmeldt | Uanmeldt | I alt |
| Driftsorienteret tilsyn | 488 | 43 | 531 |
| Re-godkendelser | 16 | 0 | 16 |
| Ny-godkendelser | 20 | 0 | 20 |
| I alt | 524 | 43 | 567 |

Af **Tabel 12: Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg** og **Tabel 13: Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg fordelt på tilbudstype** er det også aftaler vedr. ny-godkendelser, der ikke er gennemført endnu, der fremgår¹⁵.

Derudover har der været gennemført administrative tilsyn. Disse tilsyn vil ikke indeholde en aftale, da der ikke er tale om, at socialtilsynet har været på et fysisk besøg. Denne tilsynstype dækker blandt andet over økonomiske tilsyn, væsentlig ændring, hvor vi har den fulde dokumentation for at kunne træffe afgørelsen, tilbud, der er blevet godkendt med påbud, hvor påbuddet er opfyldt, og socialtilsynet har den nødvendige dokumentation for at kunne træffe en afgørelse, ny-godkendelser, der inden tilsynsbesøget trækker deres ansøgning tilbage med mere.

Vedr. ny-godkendelser på plejefamilieområdet vil der altid være to aftaler, da godkendelsesprocessen i Socialtilsyn Øst indeholder to besøg hos plejefamilien.

Henvendelser om bekymrende forhold- whistleblowordningen

Borgere, pårørende, ansatte og andre personer kan anonymt kontakte Socialtilsyn Øst med oplysninger om bekymrende forhold på botilbud og i plejefamilier. Socialtilsynet modtager henvendelserne telefonisk og skriftligt via webformular.

¹⁵ Datatrækket vedrørende tilsynsbesøg, trækkes på aftaler, da det er aftalerne der er anmeldt eller uanmeldte og ikke tilsynet.

Til formålet har socialtilsynet etableret en særlig "whistleblower"- telefon, som er åben for telefoniske henvendelser indenfor socialtilsynets åbningstider. Ligeledes er det muligt at benytte en skriftlig webformular via socialtilsynets hjemmeside.

Fem medarbejdere fordelt på de tre afdelinger er samlet i et whistleblowersteam, der varetager opgaven. Teamet er desuden tilknyttet en juridisk konsulent.

Registrering og sagsbehandling

Socialtilsyn Øst registrerer alle nye henvendelser dagligt på hverdage. Whistleblowerteamet står til rådighed for faglig sparring om henvendelsen. Der foretages en risikovurdering af indholdet i henvendelsen, denne - og den efterfølgende sagsbehandling - drøftes desuden på faglig sparring indenfor henholdsvis tilbuds- og plejefamilieområdet.

Alle henvendelser bliver registreret enkeltvist, uanset om det er flere anmeldere eller den samme anmelder, som kontakter socialtilsynet flere gange.

Antal henvendelser

Antallet af modtagne henvendelser om bekymrende forhold steg med 25 % fra 2014 til 2015, og igen lidt fra 2015 til 2016 - med 230 henvendelser i 2015 op til 240 henvendelser i 2016.

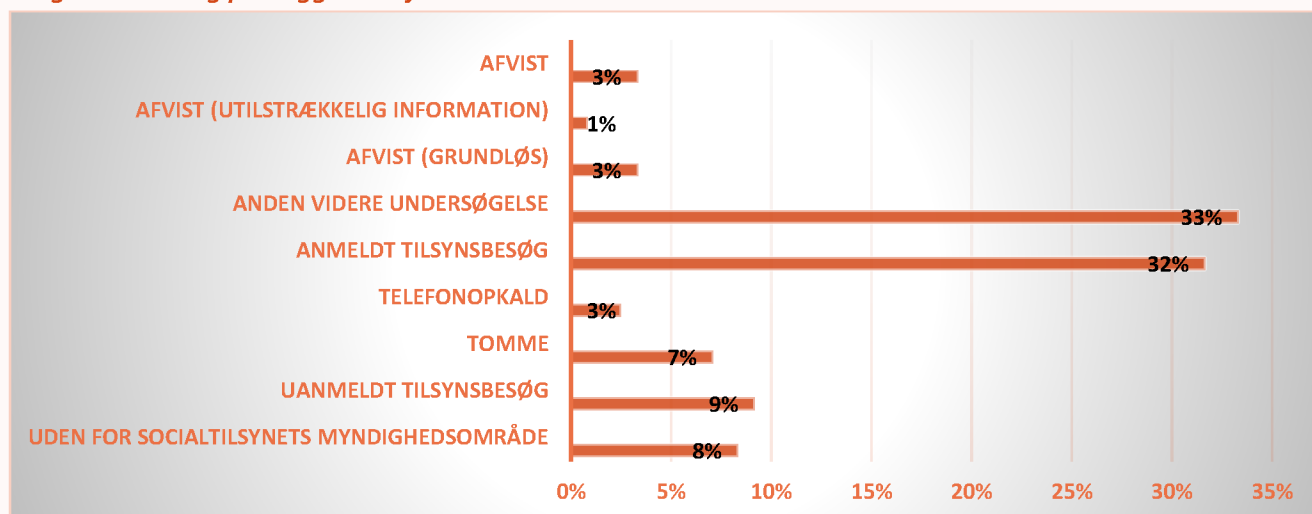
Tabel 14: Antal henvendelser

| Henvendelser fordelt på tilbudstyper | Antal |
|---|------------|
| Plejefamilier | 22 |
| Børne- og ungetilbud | 47 |
| Voksentilbud | 86 |
| Kombinerede børne-/unge og voksentilbud | 77 |
| Afvist og lukket | 8 |
| I alt | 240 |

I forhold til antallet af modtagne whistleblow skal det tages i betragtning, at der i forhold til enkelte tilbud er modtaget mange whistleblow. For en del tilbuds vedkommende mellem 5 - 10 whistleblow. Samme billede tegner sig på plejefamilieområdet, hvor der også er enkelte familier, som tegner sig for et betydeligt antal henvendelser. Det forhold, at der modtages flere henvendelser omkring et bestemt tilbud eller en bestemt plejefamilie, er efter Socialtilsyn Øst's erfaring ikke nødvendigvis udtryk for en dårlig kvalitet i tilbuddet, men kan omhandle henvendelser af chikanelignende karakter, typisk fra afskedigede medarbejdere i tilbuddet eller biologiske forældre i relation til plejefamilier.

Antallet af modtagne henvendelser om bekymrende forhold, er fra 2015 til 2016 steget med cirka 4 %. Dette skyldes blandt andet, at borgerne og andre af tilbuddenes interessenter har fået større kendskab til whistleblowerordningen. Ordningen har sin berettigelse, hvilket potentielle indberettere er blevet bevidste om. På tilbudsområdet er den største ændring en stigning på 75 %, vedrørende de kombinerede børne-/unge og voksentilbud, efterfulgt af et fald på næsten 30 % vedrørende børne- og unge tilbud.

Diagram 8: Tiltag på baggrund af henvendelser



Henvendelsesmønstre

For at sikre anonymiteten vedrørende årsagerne til henvendelserne, er det alene de tre hyppigste årsager til henvendelserne, der beskrives med en kort tekst.

Ved registreringen af de modtagne whistleblows bliver der angivet en årsag til henvendelsen. Denne årsag vælges blandt de 16 valgmuligheder, der ligger i it-systemet bestående af 15 konkrete områder, som for eksempel økonomi, misbrug og omgangstone, ligesom der findes en "Andet"-kategori til at rumme de henvendelser, der falder udenfor de 15 konkrete årsager.

I fordelingen af de modtagne whistleblow på tilbudsområdet fremgår det, at en meget stor andel af de modtagne henvendelser vedrører årsagen "Ledelse – dårlig eller manglende", efterfulgt af henholdsvis årsagerne "Andet" og "Socialfaglige kompetencer – dårlige eller manglende".

I forhold til plejefamilieområdet er der flest modtagne whistleblow under årsagen "Nedværdigende behandling" efterfulgt af årsagerne "Pædagogik", "Socialfaglige kompetencer", "Vold – fysisk" og "Andet". I forhold til de henvendelser, der er registreret under årsagen, "Andet" er der blandt andet tale om whistleblow om misrøgt af de anbragte børn, og manglende samarbejdsevner både i forhold til biologisk familie og øvrige samarbejdsrelationer.

Kategorien "Afvist og lukket" dækker primært over henvendelser, som ikke hører under socialtilsynets kompetenceområde – typisk henvendelser om sagsbehandling af personlige forhold og ikke bekymrende forhold i tilbud og plejefamilier.

"Andet" kategorien på tilbudsområdet bruges ofte til henvendelser, der kan indeholde elementer fra flere af de øvrige kategorier på én gang. I "Andet" kategorien på plejefamilieområdet indgår henvendelser om personlig sagsbehandling eller konkret godkendte plejefamilier, der er udenfor socialtilsynets kompetenceområde.

På tilbudsområdet anvendes "Andet" kategorien på samme måde. Henvendelser der falder udenfor socialtilsynets kompetenceområde kan for eksempel være oplysninger om forkert medicinbehandling. I disse tilfælde kontaktes indberetter og henvises til Styrelsen for Patientsikkerhed (hvis der er angivet kontaktoplysninger, så der er mulighed for dette).

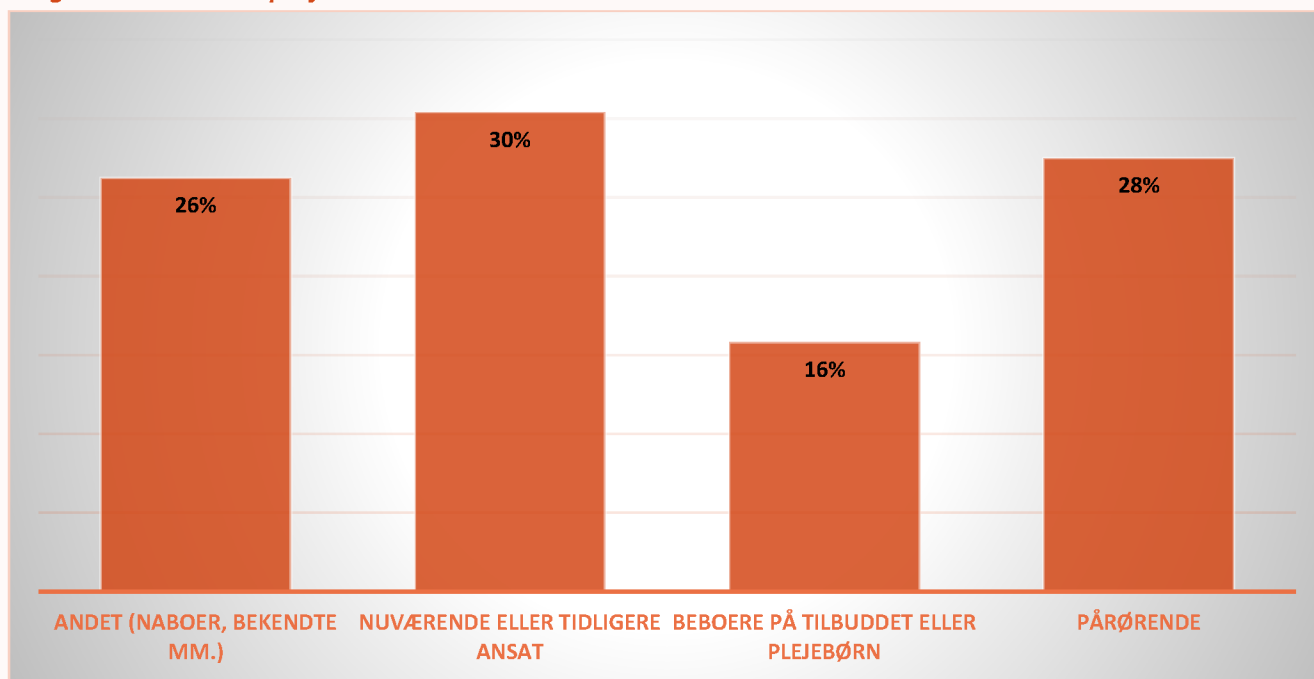
I enkelte tilfælde ses, at det er utilfredshed med socialtilsynet, der bliver indberettet.

