

Årsrapport 2020



Indhold

Resumé	5
Indledning	10
Om Socialtilsyn Midt	11
1.1 Socialtilsynets kerneopgaver	11
1.2 Hvem fører Socialtilsyn Midt tilsyn med	12
1.3 Socialtilsynets organisering og medarbejdere	13
2. Socialtilsynets virke 2020 – gennemgang af det kvantitative data	14
2.1 Tilbagekaldte godkendelser og baggrunden herfor	18
2.2 Godkendelse af nye sociale tilbud og plejefamilier	19
2.3 Tilsyn og tilsynsbesøg, herunder antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg	20
2.4 Iværksatte påbud, skærpede tilsyn og baggrunden herfor	21
2.5 Tilbudsstrukturen	24
2.6 Henvendelser om bekymrende forhold (whistleblower)	26
2.7 Sagsbehandlingstider i 2020	28
2.8 Aktindsigter i 2020	29
3. Økonomi	31
3.1 Socialtilsyn Midts økonomi 2020	31
3.2 Tilsynstakster og objektive finansieringsandele	32
4. Den generelle kvalitet i de sociale tilbud og plejefamilier	34
4.1 Den generelle kvalitet på tilbudsområdet 2020	36
4.2 Den generelle kvalitet på plejefamilieområdet	37
5. Socialtilsyn Midts fokuspunkter i årsrapport 2020	39
5.1 Opdeling af centerkonstruktioner	39
5.2 Ankeafgørelser	40
5.3 Magtanvendelser	40
5.4 Tendenser på nygodkendelsesområdet	42
5.5 Tilsyn under covid-19	44
5.6 Socialtilsyn Midts tilfredshedsundersøgelse 2020	45

Resumé

2020 har været et markant anderledes, men spændende år i Socialtilsyn Midt. Året har både budt på store forandringer, nye arbejdsgange samt på godt samarbejde med både plejefamilier, tilbud og alle vores øvrige samarbejdspartnere.

Hos Socialtilsyn Midt har Covid-19 som alle andre steder sat dagsordenen i 2020. Nogle medarbejdere har været hjemsendt en stor del af tiden, mens andre har skullet finde nye måder at udføre opgaverne på. 1. maj 2020 bød vi velkommen til to nye afdelingsledere på tilbudsområdet og også på IT-fronten bød 2020 på forandringer i form af implementeringen af et nyt fagsystem. En kombination der har krævet en stor fælles indsats og velvilje til at gå nye digitale veje for at få gennemført tilsynsbesøg sundhedsmæssigt forsvarligt og uden at gå på kompromis med kvaliteten.

I det følgende gives en kort status på Socialtilsyn Midts portefølje, hovedkonklusionerne i Socialtilsyn Midts vurdering af kvaliteten i tilbuddene og de fokuspunkter, som belyses i årsrapporten for 2020.

Status på Socialtilsyn Midts portefølje 2020

Antal tilbud og plejefamilier
• 1.327 plejefamilier • 347 sociale tilbud (herunder koncerner)
Antal ny-godkendelser
• 93 plejefamilier • 23 sociale tilbud
Antal tilbagekaldte godkendelser
• 6 plejefamilier (inkl. ny-godkendelser) • 3 sociale tilbud
Henvendelser om bekymrende forhold (whistleblows)
I 2020 modtog Socialtilsyn Midt i alt 371 whistleblows, som fordeler sig med: • 40 henvendelser vedrørende plejefamilier • 331 henvendelser vedrørende tilbud
Antal iværksatte påbud og skærpede tilsyn
I 2020 udstedte Socialtilsyn Midt: • Påbud uden skærpet tilsyn på 6 tilbud og 1 plejefamilie • Påbud med skærpet tilsyn på 1 tilbud.

Kvalitet i tilbuddene

I 2020 har alle sociale tilbud og plejefamilier modtaget mindst ét driftsorienteret tilsynsbesøg i henhold til lov om socialtilsyn. Data indhentet i forbindelse med tilsynsbesøgene viser, at den generelle kvalitet er tilfredsstillende, og både tilbud og plejefamilier kan sikre de anbragte borgeres trivsel, sundhed og udvikling.

Socialtilsyn Midts konklusion er, at både tilbud og plejefamilier generelt kan tilbyde de rette betingelser for anbragte borgere og dermed sikre omsorg, trygge rammer, medbestemmelse, trivsel og udvikling for den enkelte borger.