I forhold til, hvorfra whistleblows modtages, er der for tilbudsområdet primært tale om, at der modtages en del fra medarbejdere i tilbuddene - både nuværende og forhenværende, ofte fra pårørende til nuværende og tidligere borgere i tilbuddet, ligesom flere henvendelse er fra borgerne selv.

I forhold til plejefamilieområdet modtages hovedparten af henvendelserne fra pårørende til de anbragte børn, desuden fra naboer og bekendte - samt enkelte tilknyttede familieplejekonsulenter og enkelte sagsbehandlere fra det offentlige system.

I kommunikationen med myndighedspersoner gør socialtilsynet opmærksom på, at anonymitetskravet ikke omhandler henvendelser fra andre myndigheder. Det kan i tilknytning hertil nævnes, at der har været en del udfordringer i relation til de offentlige sagsbehandlere og andre myndighedspersoner i forhold til at gøre dem klart, at denne ordning ikke er målrettet dem, men at de i stedet er underlagt den skærpede underretningspligt i henhold til servicelovens § 153 qua deres profession. Flere af disse myndighedspersoner tilkendegiver, at de hellere vil bruge whistleblowerordningen, hvor de kan være anonyme, i stedet for at skulle lægge navn til en formel underretning. I kommunikationen med myndighedspersoner gør socialtilsynet imidlertid opmærksom på, at anonymitetskravet ikke omhandler henvendelser fra andre myndigheder jævnfør kapitel 12 pkt. 324 i vejledning om socialtilsyn.

Diagram 9: Anmelderprofil



Tendensen i anmelderprofilen viser, at de største ændringer ligger i modtagne henvendelser fra "Andet" og "Beboere". Antallet af henvendelser fra "Andet" er faldet med 11 %, hvorimod antallet af henvendelser fra "Beboere" er steget med 11 %. Forskydningen tyder på, at "Beboerne" har fået større kendskab til whistleblowerordningen og er i større udstrækning end tidligere begyndt at anvende den. Dette hænger godt sammen med, at socialtilsynet kontinuerligt informerer om ordningen ved tilsynsbesøgene.

Kendskab til whistleblowordningen

For at sikre, at både borgere, pårørende, ansatte og andre personer er bekendt med ordningen, har Socialtilsyn Øst i 2016 fortsat med følgende tiltag:

- Ordningen er beskrevet på Socialtilsyn Øst hjemmeside med oplyst kontaktinformationer
- Socialtilsyn Øst's medarbejdere oplyser om ordningen, når de er på tilsynsbesøg
- (for eksempel gennem en opslagsseddel, som Socialtilsyn Øst opfordrer til at placere et synligt sted på tilbuddet)
- Oplysningerne fremgår af visitkort

Socialtilsyn Øst's erfaringer om bekymrende henvendelser - whistleblowordningen

For Socialtilsyn Øst har det gennem 2016 været mærkbart, at der nu er et godt kendskabet til ordningen.

Det er ligeledes erfaringen, at der kommer en del henvendelser til whistleblowordningen, der ikke hører ind under socialtilsynets kompetenceområde, for eksempel vedr. plejecentre og personrettede problematikker. Ikke alle disse henvendelser registreres, men der bruges ressourcer på at udrede relevansen af henvendelsen og/eller guide henvender til at benytte de rette kanaler.

Socialtilsynet vurderer, at der via ordningen er modtaget oplysninger, som har dannet grundlag for tilsynsmæssige konsekvenser. Oplysninger, som må antages ikke at ville være kommet tilsynet i hænde, såfremt der ikke havde været en whistleblowordning.

I forhold til de oplysninger Socialtilsyn Øst har modtaget gennem ordningen, har disse i flere tilfælde været udfordrende at undersøge. Udfordringen ligger i den dobbelte tavsheds klausul, der har gjort, at socialtilsynet ikke har kunnet forholde tilbuddet eller plejefamilien de modtagne oplysninger. Særligt i forhold til henvendelser, der vedrører bløde områder som for eksempel nedværdigende behandling, omgangstone m.v., som er vanskeligt objektivt at konstatere ved et tilsynsbesøg, opleves udfordringen større end ved forhold, der vedrører mere hårde områder som for eksempel fysiske rammer og økonomi.

I de tilfælde hvor indberetter har anført kontaktoplysninger, har praksis - ud fra en konkret vurdering - været, at kontakte vedkommende for supplerende oplysninger, til at understøtte, således at tilsynskonsulenten bedre har kunnet belyse indikatorer under de relevante temaer i Kvalitetsmodellen.

Når der fremadrettet er givet mulighed for, at indberetter, kan vælge at fravige anonymitetskravet (jævnfør ny lovgivning¹⁶ på området 1.1.2017), vurderes det til at kunne optimere kvaliteten af risikovurderingen og de eventuelle tilsynsmæssige konsekvenser på baggrund af henvendelsen.

Skærpet tilsyn

Et skærpet tilsyn, jævnfør bekendtgørelse om socialtilsyn § 7, er et tilsyn, hvor der er ekstra fokus på det enkelte tilbud eller plejefamilie, som er afstedkommet efter, at et driftstilsyn eller re-godkendelse har været gennemført. Det skærpede tilsyn kan være anvendt, hvis der har været bekymringer i forhold til tilbuddets kvalitet, som skal rettes op på. Ved et skærpet tilsyn pålægges tilbuddet eller plejefamilie et eller flere påbud, som skal efterleves.

¹⁶ LBK nr. 70 af 18/01/2017

At være underlagt skærpet tilsyn er en afgørelse, der træffes for tre måneder ad gangen jævnfør lovbekendtgørelse om socialtilsyn § 8, og som kan forlænges én gang for en ny tre måneders periode. For hver tre-måneders periode, et tilbud er underlagt skærpet tilsyn, skal tilbuddet betale en ekstra takst svarende til en fjerdedel af den almindelige tilsynstakst, jævnfør bekendtgørelse om socialtilsyn § 19.

Hvis et skærpet tilsyn forlænges yderligere tre måneder, tæller det som et nyt skærpet tilsyn. Socialtilsyn Øst har i 2016 ikke udstedt nogle skærpede tilsyn.

Antal iværksatte påbud og påbuddenes karakter

Der kan iværksættes påbud, når der ved et driftstilsyn eller re-godkendelse er konstateret forhold, som påkræver handling fra tilbuddets eller plejefamiliens side, hvis socialtilsynet fortsat skal kunne godkende tilbuddet.

Påbuddene beskriver de forhold, som tilbuddet eller plejefamilien skal rette op på, som forudsætning for fortsat at kunne være godkendt, og socialtilsynet skal anføre en frist for opfyldelse af påbuddet.

Antal iværksatte påbud opgøres fordelt på tilbudstype, og med angivelse af under hvilket af de syv temaer i kvalitetsmodellen, begrundelse for iværksættelse af påbud er formuleret.

Tabel 15: Antal afgørelser om udstedte påbud fordelt på tilbudstype

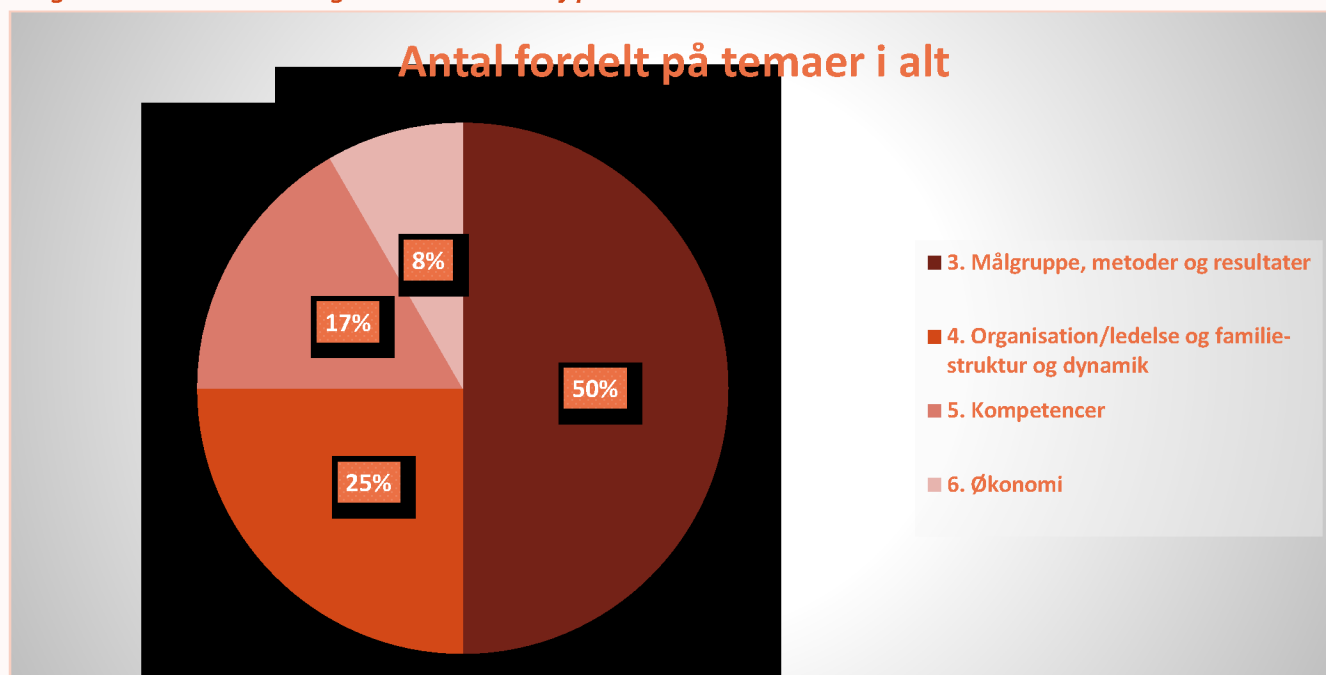
| Traditionelle tilbudstyper | Antal |
|---|-------|
| Plejefamilier | 3 |
| Børne- og unge tilbud | 0 |
| Voksentilbud | 3 |
| Kombinerede børne-/unge og voksentilbud | 2 |
| I alt | 8 |

Antallet af afgørelser om påbud udstedt af Socialtilsyn Øst i 2016 er faldet med syv sammenlignet med 2015. En afgørelse om påbud kan indeholde flere påbud, hvorfor antallet af udstedte påbud er større end antal tilbud og plejefamilier, der har fået påbud.

Tabel 16: Oversigt over primære årsager til udstedelse af påbud

| Årsag | Tilbudstyper | | | | |
|--|---------------|-----------------------|--------------|--------------------|-------|
| | Plejefamilier | Børne- og unge tilbud | Voksentilbud | Kombinerede tilbud | I alt |
| 1. Uddannelse og beskæftigelse | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Selvstændighed og sociale relationer | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Målgruppe, metoder og resultater | 1 | 0 | 5 | 0 | 6 |
| 4. Organisation og ledelse/familiestruktur og familiedynamik | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| 5. Kompetencer | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 6. Økonomi | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 7. Fysiske rammer | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| I alt | 4 | 0 | 5 | 3 | 12 |

Diagram 10: Primære årsager til udstedelse af påbud



Tabel 17: Udvikling i primære årsager til udstedelse af påbud

| Årsager | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| 1. Uddannelse og beskæftigelse | 1 | 3 | 0 |
| 2. Selvstændighed og sociale relationer | 0 | 1 | 0 |
| 3. Målgruppe, metoder og resultater | 2 | 10 | 6 |
| 4. Organisation og ledelse/familiestruktur og familiedynamik | 7 | 14 | 3 |
| 5. Kompetencer | 4 | 13 | 2 |
| 6. Økonomi | 7 | 15 | 1 |
| 7. Fysiske rammer | 7 | 7 | 0 |
| I alt | 28 | 63 | 12 |

Antallet af påbud er faldet med 81 % i forhold til 2015. Årsagen hertil er blandt andet, at størstedelen af re-godkendelserne er gennemført i 2015. De re-godkendelser, der er fortaget i 2016 vedrører alkohol- og misbrugstilbud. Denne tilbudstyper udgør kun 0,8 % af Socialtilsyn Øst's opgaveportefølje.

Den største forskel i forhold til 2015 er, at der ingen påbud er udstedt på børne- og ungeområdet i 2016.

De hyppigste temaer for udstedelse af påbud i 2016 er Målgruppe, metoder og resultater, Organisation og ledelse og Kompetencer. I 2015 var de hyppigste årsager: Økonomi, Organisation og ledelse og Kompetencer.

Vilkår

Vilkår er en sanktionsmulighed. Socialtilsynet træffer efter ansøgning, afgørelse om godkendelse som generelt egnet tilbud. Hvis tilbuddet ikke længere opfylder betingelserne for godkendelse, kan socialtilsynet i forbindelse med godkendelsen fastsætte vilkår jævnfør lovbekendtgørelse om socialtilsyn § 5, stk. 5. I henhold til lovgivningen kan socialtilsynet knytte frister til et vilkår.

Godkendelse med vilkår kan være særligt relevant for nye tilbud, som ikke har en eksisterende godkendelse. Vilkårene samt fristen for vilkårenes opfyldelse fremgår altid af afgørelsen.

Det vil også være relevant i forhold til væsentlige ændringer, hvor der kan knyttes vilkår til godkendelsen.

Tabel 18: Antal udstedte vilkår

| Traditionelle tilbudstyper | Antal afgørelser | Antal vilkår |
|----------------------------|------------------|--------------|
| Plejefamilier | 1 | 1 |
| Tilbud | 11 | 17 |
| I alt | 12 | 18 |

Afgørelserne om vilkår fordeler sig på fem re-godkendelser, fem ny-godkendelser og to driftsorienteret tilsyn.

Der forekommer tilbud, der har fået flere vilkår. En afgørelse om vilkår kan godt indeholde flere vilkår og flere temaer. I de afgørelser om vilkår, hvor der er givet flere vilkår, er det ikke ualmindeligt, at vilkårene har forskellige opfyldelsesfrister. Socialtilsynenes it-system til registrering af tilsynene understøtter som noget nyt muligheden for at godkende med vilkår, når der føres et driftsorienteret tilsyn, hvor der er tale om væsentlige ændringer.

På plejefamilieområdet ligger vilkåret indenfor temaet Kompetencer. Vilkår på tilbudsområdet fordeler det sig på Målgrupper, metoder og resultater, Organisation og ledelse, Økonomi og Fysiske rammer.

Væsentlige ændringer

Tilbuddene har oplysningspligt, og skal af egen drift give socialtilsynene oplysninger om væsentlige ændringer i forhold til godkendelsesgrundlaget, jævnfør lovbekendtgørelse om socialtilsyn § 12, stk. 2.

Socialtilsynene fastsætter en særlig takst for godkendelse af væsentlige ændringer i allerede eksisterende tilbud jævnfør lovbekendtgørelse om socialtilsyn § 18, stk. 3 og bekendtgørelse om socialtilsyn § 23, stk. 3.

En væsentlig ændring kan blandt andet vedrøre:

- Juridisk grundlag
- Antal pladser
- Målgruppe
- Fysiske rammer

Tabel 19: Antal ansøgninger om væsentlige ændringer - tilbud

| Traditionelle tilbudstyper | Antal |
|---|------------|
| Børne- og unge tilbud | 22 |
| Voksntilbud | 54 |
| Kombinerede børne-/unge tilbud og voksntilbud | 54 |
| I alt | 130 |

Afgørelserne om væsentlige ændringer fordeler sig på 129 driftsorienterede tilsyn og en re-godkendelse.

Der er tre ansøgninger om væsentlige ændringer, der har resulteret i godkendelse med vilkår og tre har resulteret i godkendt med påbud.

På plejefamilieområdet gælder oplysningspligten også, men her, er der tale om ændring af godkendelsen og ikke en væsentlig ændring. Der er på plejefamilieområdet modtaget 54 ansøgninger om ændring af godkendelsen.

Ansøgningerne på plejefamilieområdet vedrører hovedsageligt fysiske rammer og antal pladser. På tilbudsområdet vedrører ansøgningerne primært målgrupper og antal pladser.

Dispensationer

Med virkning fra 1. juli 2016 fik socialtilsynene med ændringen af lov om socialtilsyn adgang til at træffe afgørelse om fravigelse af tilbuddenes godkendelse efter ansøgning fra tilbuddet, også kaldet dispensationer.

Denne mulighed havde i perioden fra 11. november 2015 og frem til lovændringens ikrafttrædelse, ikke været mulig som følge af, at Ankestyrelsen i principafgørelse 74-15 havde fastslået, at der ikke i lov om socialtilsyn, var den fornødne hjemmel til bekendtgørelsens bestemmelse, om muligheden for at give dispensation til tilbuddene.

Socialtilsynet har i 2. halvår af 2016 modtaget 29 anmodninger om dispensation, heraf er ni modtaget fra plejefamilier, mens de resterende 20 ansøgninger er modtaget fra tilbud. Af de 20 ansøgninger på tilbudsområdet er de tre trukket tilbage fra ansøgers side, inden der var truffet afgørelse i sagen. Der er således truffet afgørelse i 26 sager.

I de 20 af sagerne, er ansøgningen om dispensation imødekommet fuld ud, mens der i en enkelt sag er givet delvist medhold i det ansøgte og i fem sager, er der meddelt afslag.

Tabel 20: Oversigt over behandlede ansøgninger om dispensation

| | Plejefamilier | Tilbud |
|----------------------------|---------------|-----------|
| Antal modtagne ansøgninger | 9 | 20 |
| Ansøgning trukket tilbage | 0 | 3 |
| Afgørelse fuldt medhold | 7 | 13 |
| Afgørelse delvist medhold | 1 | 0 |
| Afgørelse afslag | 1 | 4 |
| I alt | 9 | 20 |

I forhold til hvilke emner dispensationsansøgningerne vedrører, er der på plejefamilieområdet alene modtaget ansøgninger om dispensation i forhold til antallet af børn, som familien er generelt godkendt til at modtage –

det vil sige anmodninger om i en periode at modtage flere børn end den generelle godkendelse giver mulighed for. Dette gælder for eksempel i situationer, hvor der er behov for anbringelse af en søskende til et eksisterende plejebarn i familien.

I forhold til ansøgningerne på tilbudsområdet, fordeler disse sig på flere områder, men med en betydeligt overvægt af ansøgninger om fravigelse af det godkendte pladsantal.

Tabel 21: Oversigt over modtagne ansøgninger på tilbudsområdet - emner

| Ansøgning vedrører | Antal |
|--------------------|-------|
| Pladsantal | 8 |
| Alder | 5 |
| Målgruppe | 2 |
| Andet | 4 |
| Fysiske rammer | 1 |
| I alt | 20 |

Klager

Tilbud og plejefamilier har, hvis de ikke er enige i en afgørelse truffet af socialtilsynet, mulighed for at klage over afgørelsen til Ankestyrelsen, jævnfør lovbekendtgørelse om socialtilsyn § 19.

Klagen skal indgives til socialtilsynet, der vil genvurdere sagen. Hvis afgørelsen fastholdes, sender socialtilsynet klagen og sagens øvrige materiale til Ankestyrelsen til deres behandling. Klagen skal indgives til socialtilsynet senest fire uger efter, at tilbuddet har modtaget afgørelsen.

Socialtilsyn Øst har i alt modtaget 21 klager i 2016, fordelt med ni klager på tilbudsområdet, ni på plejefamilieområdet og tre øvrige.

Tabel 22: Oversigt over modtagne klager på tilbudsområdet – oversendt til Ankestyrelsen i 2016

| Klagens indhold | Antal | Ankestyrelsens afgørelse |
|-----------------------|-------|--|
| Tilsynskompetence | 1 | Afgørelsen blev ophævet |
| Takster | 1 | Afgørelsen hjemvist til fornyet behandling |
| Opsættende virkning | 2 | En afgørelse blev stadfæstet den anden ændret |
| Afslag på godkendelse | 3 | Socialtilsyn Øst fik medhold i den ene, de to andre blev ophævet |
| Vilkår | 1 | Afgørelsen blev stadfæstet |
| Godkendelse af budget | 1 | Afgørelsen hjemvist til fornyet behandling |
| I alt | 9 | |

I klagesager, er der mulighed for at få opsættende virkning. Ved opsættende virkning, er det fortsat tilladt at visitere nye borgere til tilbuddet, hvorimod det ved delvis opsættende virkning ikke er tilladt at visitere nye borgere til tilbuddet.

Der er i to sager klaget over afgørelse om afslag på opsættende virkning. Ankestyrelsen gav Socialtilsyn Øst medhold i den ene afgørelse, mens Ankestyrelsen i den anden sag ændrede afgørelsen, idet de vurderede, at der var grundlag for opsættende virkning.