Nyt fagsystem

I begyndelse af 2020 blev socialtilsynenes nye fagsystem Tilsyn.dk 2.0 (EG Sensum) lanceret efter 1½ års udviklingsarbejde. Alle medarbejdere gennemførte undervisningen i det nye fagsystem inden hjemsendelse pga. covid-19 pandemien. Et nyt fagsystem med nye arbejdsgange er en stor omvæltning og kræver mulighed for sideløbende at kunne få råd og vejledning. Hjemsendelsen besværliggjorde muligheden for sidstnævnte, men ved hjælp af bl.a. virtuelle workshops, vejledninger, superbrugere og undervisning over telefon blev alle medarbejdere trods hjemsendelse klædt på til at kunne bruge det nye fagsystem.



Socialtilsyn Midts fokuspunkter i 2020

Socialtilsyn Midt har valgt at belyse følgende fokuspunkter i årsrapporten 2020:

- Opdeling af centerkonstruktioner
- Ankeafgørelser
- Magtanvendelser
- Tilsyn under covid-19
- Tendenser på ny-godkendelsesområdet
- Socialtilsyn Midts tilfredshedsundersøgelse

Opdeling af centerkonstruktioner

En lang række tilbud i Midtjylland er organiseret i centerkonstruktioner, hvilket betyder, at tilbuddene har forskellige adresser organiseret under samme ledelse.

Centerkonstruktioner giver ofte udfordringer med at indhente retvisende data og forholde sig til og afrapportere dette, fordi det er hele centerkonstruktionen, som står til ansvar for det enkelte tilbuds handlinger. I 2019 besluttede Region Midtjylland at opdele en række af deres centerkonstruktioner, hvilket betød at alle underliggende tilbud i centrene skulle nygodkendes. Opgaven med at opdele de 4 centre i 24 tilbud foregik i hele 2020 og var en rigtig spændende proces, som forhåbentlig resulterer i bedre og mere brugbare tilbagemeldinger til de nye tilbud fremover.



Ankeafgørelser

Socialtilsyn Midt har i 2020 fået 10 afgørelser retur fra Ankestyrelsen. 7 af dem vedrørte plejefamilier, 1 af dem vedrørte tilbud og 2 vedrørte klager over aktindsigt.

Ankestyrelsen har stadfæstet samtlige, påklagede afgørelser.

Magtanvendelser

I 2020 modtog Socialtilsyn Midt 4.723 indberetninger om magtanvendelser, hvilket er 2078 mere end i 2019. Stigningen kan have mange årsager, men skyldes bl.a. registreringspraksis i forbindelse med brugen af f.eks. tryghedsskabende velfærdsteknologi og udvikling i indberetningspraksis. Derudover ser der ud til at være en mindre stigning i antallet af indberettede magtanvendelser generelt.

Tilbuddene er forpligtigede til at indberette og registrere alle former for magtanvendelser af hensyn til borgernes sikkerhed samt for at sikre, at borgernes grundlæggende rettigheder ikke overskrides eller krænkes. Alle indberetninger gennemgås grundigt med det formål at få et samlet overblik over antallet af magtanvendelser på de enkelte tilbud samt for at vurdere, om der er behov for at følge op på brugen af magtanvendelser.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddene har en god viden om, hvordan registreringerne og indberetningerne skal udarbejdes og håndteres og oplever, at indberetningspraksis i tilbuddene bliver bedre og bedre. Socialtilsyn Midt har dog også erfaret, at trods kendskab til betingelserne for magtanvendelse, kan der være tvivl om, hvilke handlinger der kan foretages indenfor rammerne af lovgivningen. Denne udfordring ses både i forhold til børn/unge og voksertilbud.

Tendenser på nygodkendelsesområdet

Der er blevet godkendt 93 nye plejefamilier i 2020. Dette er en stigning på 10 ift. 2019. 1. juli 2019 blev et nyt godkendelseskoncept for plejefamilier taget i brug. Socialtilsyn Midt oplever, at konceptet er blevet godt implementeret, og at der er stor tilfredshed med konceptet blandt plejefamilie og kommuner.

På tilbudsområdet er der i 2020 sket en stigning i antallet af nygodkendte sociale tilbud fra 17 godkendte tilbud i 2019 til 23 i 2020. Denne stigning skyldtes blandt andet væsentlige organisatoriske ændringer i Region Midtjylland, der medførte, at tilbuddene skulle nygodkendes.

Socialtilsyn Midts tilfredshedsundersøgelse

I 2020 har Socialtilsyn Midt gennemført en tilfredshedsundersøgelse med vilkårligt udvalgte respondenter inden for både tilbudsområdet og plejefamilieområdet.