Tabel 23: Oversigt over modtagne klager på plejefamilieområdet

| Klagens indhold | Antal | Ankestyrelsens afgørelse |
|------------------------------------|-------|--|
| Afslag på udvidelse af godkendelse | 1 | Afgørelsen hjemvist til fornyet behandling |
| Afslag på ny-godkendelse | 4 | De tre afgørelser er stadfæstet, mens den fjerde fortsat er til behandling i Ankestyrelsen |
| Opsættende virkning | 1 | Afgørelsen blev ændret |
| Inddragelse af godkendelse | 3 | De to af afgørelserne er stadfæstet, den sidste er hjemvist til fornyet behandling. |
| I alt | 9 | |

Sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstid defineres som tidsperioden fra en ansøgning om ny-godkendelse 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.

Tabel 24: Antallet af færdigbehandlede ansøgninger

| Traditionelle tilbudstyper | Antal |
|----------------------------|-------|
| Plejefamilier | 81 |
| Tilbud | 21 |
| I alt | 102 |

Antallet af ny-ansøgninger på plejefamilieområdet, der er færdigbehandlet i 2016, er faldet med 35,7 %, hvor i mod, der på tilbudsområdet er en stigning på 61,5 %. Samlet er der sammenlignet med 2015 et fald 26,6 %.

Diagram 11: Færdigbehandlede ansøgninger i procent

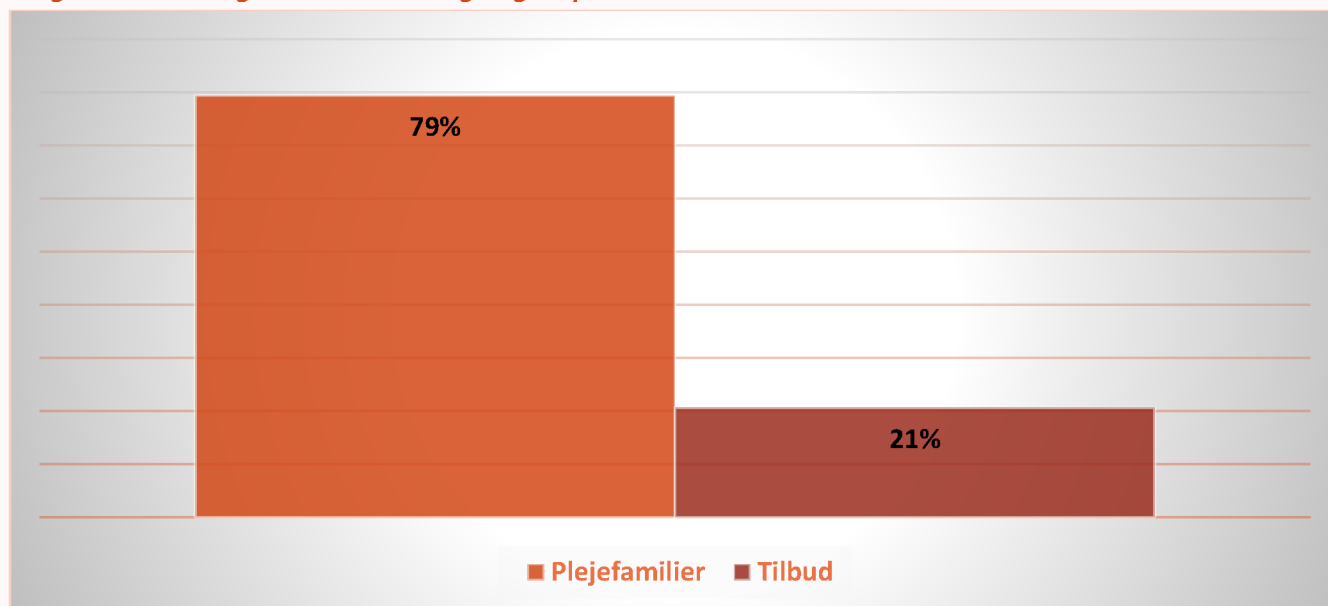
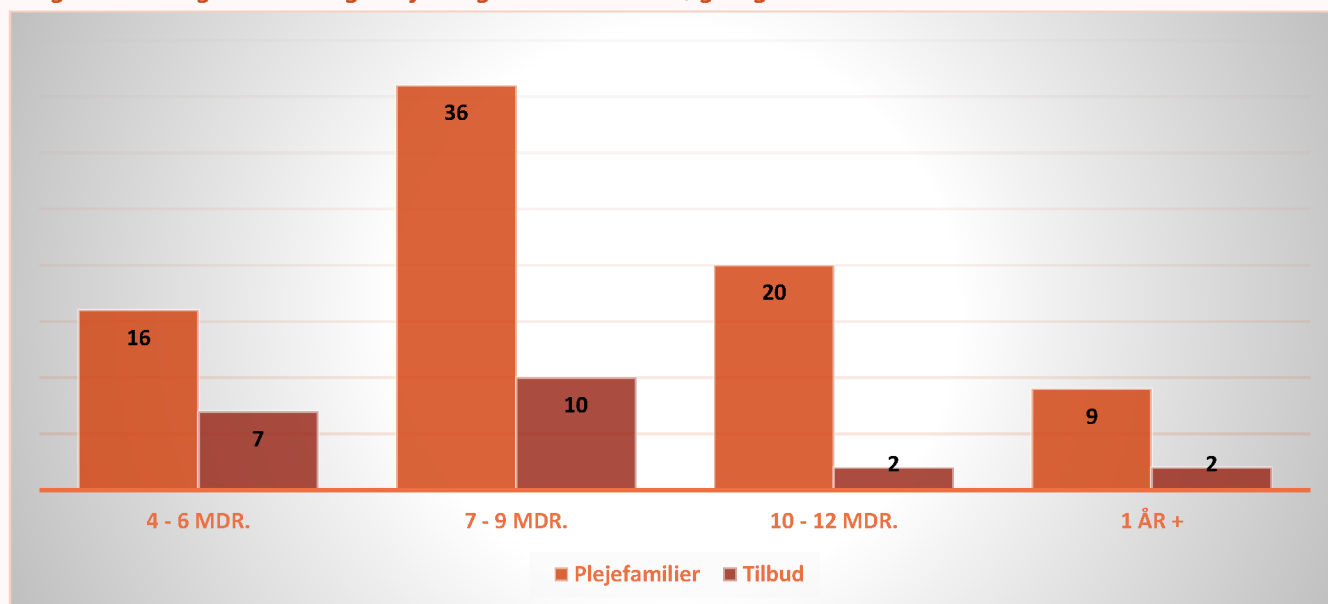


Diagram 12: Sagsbehandlingstid færdigbehandlede ansøgninger



Ovenstående skemaer og diagrammer er kun ny-ansøgninger, der enten er blevet godkendt eller ikke godkendt.

Som det fremgår, er en sagsbehandlingstid på 7 - 9 måneder det mest almindelige for både plejefamilieansøgninger og tilbudsansøgning. De største ændring på plejefamilieområdet er, sammenlignet med 2015, at der ikke er nogen ansøgninger, der har taget mindre end fire måneder at sagsbehandle, og antallet af ansøgninger, der har taget mere end et år at sagsbehandle, er faldet med 64 %. På tilbudsområdet, er de største ændringer, at der ikke er nogen tilbudsansøgninger, der har taget mindre end fire måneder at sagsbehandle og antallet af tilbudsansøgninger, der har taget mere end et år er steget fra nul til to.

En ny-godkendelse er en relativ omfattende proces, idet tilbud og plejefamilier skal vurderes efter alle temaer i kvalitetsmodellen. Der er flere forhold, der betyder relativ lang sagsbehandlingstid. For tilbuddene er det ofte forhold vedrørende økonomi, vedtægter og bestyrelse, der tager lang tid at afklare.

En anden væsentlig grund til, at sagsbehandlingen kan tage lang tid, er, at langt fra alle ansøgere fremsender det materiale, socialtilsynet anmoder om ved ansøgningstidspunktet, og at der ofte går lang tid med at fremskaffe de nødvendige dokumenter for eksempel oplysninger om tilbuddets eller plejefamiliens økonomi. For nye plejefamilier blev sagsbehandlingstiden i 2016 desuden ofte forlænget af ventetid og tilmelding på det påkrævede grundkursus, samt hensyn til hvornår plejefamilien kan deltage i grundkursus eller selv ønskede at deltage.

Socialtilsyn Øst har endvidere oplevet, at sagsbehandlingstiden kan være lang på grund af ændringer i plejefamiliernes liv, som de først oplyser om ved tilsynsbesøget. Livsændringerne kan blandt andet omfatte køb af nyt hus, at plejefamilien står over for en større renovering af deres bolig, at plejemor er eller forventer at blive gravid og lignende. I disse tilfælde opfordres plejefamilierne til at trække deres ansøgning tilbage for at ansøge på et senere tidspunkt, hvor deres livssituation vil være stabil. Men der er tilfælde, hvor behandlingen af ny-ansøgningen afventer, at plejefamilierne får bragt forskellige forhold i orden, inden den videre proces i godkendelsen kan fortsætte. Det er ofte forhold, som det alene er plejefamilien, der kan påvirke. En ny-ansøgning kan

ikke sættes i bero. Det betyder, at der vil være tilbudsansøgninger, der har en meget lang sagsbehandlingstid, som skyldes årsager, der ligger udenfor Socialtilsyn Øst's rækkevidde.

Socialtilsyn Øst anvender en del ressourcer i forhold til plejefamilier og tilbud, der vælger at trække deres ansøgning tilbage. Det er meget forskelligt, hvornår i godkendelsesprocessen ansøgningerne bliver trukket tilbage. Det er et ressourceforbrug, der kunne være brugt langt mere hensigtsmæssigt i forbindelse med Socialtilsyn Øst's andre tilsynsforpligtelser.

Tabel 25: Antal ansøgninger trukket tilbage

| Traditionelle tilbudstyper | Antal |
|----------------------------|-------|
| Plejefamilier | 106 |
| Tilbud | 2 |
| I alt | 108 |

Diagram 13: Ansøgninger trukket tilbage i procent

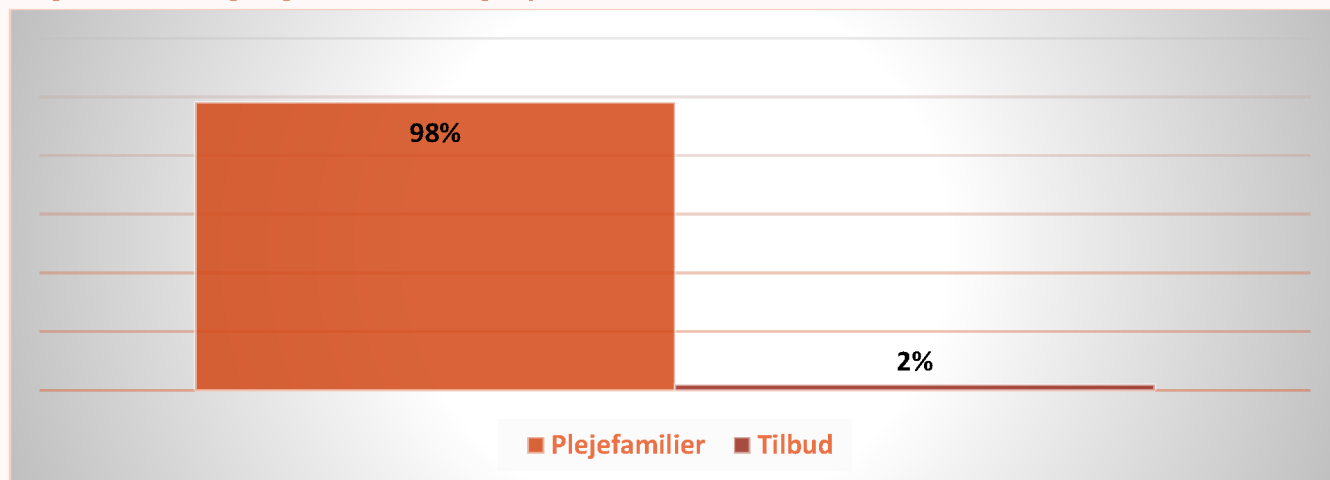
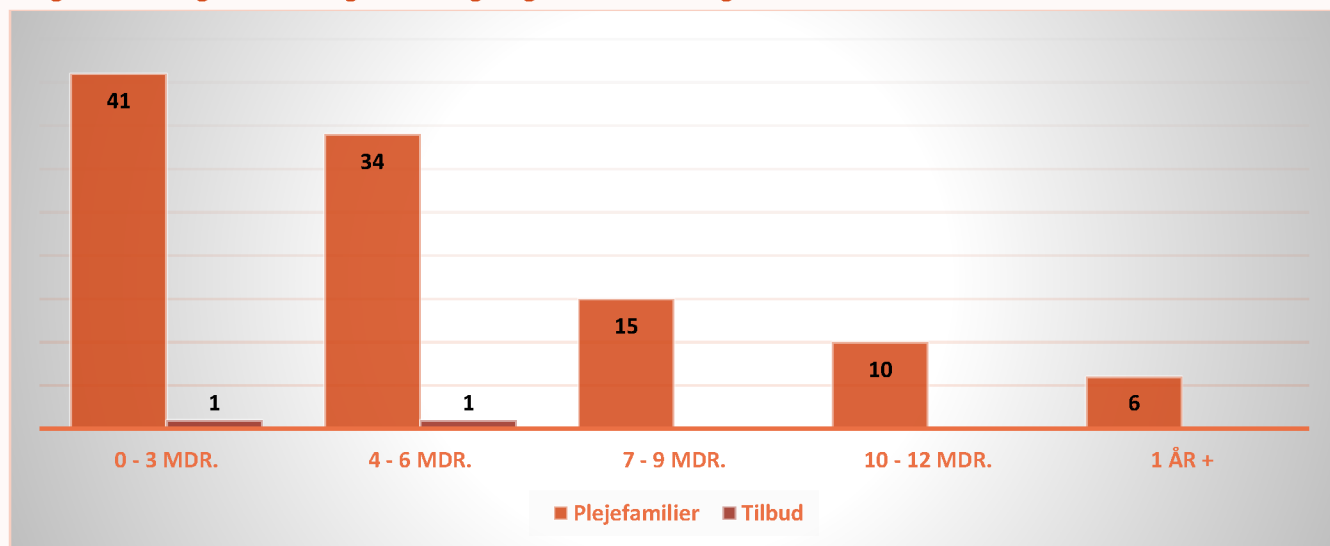


Diagram 14: Sagsbehandlingstid ansøgninger trukket tilbage



Aktindsigt

Socialtilsyn Øst har i 2016 behandlet 61 ansøgninger om aktindsigt. De 11 er anmodninger fra sagens part(er) eller partsrepræsentant (advokat) og er behandlet efter forvaltningslovens¹⁷ §§ 9 – 18. De øvrige 50 anmodninger, er behandlet efter offentlighedslovens¹⁸ §§ 7 - 14. Af de 50 anmodninger, er 32 anmodninger fra pressen og de resterende 18, er fra pårørende, kommuner, interesseorganisationer og andre.

Især anmodningerne fra pressen har krævet et meget stort ressourceforbrug, idet disse for hovedpartens vedkommende har omhandlet tilbud, hvor socialtilsynet har et omfattende sagsmateriale.

Aktindsigt efter offentlighedslovens regler kræver tillige, at enkeltpersoners private forhold ekstraheres, hvilket betyder, at det har krævet mange ressourcer at gennemlæse alle dokumenter for at fjerne disse oplysninger.

¹⁷ Lovbekendtgørelse nr. 433 af 22/04/2014

¹⁸ Lov nr. 606 af 12/06/2013

Magtanvendelser på børne- og ungeområdet samt voksenområdet

Socialtilsyn Øst har i løbet af 2016 registreret og vurderet alle modtagne magtanvendelser. Alle magtanvendelser er vurderet ud fra den, på det tidspunkt, gældende lovgivning. Denne registrering gør det muligt at give en foreløbig vurdering af tilbuddenes kendskab til reglerne om magtanvendelse, og hvordan tilbuddene arbejder med at forebygge magtanvendelser. Disse erfaringer, beskrives i de kommende afsnit.



Kriterium 6 under tema 3, Målgruppe, metoder og resultater, i kvalitetsmodellen omhandler magtanvendelser: *”Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser”* (Fra 2017 tema 4 ”sundhed og trivsel”).

Som en indikator for, om kriteriet er opfyldt, opstilles indikator 6.a: *”Tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.”* og indikator 6.b: *”Tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.”*

Børn og unge

Grundlaget for reglerne om magtanvendelse over for børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet, er beskrevet i servicelovens §§ 123 – 123c¹⁹ samt i bekendtgørelse om magtanvendelse over for børn og unge anbragt uden for hjemmet²⁰.

Udgangspunktet for indsatsen efter serviceloven er, at indsatsen skal ske med respekt for barnets eller den unges integritet og selvbestemmelse. I erkendelse af, at der kan være situationer, hvor det er nødvendigt at gribe ind i barnets eller den unges integritet, er der i serviceloven fastsat regler for, i hvilke situationer og hvordan sådanne tvangsmæssige foranstaltninger er tilladt.

Reglerne, i bekendtgørelse om magtanvendelse over for børn og unge anbragt uden for hjemmet, beskriver i hvilke situationer, der undtagelsesvis må anvendes magt, og den har til hensigt, at beskytte børn og unge på døgninstitutioner og opholdssteder mod overgreb og magtudøvelse ved at indeholde en afgrænsning heraf. Herudover beskriver reglerne, hvilke former for magt der ikke er tilladt såsom legemlig afstraffelse, fiksering eller ydmygende, hånende eller anden nedværdigende behandling.

Enhver form for magtanvendelse skal registreres og indberettes af opholdsstedet eller døgninstitutionen til barnets/den unges opholdskommune samt til det socialtilsyn, der fører tilsyn med stedet. Det gælder både, når der anvendes tilladt magt og ikke-tilladt magt.

Formålet med indberetning af magtanvendelse er blandt andet, at tilsynsmyndigheden får et overblik over antallet af magtanvendelser på de enkelte anbringelsessteder, og i forbindelse hermed overvejer, om der er behov for at følge op på brugen af magtanvendelse på de enkelte anbringelsessteder.

Bekendtgørelse om magtanvendelse over for børn og unge anbragt uden for hjemmet gælder ikke på plejefamilieområdet. På plejefamilieområdet gælder straffelovens²¹ regler i samme omfang som vold mod andre.

¹⁹ Lovbekendtgørelse nr. 1284 af 17/11/2015

²⁰ Bekendtgørelse nr. 186 af 20/02/2015

²¹ Lovbekendtgørelse nr. 873 af 09/07/2015

Voksne

Grundlaget for reglerne om magtanvendelse over for voksne er beskrevet i servicelovens §§ 124 – 129 samt §§ 137e – 137k, som dog kun gælder for personer anbragt i et botilbud efter § 108 i henhold til strafferetlig dom eller kendelse.

Grundlaget for servicelovens bestemmelser om magtanvendelse og andre indgreb i den personlige selvbestemmelsesret, er respekten for individets integritet, uanset den enkeltes psykiske funktionsevne. Både holdningsmæssigt og retsligt er udgangspunktet derfor princippet om den personlige friheds ukrænkelighed.

Reglerne i bekendtgørelse om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne, samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger for voksne og modtagepligt i boformer efter serviceloven, beskriver i hvilke situationer, der undtagelsesvis må anvendes magt, og den skal beskytte voksne i botilbud mod overgreb og magtudøvelse ved at indeholde en afgrænsning heraf. Herudover beskriver reglerne hvilke former for magt, der ikke er tilladt såsom legemlig afstraffelse, fiksering eller ydmygende, hånende eller anden nedværdigende behandling.

Formålet med indberetning af magtanvendelse er blandt andet, at socialtilsynene får et overblik over antallet af magtanvendelser på de enkelte anbringelsessteder og i forbindelse hermed overvejer, om der er behov for at følge op på brugen af magtanvendelse på de enkelte anbringelsessteder.

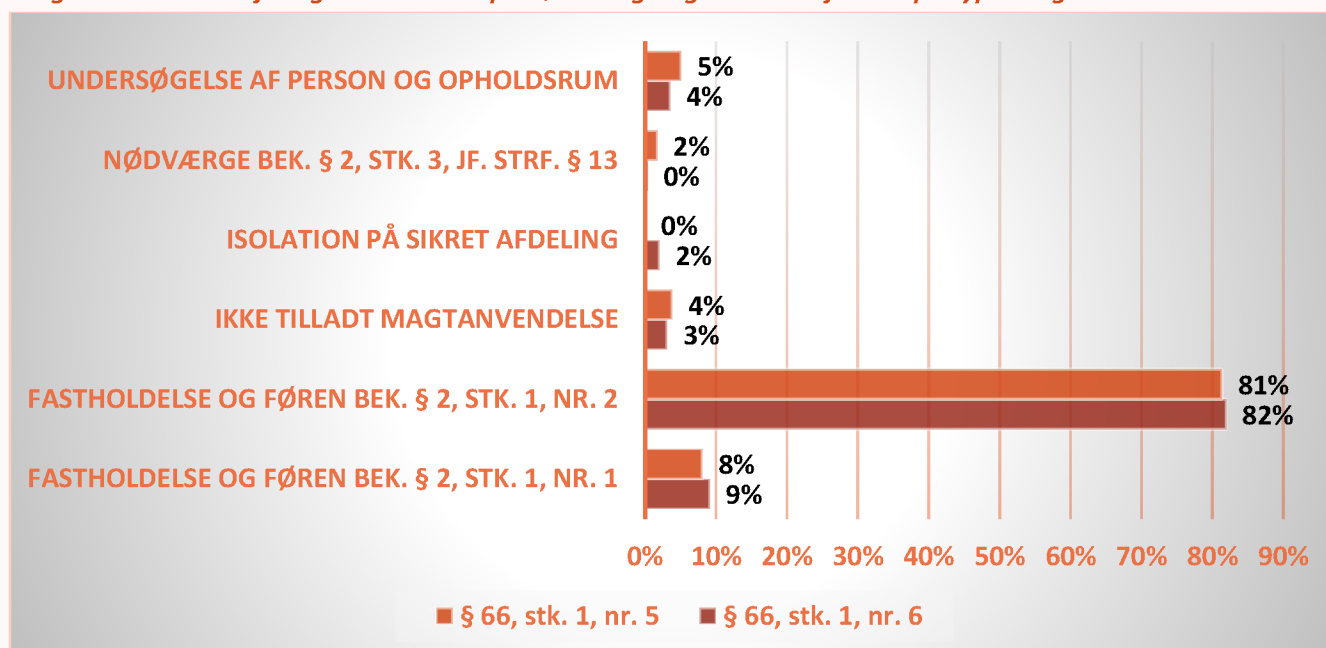
Socialtilsyn Øst's erfaringer i 2016 med magtanvendelser på børne- og ungeområdet samt voksenområdet

Alle magtanvendelsesindberetninger, som Socialtilsyn Øst har modtaget, er behandlet efter gældende lovgivning. I 2016 er alle modtagne magtanvendelser i Socialtilsyn Øst registreret med en meget høj detaljeringsgrad, hvorfor der i dette afsnit vil være en oversigt over modtagne magtanvendelser fordelt på tilbudstype og type af magtanvendelse.