Undersøgelsen har været delt op i to spor:

- Et spor for eksisterende og nygodkendte plejefamilier
- Et spor for private og offentlige tilbud

500 plejefamilier og 249 tilbud har haft mulighed for at svare på tilfredshedsundersøgelsen for 2020. Svarprocenten for de to grupper var henholdsvis 38,2 % for plejefamilierne og 64,6 % for tilbuddene.

I tilfredshedsundersøgelsen for 2020 fremgår det, at 87 % af respondenterne fra plejefamilieområdet har svaret meget tilfredse/tilfredse til spørgsmålet 'Hvor tilfreds er du samlet set med Socialtilsyn Midt?'.

På tilbudsområdet har 82,16 % af respondenterne svaret, at de er meget tilfredse/tilfredse på spørgsmålet 'Hvor tilfreds er du samlet set med Socialtilsyn Midt?'.



Til sammenligning var den samlede tilfredshed med Socialtilsyn Midt 84,5 % i 2019. I tilfredshedsundersøgelsen udtrykkes fortsat stor tilfredshed på en lang række områder herunder samarbejdet med Socialtilsyn Midt samt den udviklende og dialogbaserede tilgang til tilsynsopgaven. Der er naturligvis også områder, hvor respondenterne efterspørger forandringer, og her fylder dokumentationskravet forud for tilsynsbesøget stadig meget for både tilbud og plejefamilier.

Tilsyn under covid-19

I 2020 satte covid-19 sit præg på hverdagen og vendte op og ned på opgaverne både i plejefamilierne, på de sociale tilbud og hos Socialtilsyn Midt. Hverdagen har budt på hjemmeskole, besøgsrestriktioner, isolation, samværsudfordringer osv. og dagligdagen hos Socialtilsyn Midt har også set anderledes ud. Tilsynsopgaven har skullet løses med nye metoder og på afstand. Der er blevet gennemført virtuelle gennemgange af fysiske rammer, telefoninterviews samt besøg med afstand og værnemidler. Pga. covid-19 har Socialtilsyn Midt fået udviklet digitale værktøjer, der fremover vil indgå som en del af tilsynskonceptet.

Set i bakspejlet har 2020 været et udfordrende år, men det har også været spændende og lært os at tænke nyt og anderledes i forhold til at kunne løse opgaven med at føre tilsyn med tilbud og plejefamilier på nye måder uden at gå på kompromis med kvaliteten.

Fortsat god læselyst!

Ulla B. Andersen
Tilsynschef

Indledning

Socialtilsyn Midts overordnede fokus er at kontrollere kvaliteten i de sociale tilbud og plejefamilier. Alle sociale tilbud og plejefamilier har i 2020 modtaget mindst ét tilsynsbesøg. På baggrund af disse besøg, er det Socialtilsyn Midts overordnede vurdering, at den generelle kvalitet er tilfredsstillende.

Socialtilsyn Midt arbejder for at sikre tryghed og de bedste rammer for de mest udsatte borgere. Samtidig arbejder socialtilsynet på at sikre kvalitet og løbende udvikling i de sociale tilbud. Dette fokus kræver et tæt samarbejde med både tilbud og plejefamilier, hvor borgernes tarv altid er i centrum.

Kan tilbuddene og plejefamilierne ikke levere den fornødne kvalitet, kan det føre til sanktioner og i værste fald til inddragelse af godkendelsen. Det er Socialtilsyn Midts vurdering, at de fleste sanktioner resulterer i en konstruktiv proces, hvor tilbuddet eller plejefamilien ender med at gennemgå en positiv udvikling.

Socialtilsyn Midts årsrapport er et tilbageblik på socialtilsynets arbejde i 2020.

Årsrapporten er opdelt i 3 spor:

1. Socialtilsynets virke
Hvor Socialtilsyn Midts virke, portefølje og økonomi gennemgås ud fra en række kvantitative opgørelser.
2. Den generelle kvalitet i de sociale tilbud og plejefamilier
3. Socialtilsyn Midts fokuspunkter i årsrapporten 2020
I årsrapporten for 2020 har Socialtilsyn Midt valgt at have fokus på:
Opdeling af centerkonstruktioner, ankeafgørelser, magtanvendelser, tendenser på ny-godkendelsesområdet, tilsyn under covid-19 samt tilfredshedsundersøgelsen i 2020.