Tabel 26: Oversigt over modtagne magtanvendelsesindberetninger fordelt på tilbudstype og type af magtanvendelse på børne- og ungeområdet

| Type af magtanvendelse | Tilbudstype | | I alt |
|--|--------------------|---------------------|------------|
| | Børn- og unge | | |
| | § 66, stk. 1 nr. 5 | § 66, stk. 1, nr. 6 | |
| Aflåsning af ikke sikret afdeling bekendtgørelsen § 4, stk. 2 | 0 | 0 | 0 |
| Anbringelse i en sikret afdeling eller en særlig sikret afdeling | 0 | 0 | 0 |
| Fastholdelse og føren bekendtgørelsens § 2, stk. 1, nr. 1 | 19 | 59 | 78 |
| Fastholdelse og føren bekendtgørelsens § 2, stk. 1, nr. 2 | 192 | 531 | 723 |
| Fastholdelse på delvis lukket institution eller delvis lukket afdeling på døgninstitution, jævnfør lov om social service § 123 b | 0 | 0 | 0 |
| Ikke tilladt magtanvendelse (herunder ikke-tilladt undersøgelse) | 9 | 20 | 29 |
| Isolation på sikret afdeling | 0 | 13 | 13 |
| Nødværge bekendtgørelsens § 2, stk. 3, jævnfør straffelovens § 13 | 4 | 2 | 6 |
| Undersøgelse af person og opholdsrum, bekendtgørelse om magtanvendelse over for børn og unge anbragt uden for hjemmet § 43 | 12 | 23 | 35 |
| I alt | 236 | 648 | 884 |

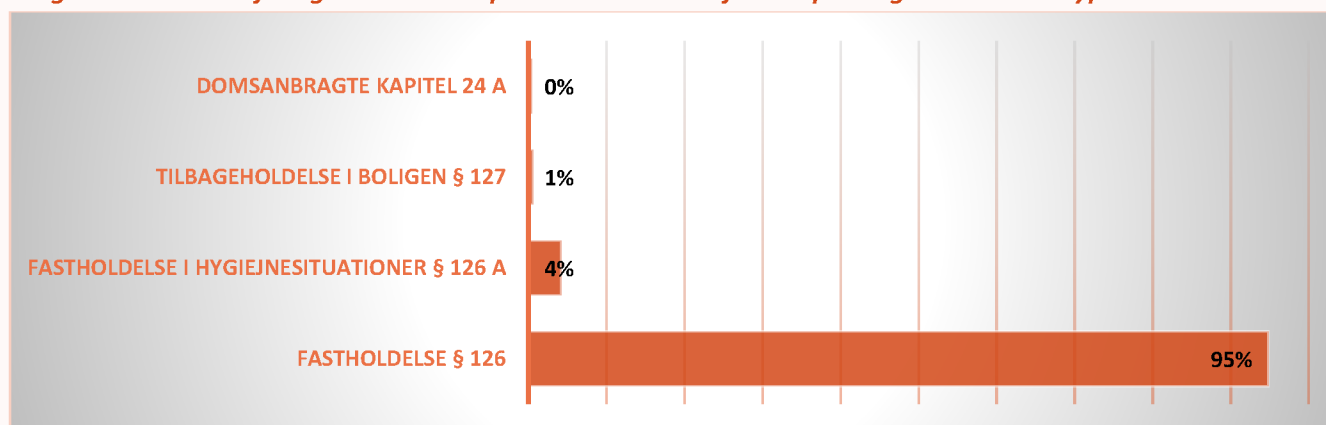
Diagram 15: Antal af magtanvendelser på børne- og ungeområdet fordelt på type magtanvendelse



Tabel 27: Oversigt over modtagne magtanvendelsesindberetninger fordelt på type af magtanvendelse på voksenområdet

| Type af magtanvendelse | Tilbudstype |
|---|-------------|
| | Voksne |
| Personlig alarm § 125, stk. 1 | 0 |
| Fastholdelse § 126 | 928 |
| Fastholdelse i hygiejnesituationer § 126 a | 41 |
| Tilbageholdelse i boligen § 127 | 6 |
| Fastspænding med bløde stofseler § 128 | 0 |
| Domsanbragte kapitel 24 a | 4 |
| Andre tilfælde af magtanvendelse som ikke er beskrevet i serviceloven | 0 |
| I alt | 979 |

Diagram 16: Antal af magtanvendelser på voksenområdet fordelt på magtanvendelsestype



I 2015 modtog Socialtilsyn Øst 2.136 magtanvendelser mod 1.905 magtanvendelser i 2016, hvilket var en nedgang på 231 modtagne magtanvendelser, svarende til et fald på 10,8 % i forhold til 2015. I forbindelse med tilsynsreformen har der været en øget opmærksomhed på magtanvendelser og den pædagogiske tilgang til disse. En nedgang i magtanvendelsesindberetninger kan muligvis indikere en ændret pædagogisk praksis på tilbudene, som gør at man undgår at benytte magt. En forklaring kunne også være en nedgang i antallet af tilbud. Forklaringerne er antagelser og altså ikke underbygget af substantiel evidens.

Tilbuddene bliver kontinuerligt vejledt i, at alle magtanvendelser skal indberettes. Socialtilsyn Øst erfarer stadig, at der er tilbud, som ikke har kendskab til reglerne om fremsendelse af indberetningsskemaer til socialtilsynet, og det må derfor antages, at der er et ukendt antal ikke-indberettede magtanvendelser.

Langt de fleste tilbud kan dokumentere, at de har en instruks vedrørende håndtering af magtanvendelser. Der er fortsat enkelte tilbud, der ikke har en instruks. I langt de fleste af disse tilbud, har der aldrig været magtanvendelser. Disse tilbud er blevet vejledt i, at der skal foreligge en instruks for håndtering af magtanvendelser.

Socialtilsyn Øst kan fortsat konstatere, at det ikke er alle magtanvendelser, der fremsendes til socialtilsynet. Det forekommer stadig, at whistleblowerfunktionen i enkelte tilfælde har været en kilde til at Socialtilsyn Øst har konstateret, at der har manglet indberetning af magtanvendelser, hvilket socialtilsynet medtager i dialogen

ved kontakt til tilbuddene. Nogle gange først ved næste tilsynsbesøg og andre gange ved et uanmeldt tilsynsbesøg efter en konkret vurdering af de tilsynsmæssige konsekvenser, som den modtagne oplysning måtte medføre.

Tabel 28: Indikator 6.a Tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at magtanvendelser så vidt muligt undgås

| Bedømmelse | Sociale tilbud | | |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| | Antal i % 2014 | Antal i % 2015 | Antal i % 2016 |
| 1 (i meget lav grad opfyldt) | 4 % | 2 % | 2 % |
| 2 (i lav grad opfyldt) | 0 % | 3 % | 3 % |
| 3 (i middelgrad opfyldt) | 16 % | 10 % | 8 % |
| 4 (i høj grad opfyldt) | 46 % | 44 % | 38 % |
| 5 (i meget høj grad opfyldt) | 34 % | 41 % | 49 % |
| I alt | 100 % | 100 % | 100 % |

Den pædagogiske indsats, i forhold til at magtanvendelser undgås, har fået et væsentligt kvalitetsløft. Fra 2015 til 2016 har der været en stigning på 8 % i tilbud, som får den højeste score 5 ("i meget høj grad opfyldt") og fra 2014 til 2016 en stigning på 15 %. Kvalitetsmodellens øgede fokusering på tilbuddenes pædagogiske indsats og det øgede fokus på tilsynsbesøgene peger i retning af, at tilbuddene gør en stor indsats for at undgå magtanvendelser. Tilbud, som ikke sikrer en pædagogisk indsats, svarende til scoren 1 og 2, (i meget lav grad og i lav grad opfyldt) ligger stabilt på henholdsvis 2 % og 3 % for 2015 og 2016.

Tabel 29: Indikator 6.b Indikator 6.b Tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen

| Bedømmelse | Sociale tilbud | | |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| | Antal i % 2014 | Antal i % 2015 | Antal i % 2016 |
| 1 (i meget lav grad opfyldt) | 4 % | 4 % | 4 % |
| 2 (i lav grad opfyldt) | 4 % | 6 % | 4 % |
| 3 (i middelgrad opfyldt) | 19 % | 15 % | 13 % |
| 4 (i høj grad opfyldt) | 45 % | 43 % | 38 % |
| 5 (i meget høj grad opfyldt) | 28 % | 32 % | 42 % |
| I alt | 100 % | 100 % | 100 % |

I forhold til tilbuddenes dokumentation, løbende læring og forbedring af indsatsen, er der ligeledes sket et kvalitetsløft. Der har været en stigning på 10 % fra 2015 til 2016 i tilbud som får den højeste score 5 ("i meget høj grad opfyldt") og fra 2014 til 2016 på 14 %. 75 % af tilbuddene fik scoren 4 eller 5 i 2015 mod 80 % i 2016. Tilbud med de lave score, 1 og 2, ligger nogenlunde stabilt på 4 %.

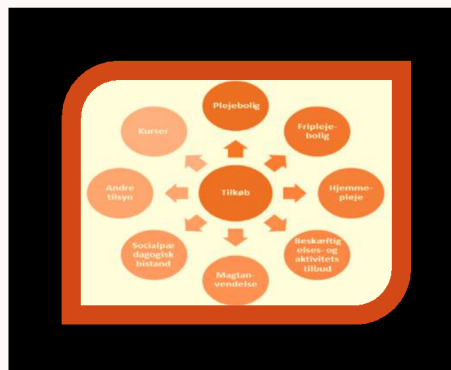
Socialtilsyn Øst vurderer, at stigningen blandt andet skyldes vejledning af det enkelte tilbud ved tilsynsbesøgene, samt at tilbuddene er blevet bedre til at dokumentere deres indsats, ved blandt andet at anvende faste arkiveringsprocedurer og retningslinjer.

Socialtilsyn Øst anbefaler, at tilbuddene fortsætter den positive udvikling i forhold til at dokumentere og følge op på magtanvendelser, med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.

Tilkøb

I forbindelse med tilsynsreformen, er en stor del af det generelle faglige, driftsmæssige tilsyn henlagt til socialtilsynene.

Socialtilsyn Øst har valgt, at tilbyde kommuner muligheden for at tilkøbe nogle af de tilsyn, som ikke er skrevet ind i lov om socialtilsyn. Derudover, udbyder Socialtilsyn Øst formidlingsopgaver, undervisning med mere.



Tilsynstyper:

- Tilsyn med plejeboliger på ældreområdet
- Tilsyn med friplejeboliger
- Tilsyn med fritvalgsområdet – hjemmesygepleje og hjemmepleje
- Tilsyn med beskyttet beskæftigelses- og aktivitetstilbud, som ikke er en del af et andet tilbud og derfor underlagt tilsynsreformen (servicelovens §§ 103 og 104)
- Behandling, vurdering, opfølgning og vejledning af indberettet magtanvendelse fra områder, der ligger udenfor tilsynsreformen

Socialtilsyn Øst bestræber sig på ikke kun at kontrollere, men også at være i en god dialog med enheder og repræsentanter for de rekvirerende kommuner. Målet er, at tilsynsrapporter ikke alene giver billeder af hvad der fungerer godt og dårligt, men også kan anvendes som inspiration til ny lokal faglig udvikling.

Tilkøbsfunktionen har i 2016 udbudt tilsyn med afsæt i servicelovens §§ 148a, 151, 151a og 151 c, og nogle mere atypiske tilsyn, som ikke er omfattet af disse paragraffer.

Tabel 30: oversigt over tilsynstyper fordelt på kommuner og antal tilsyn

| Tilsynstype | Antal kommuner | Antal tilsyn |
|--|----------------|--------------|
| Plejecentre, servicelovens § 151 | 3 | 24 |
| Fritvalgsområdet og det øvrige ældreområde, servicelovens § 151c | 1 | 8 |
| Friplejeboliger, servicelovens § 151a | 2 | 3 |
| Aktivitets- og beskæftigelsestilbud, servicelovens § 148a | 3 | 13 |

Andre tilsyn eller vurderingsopgaver

I 2016, er der efter aftale med Julemærkefonden, ført tilsyn med de 4 julemærkehjem, og der er ført et enkelt tilsyn med indsatser efter servicelovens § 85 for en enkelt kommune.

Formidling, undervisning med mere

Socialtilsyn Øst udbyder egne temadage og kurser som tilkøb, men løser også formidlingsopgaver på opfordring. Det handler om juridiske og fagspecifikke temaer og kurser, der vurderes at have betydelig interesse og relevans for kommuner, tilbud, plejefamilier og relevante organisationer. Eksempler på aktiviteterne i 2016:

- En række juridiske/pædagogiske kurser om magtanvendelse på børne- og voksenområdet.

- Der har været holdt kursus for plejefamilier om deres roller og ageren i forhold til sociale medier.
- Der har været afholdt en temadag om resultatdokumentation for sociale tilbud, i samarbejde med Socialstyrelsen.

Hvad er tankerne om 2017

Der forventes øget aktivitet i forhold til undervisningstilbud for tilbud og plejefamilier; et enkelt undervisningstilbud har allerede stor bevågenhed.

Der er en betydelig efterspørgsel som Socialtilsyn Øst forsøger at honorere, da det vurderes, at være relevant i forholdt til en vejlednings- og formidlingsforpligtelse qua socialtilsynenes specialviden, videns- og datagrundlag, for at understøtte og medvirke til udvikling af de sociale praksisfelter.

Der er allerede nu, aftalt en lille stigning i salg af tilsyn efter servicelovens § 148a, samtidigt med at en præcisering fra Ankestyrelsen i forhold til vejledning om socialtilsyn, vil medføre færre tilsyn med aktivitets- og beskæftigelsestilbud i egen kommune. Derudover, har Socialtilsyn Øst aftalt et ekstra tilsyn med friplejeboligheden for en 3. kommune.

Erfaringer, særlige fokus punkter eller lignende

Socialtilsyn Øst har siden 2014 oparbejdet et godt samarbejde med flere kommuner. Socialtilsynet agerer ikke som myndighed, men rådgiver enheder, kommuner og Julemærkefonden i forhold til behov for faglige udviklinger m.m. Vores tilsynsaktivitet drøftes hvert år med kunderne (købere af tilsyn), og vores koncepter udvikles årligt i forhold til de faglige udfordringer socialtilsynet erfarer og kundernes ønsker.

Samspejlet med den øvrige aktivitet i Socialtilsyn Øst (blandt andet kvalitetsmodellen) opleves befordrende for den faglige udvikling og systematikken i tilkøbsfunktionen.

3. Økonomi

Budget og regnskab 2016

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

I Tabel 31: Regnskab 2016 og budget 2016, 1.000 kroner fremgår budget og regnskab 2016 for Socialtilsyn Øst.



Tabel 31: Regnskab 2016 og budget 2016, 1.000 kroner

| | Budget 2016 | Regnskab 2016 | Forskel |
|--|----------------|----------------|---------------|
| Socialtilsyn Øst's direkte udgifter (inklusive tilkøb) | 46.163 | 44.641 | -1.522 |
| Indirekte udgifter, overhead med mere. | 3.663 | 3.210 | -453 |
| Udgifter i alt | 49.826 | 47.851 | -1.925 |
| Indtægter fra objektiv finansiering | -23.997 | -23.997 | 0 |
| Indtægter fra tilsynstakster (inklusive tilkøb) | -24.653 | -21.023 | 3.630 |
| Indregnet overskud fra 2014 | -1.176 | -1.176 | 0 |
| Indtægter i alt | -49.826 | -46.196 | 3.630 |
| Netto (+ = merforbrug) | 0 | 1.655 | 1.655 |

Socialtilsyn Øst har i 2016 genereret et netto merforbrug på cirka 1,6 millioner kroner. Det bemærkes, at derudover er indregnet et overskud fra 2014 på cirka 1,2 millioner kr.

Merforbruget skyldes primært fire forhold:

- Som følge af en væsentlig tilpasning af personalet, har der været betragtelige omkostninger til fratrædelser
- Der har været ekstraordinære udgifter til advokatombudsninger i forbindelse med søgsmål mod Socialtilsyn Øst
- Mindre indtægt end forventet i kategorien tillægstakster – dette skyldes dels en forskydning i tilbudsstrukturen og dels en væsentlig ændring i antallet af tilbud
- Væsentligt færre indtægter fra tilsynstakster i 2016 end forudsat i budgettet, dette skyldes dels en forskydning i tilbudsstrukturen og dels en væsentlig ændring i antallet af tilbud

Det bemærkes, at der som følge af det meget dårlige resultat i 2015 (merforbrug på cirka 6 millioner kroner) blev iværksat en del besparelser og tilpasninger i 2016, der dog ikke i fuldt omfang har haft effekt i 2016.

Tabel 32: Antal af tilbud omfattet af tilsyn af Socialtilsyn Øst viser antallet af døgntilbud og plejefamilier mv. omfattet af tilsyn fra Socialtilsyn Øst – dels hvor mange, der var forudsat i budgettet for 2016, og hvor mange der faktisk var.

Tabel 32: Antal af tilbud omfattet af tilsyn af Socialtilsyn Øst

| Traditionelle tilbudstyper | Forudsat i budget 2016 | Faktisk antal i 2016 |
|--|------------------------|----------------------|
| Plejefamilier | 1.506 | 1.204 |
| Tilbud på børneområdet (døgntilbud mv.) | 110 | 124 |
| Tilbud på voksenområdet (døgntilbud mv.) | 353 | 260 |
| I alt | 1.969 | 1.588 |

Note: Antallet af faktiske tilbud er eksklusivt tilbud/plejefamilier, der var under ny-godkendelse i 2016. De kombinerede tilbud indgår i antallet på børne- og voksenområdet.

Tabel 32: Antal af tilbud omfattet af tilsyn af Socialtilsyn Øst viser, at der i 2016 var færre tilbud end forudsat og understøtter, hvorfor både udgifter og indtægter blev mindre i 2016 end forudsat i budgettet.

Det skal dog bemærkes, at samtidig med, at der i 2016 viste sig at være færre tilbud end forudsat, var der samtidig flere tilbud med afdelinger, hvoraf et mindre antal tilbud er blevet opkrævet en tillægstakst. "Faldet" i antal af tilbud, skal derfor ikke nødvendigvis modsvares af et tilsvarende fald i udgifter og indtægter i det enkelte socialtilsyn.

I forhold til antallet af tilbud og plejefamilier ved udgangen af 2016, er budget 2016 imidlertid alligevel baseret på for høje antalsforudsætninger. Dette skyldes, at budgettet for 2016 blev udarbejdet i 1. halvår 2015, og således baseret på "forældet" viden om antallet af tilbud og plejefamilier, problemstillingen er således den samme som i 2015. Det er dog også Socialtilsyn Øst opfattelse at datagrundlaget i forhold til budget 2017 er retvisende.

Tilsynstakster og objektive finansieringsandele

Socialtilsynene opkræver følgende typer af takster, jævnfør bekendtgørelse af lov om socialtilsyn § 23 fra tilbuddene, for at dække udgifterne til at føre tilsyn med tilbuddene:

- Tilsynstakst. Dette er den "almindelige" takst, der betales for at være omfattet af tilsynet. Taksten opkræves halvårligt. Nye tilbud skal betale taksten fra den første måned efter de er blevet godkendt af socialtilsynet.
- Takst for ny-godkendelser. Taksten opkræves som et engangsbeløb forud for behandling af en ansøgning om at blive godkendt som nyt tilbud.
- Takst for væsentlig ændring. Taksten opkræves som et engangsbeløb i tilfælde, hvor der ansøges om væsentlige ændringer af et eksisterende tilbuds godkendelsesgrundlag.
- Takst for skærpet tilsyn. Taksten opkræves som et engangsbeløb for hvert skærpet tilsyn.
- Tillægstakster for tilbud med flere end to afdelinger og undtagelsesvist for særligt ressourcekrævende opgaver.
- Takster til at dække rejseudgifter mv. for tilsyn med skibsprojekter.

De første tre typer af takster, som udgør langt størstedelen af takstindtægterne, fastlægges som gennemsnitlige takster ud fra de budgetterede omkostninger, mens takster for skærpet tilsyn er lovgivningsbestemt til at udgøre ¼ af den almindelige tilsynstakst. Taksterne er differentieret efter størrelse ud fra størrelseskategorier fastlagt i lovgivningen.

Tablet 33: Taksterne i kroner viser udviklingen i Socialtilsyn Øst's takster fra 2014 til 2016. Tillægstakster og takster for skibsprojekter opgøres konkret og individuelt, hvorfor de ikke fremgår af tabellen.