Om Socialtilsyn Midt

1.1 Socialtilsynets kerneopgaver

Ifølge lov om socialtilsyn § 7, stk. 3, skal Socialtilsyn Midt aflægge mindst ét årligt tilsynsbesøg hos de sociale tilbud og plejefamilier, der er omfattet af socialtilsynets tilsynsopgave. Centerkonstruktioner og tilbud med flere afdelinger skal have fysisk besøg på alle adresser og afdelinger mindst én gang om året i forbindelse med det driftsorienterede tilsyn.

Formålet med tilsynet kan opsummeres på følgende måde:

- Et professionelt og uafhængigt tilsyn
- Forhindre misbrug og overgreb på tilbuddets borgere
- Kvalitet i de sociale tilbud
- Effektivitet i indsatsen

For at sikre, at der ikke sker svigt, misbrug eller overgreb samt sikre, at tilbud og plejefamilier har den fornødne kvalitet, foretages der altid en konkret risikovurdering forud for et driftsorienteret tilsyn.

Socialtilsyn Midt formaliserede i 2018 det risikobaserede tilsyn for at sikre, at planlægningen af tilsyn målrettes optimalt i forhold til det enkelte tilbud og plejefamilie. Risikovurderingen foretages i forbindelse med planlægningen af et tilsyn og tager udgangspunkt i indhentede oplysninger fra tilbuddet/plejefamilien, der sammenholdes med tidligere tilsynsrapporter. En risikovurdering har ikke kun fokus på forhold, der kan have en negativ betydning. Risikovurderingen er styrende for tilsynsintensiteten, dvs. hvor omfattende tilsyn skal være, antallet af anmeldte og uanmeldte besøg samt hvordan tilsynet planlægges og udføres.¹ Socialtilsyn Midt har siden 2018 arbejdet videre med denne metode.

Det er altid socialtilsynet, der har ansvaret for at vurdere om tilbuddene og plejefamilierne har den nødvendige kvalitet uanset omfanget af tilsynet. Dette kræver høj faglighed, viden og erfaring med det specialiserede område. Socialtilsyn Midt prioriterer, at alle medarbejdere har mulighed for at udvikle og forbedre deres kompetencer inden for det specialiserede område.

Tilsynskonsulenterne drøfter og sparrer løbende omkring forskellige udfordringer, som opstår, når de fører tilsyn. Disse faglige drøftelser er vigtige i udviklingen og forbedringen af tilsynsopgaven.

1 Oplæg v/Hanne Sognstrup, Socialstyrelsen "Det risikobaserede tilsyn". Årsmødet for socialtilsynene 2018

1.2 Hvem fører Socialtilsyn Midt tilsyn med

Socialtilsyn Midt har ansvar for at godkende og føre driftsorienteret tilsyn med sociale tilbud og plejefamilier:

- Plejefamilier og kommunale plejefamilier efter § 66, stk. 1, nr. 1-3, i lov om social service
- Opholdssteder og døgninstitutioner for børn og unge efter § 66, stk. 1, nr. 6-8 i lov om social service
- Botilbud til voksne efter §§ 107, 108, 109 og 110 i lov om social service. Det omfatter herberger og krisecentre samt midlertidige og længerevarende botilbud til personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne
- Stofmisbrugsbehandlingstilbud efter § 101 og § 101a i lov om social service
- Alkoholbehandlingstilbud efter sundhedslovens § 141
- Tilbud i form af hjælp og støtte efter §§ 83-87, 97, 98 og 102 i lov om social service

Yderligere fører socialtilsynet tilsyn med støtte efter bl.a. servicelovens § 85 til borgere, der bor i plejeboliger eller lignende boformer f.eks. almenboligloven § 105 og lejeloven, hvor borgeren er visiteret til boligen af kommunen og hvor støtten ydes af et fast personale, som udgår fra servicearealer i tilknytning til boligerne.

Nedenstående tabel viser ovenstående tilbudstyper fordelt på tilbud, plejefamilier og koncerner.