Tablet 33: Taksterne i kroner

| Takstkategori | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|---------|--------|--------|
| 0 – 7 | 34.475 | 31.573 | 31.227 |
| 8 – 24 | 41.370 | 37.888 | 37.221 |
| 25 – 49 | 68.949 | 63.147 | 61.967 |
| >50 | 103.424 | 94.720 | 92.889 |
| Ny-godkendelser | | | |
| 0 – 7 | 19.924 | 21.329 | 25.345 |
| 8 – 24 | 23.909 | 25.594 | 30.209 |
| 25 – 49 | 39.848 | 42.657 | 50.296 |
| >50 | 59.772 | 63.986 | 75.392 |
| Væsentlig ændring af eksisterende godkendelse | | | |
| 0 – 7 | 9.962 | 10.664 | 6.988 |
| 8 – 24 | 11.954 | 12.797 | 8.331 |
| 25 – 49 | 19.924 | 21.329 | 13.870 |
| >50 | 29.886 | 31.993 | 20.789 |
| Skærpet tilsyn | | | |
| 0 – 7 | 8.618 | 7.893 | 7.807 |
| 8 – 24 | 10.342 | 9.472 | 9.305 |
| 25 – 49 | 17.237 | 15.787 | 15.492 |
| >50 | 25.856 | 23.680 | 23.222 |

Tilsynet med plejefamilier bliver dækket af finansieringsbidrag, der opkræves fra kommunerne. De kaldes "objektive finansieringsbidrag". Det samlede objektive finansieringsbidrag er opgjort ud fra de budgetterede omkostninger ved at føre tilsyn med plejefamilierne. Hver kommune betaler forholdsmæssigt ud fra antallet af 0-17-årige borgere hjemmehørende i den enkelte kommune.

4. Socialtilsyn Øst

Socialtilsynets organisering

Socialtilsyn Øst er placeret i Holbæk Kommune, hvor det er forankret i en af Holbæk Kommunes koncerndirektørers ansvarsområde.

Socialtilsynet har organiseret sig i tre afdelinger, der varetager tilsynsopgaven i hvert deres geografiske område, samt en stabsafdeling, der varetager jura, økonomi og mere administrative opgaver. Afdelingerne består alle af en afdelingsleder og tilsynskonsulenter.

Afdeling Vest varetager tilsynsforpligtelsen med Hjørring Kommune.

Stabsafdelingen er placeret i Holbæk, men har delt arbejdsplads mellem Holbæk og Nykøbing Falster.



Medarbejdersammensætning og kompetencer

Socialtilsyn Øst har pr. 31. december 2016 i alt 67 ansatte fordelt på følgende stillinger:

- Én tilsynschef
- Fire afdelingsledere
- 53 tilsynskonsulenter. De fleste tilsynskonsulenter er enten uddannede socialrådgivere eller socialpædagoger. Alle med videreuddannelser, der eks. kan være diplom-, leder- og masteruddannelser
- 10 stabsmedarbejdere. Fem af medarbejderne er akademikere, to medarbejdere har en diplomuddannelse, og tre medarbejdere er kontoruddannede

Demografisk fordeler antallet af ansatte sig på 56 kvinder og 11 mænd.

Faldet på 19 personer omhandler blandt andet personer, der er gået på pension, personer, der har valgt anden arbejdsgiver og Socialtilsyn Øst's evne til at tilpasse sig udviklingen i opgaveporteføljen.

6. Konklusion

Socialtilsyn Øst vil indledningsvist gerne takke de adspurgte tilbud og plejefamilier for deres deltagelse i spørgeskemaundersøgelsen, der skulle medvirke til en belysning af effekten og anvendelsen af udviklingspunkter.

Til at løfte tilsynsopgaven, har der ved udgangen af 2016 været 67 medarbejder involveret i tilsynsarbejdet; tilsynskonsulenter, medarbejdere med stabsfunktioner og ledelse.

Socialtilsyn Øst har udført 2.082 tilsyn og aflagt samtlige tilbud og afdelinger i Region Sjælland og Hjørring Kommune tilsynsbesøg, hvilket er i overensstemmelse med lovkravet om, at socialtilsynene skal aflægge alle tilbud og afdelinger besøg årligt. En meget vigtig målsætning blev dermed opfyldt.

Der er iværksat 8 afgørelser med påbud, hvor der samlet er givet 12 påbud. De hyppigste temaer for de iværksatte påbud er Målgruppe, metoder og resultater, Organisation og ledelse og Kompetencer

Socialtilsyn Øst har modtaget og behandlet 108 ansøgninger om væsentlige ændringer.

Der er truffet 12 afgørelser om godkendelse med vilkår, og i de 12 afgørelser er der i alt udstedt 18 vilkår. De hyppigste temaer i afgørelserne er på plejefamilieområdet Kompetencer og på tilbudsområdet Målgrupper, metoder og resultater, Organisation og ledelse, Økonomi og Fysiske rammer.

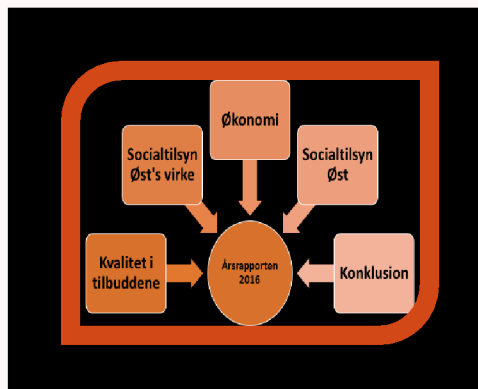
Socialtilsyn Øst har truffet 10 afgørelser om tilbagekaldelse af godkendelsen, fordelt på syv plejefamilier og 3 tilbud.

Socialtilsynet har i 2. halvår af 2016 modtaget 29 anmodninger om dispensation, heraf er ni modtaget fra plejefamilier mens de resterende 20 ansøgninger er modtaget fra tilbud. Af de 20 ansøgninger på tilbudsområdet er de tre trukket tilbage fra ansøgers side, inden der var truffet afgørelse i sagen. Der er således truffet afgørelse i 26 sager.

Opgaven med at behandle ny-ansøgninger har igen i 2016 fyldt meget. Det hænger blandt andet sammen med, at der blev påbegyndt sagsbehandling for ansøgninger fra mange tilbud og især plejefamilier, der selv valgte at trække deres ansøgning tilbage.

Overordnet set kan det konkluderes:

- At de sociale tilbud og plejefamilierne vedrørende de udvalgte fokuspunkter har en generel høj kvalitet.
- At tilbuddene i mindre grad har fortsat det målrettede og professionelle arbejde både med indsatsmålene og dokumentationen af resultaterne.
- At der på voksenområdet er en del udviklingspunkter vedrørende udviklings- og handleplaner, hvilket hænger godt sammen med, at Socialtilsyn Øst i 2014 og 2015 havde særligt fokus på udviklings- og handleplaner.
- At der især på børne- og ungeområdet er kommet en udvidet forståelse af magtanvendelsesbegrebet, hvilket betyder, at der er kommet større fokus på blandt andet gråzoner: Magt eller omsorg?



- At kvalitetsmodellen fortsat har skabt en øget bevidsthed om selve opgaven med at være plejefamilie, omkring fagligheden, hvilke krav de kan stille til kommunerne med mere. Tilsynskonsulenterne erfarer, at plejefamilierne kan blive bedre til at tage ansvar for deres kompetenceudvikling.
- At Socialtilsyn Øst ser en svækkelse af økonomien i et større antal tilbud på børne- og ungeområdet, hvilket påvirker vurderingen af den økonomiske bæredygtighed.
- At de udfordringer Socialtilsyn Øst har mødt i forhold til de juridiske konstruktioner og grundlag, som altovervejende udgangspunkt ikke har indflydelse på kvaliteten i de indsatser, der ydes i tilbuddene, men derimod er af mere formel betydning i forhold til sikringen af overholdelsen af den gældende lovgivning på området.
- At tilbud og plejefamilier generelt oplever, at kunne anvende og omsætte de af socialtilsynet udstedte udviklingspunkter.
- At opgaven med tilkøbsydelse på formidlingsdelen er i en positiv udvikling, der gør, at det vil være muligt, at tilbyde kurser af forskellig art.

Den samlede vurdering er, at ønsket fra regeringens side om et kvalitetsløft er i en positiv udvikling, og at samarbejdsrelationerne mellem socialtilsynet, tilbuddene og kommunerne styrkes blandt andet ved kontinuerlig dialog. Socialtilsynet får fortsat afdækket forhold, der tidligere (før 2014) ikke er belyst.

Efter af have arbejdet efter kvalitetsmodellen og regeringens ønske om et kvalitetsløft i tre år vurderer Socialtilsyn Øst, at der er ved at være den rette balance mellem kontrol og udvikling i tilsynet.

Anbefalinger

Socialtilsyn Øst kan på baggrund af belysning af kvaliteten i plejefamilier og sociale tilbud anbefale, at:

- kommunerne går ind i et samarbejde om at udbyde efteruddannelse til plejefamilierne for eksempel med et uddannelses/kursuskatalog, så efteruddannelsen rammer bredere
- plejefamilierne skal være langt mere opsøgende i forhold til kompetenceudvikling, både kurser, supervision og anden dialogbaseret sparring.
- tilbuddene sætter særlig fokus på udarbejdelse af klare og konkret mål i samarbejde med borgerne og tydelig resultatdokumentation heraf.
- tilbuddene skal arbejde mere målrettet med at få udarbejdet beredskabs- og handleplaner i forhold til overgreb, herunder vold, trusler og magtanvendelser
- der arbejdes med ensartet praksis, eventuelt i samarbejde med Socialtilsyn Øst og KKR i forhold til tilkøbsydelse på magtanvendelsesområdet.
- tilbuddene fortsætter den positive udvikling i forhold til at dokumentere og følge op på magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.
- kommunernes fokus på at rekruttere plejefamilier øges fordi:
 - Antallet af ny-ansøgninger falder
 - Antallet af aktive plejefamilier falder

Ovenstående anbefalinger vurderer Socialtilsyn Øst kan være med til at fortsætte den positive udvikling i forhold til kvalitetsløftet, men ser samtidig en mulighed for at styrke samarbejdet på tværs af kommunerne, tilbuddene og socialtilsynet.

Bilag 1**Spørgeskema: Udviklingspunkter**

Ifølge aftale, fremsender Socailtilsyn Øst dette spørgeskema. Formålet med spørgeskemaet er, at få belyst om de af socialtilsynet givne udviklingspunkter, har en effekt og om de er anvendelige for tilbud og plejefamilier.

Spørgeskemaet bedes udfyldt og returneres til Heidi Mødekjær heimo@holb.dk senest den 9. februar 2017.

Socialtilsyn Øst takker jer for, at I har afsat tid til at besvare skemaet.

Beskrivelse af udviklingspunkt**1. Hvad har udviklingspunkterne givet anledning til?**

Vælg et element.

Beskriv hvad udviklingspunkterne har givet anledning til: Klik eller tryk her for at skrive tekst.

2. Opleves udviklingspunkterne som kontrol eller udvikling?

Vælg et element.

Beskriv hvorfor: Klik eller tryk her for at skrive tekst.

3. Hvad kan udviklingspunkterne anvendes til?

Klik eller tryk her for at skrive tekst.

4. Kan udviklingspunkterne omsættes til noget brugbart og er de klart formuleret?

Brugbart

Vælg et element.

Beskriv hvorfor/hvorfor ikke: Klik eller tryk her for at skrive tekst.

Klart formuleret

Vælg et element.

Beskriv hvorfor/hvorfor ikke: Klik eller tryk her for at skrive tekst.

5. Øvrige kommentarer

Klik eller tryk her for at skrive tekst.