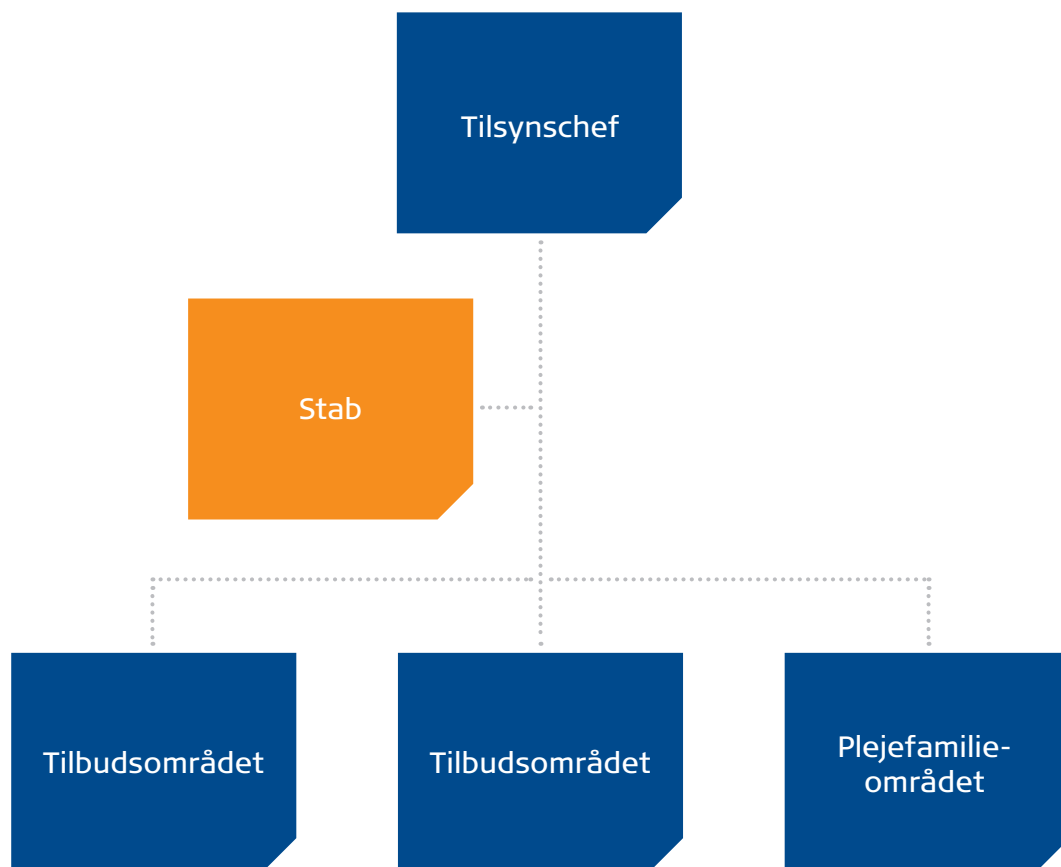
Tabel 1.2.1

Tilbudstyper	I alt ²
Plejefamilier	1327
Sociale tilbud	347
Øvrige	
Koncernlignende tilbud	3
Antal tilbud under koncernlignende tilbud	20

2 Antallet af tilbud og plejefamilier er opgjort pr. 18. februar 2021

1.3 Socialtilsynets organisering og medarbejdere

Socialtilsyn Midt er en kommunal myndighed, som organisatorisk er forankret i Børne- og Familieafdelingen i Silkeborg Kommune. Socialtilsyn Midt var i 2020 organiseret som vist nedenfor.



Socialtilsyn Midt har pr. 1 december 2020 ansat 80 medarbejdere fordelt på 76,0 årsværk:

- 1 tilsynschef (kandidatuddannet)
- 4 afdelingsledere (bachelor- og kandidatuddannede)
- 2 fagkonsulenter (bacheloruddannede)
- 3 jurister (kandidatuddannede)
- 3 økonomikonsulenter (kandidat- og HK uddannede)
- 2 akademiske medarbejdere (kandidatuddannede)
- 4 administrative medarbejdere (HK-uddannede)
- 26 tilsynskonsulenter på plejefamilieområdet (bachelor- eller kandidatuddannede)
- 35 tilsynskonsulenter på tilbudsområdet (bachelor- eller kandidatuddannede)

2. Socialtilsynets virke 2020 – gennemgang af det kvantitative data

Jf. lov om socialtilsyn skal alle tilbud og plejefamilier have mindst ét tilsyn pr år. Alle tilbud og plejefamilier under Socialtilsyn Midts tilsynsmyndighed har fået mindst et tilsynsbesøg enten som anmeldt eller uanmeldt besøg. Der er tilbud og plejefamilier, som i 2020 har fået et eller flere tilsyn udover det lovpligtige tilsyn. Når en plejefamilie eller et tilbud får ekstra tilsyn, kan det f.eks. omhandle ændring af godkendelsen, undersøgelse af whistle-blow eller opfølgning på sanktioner.

I følgende vil data vedrørende Socialtilsyn Midts portefølje i 2020 blive gennemgået. I forhold til 2019 faldt porteføljen i 2020 med 107 plejefamilier og 15 tilbud.



Tabel 2.1 Socialtilsyn Midts portefølje 2020

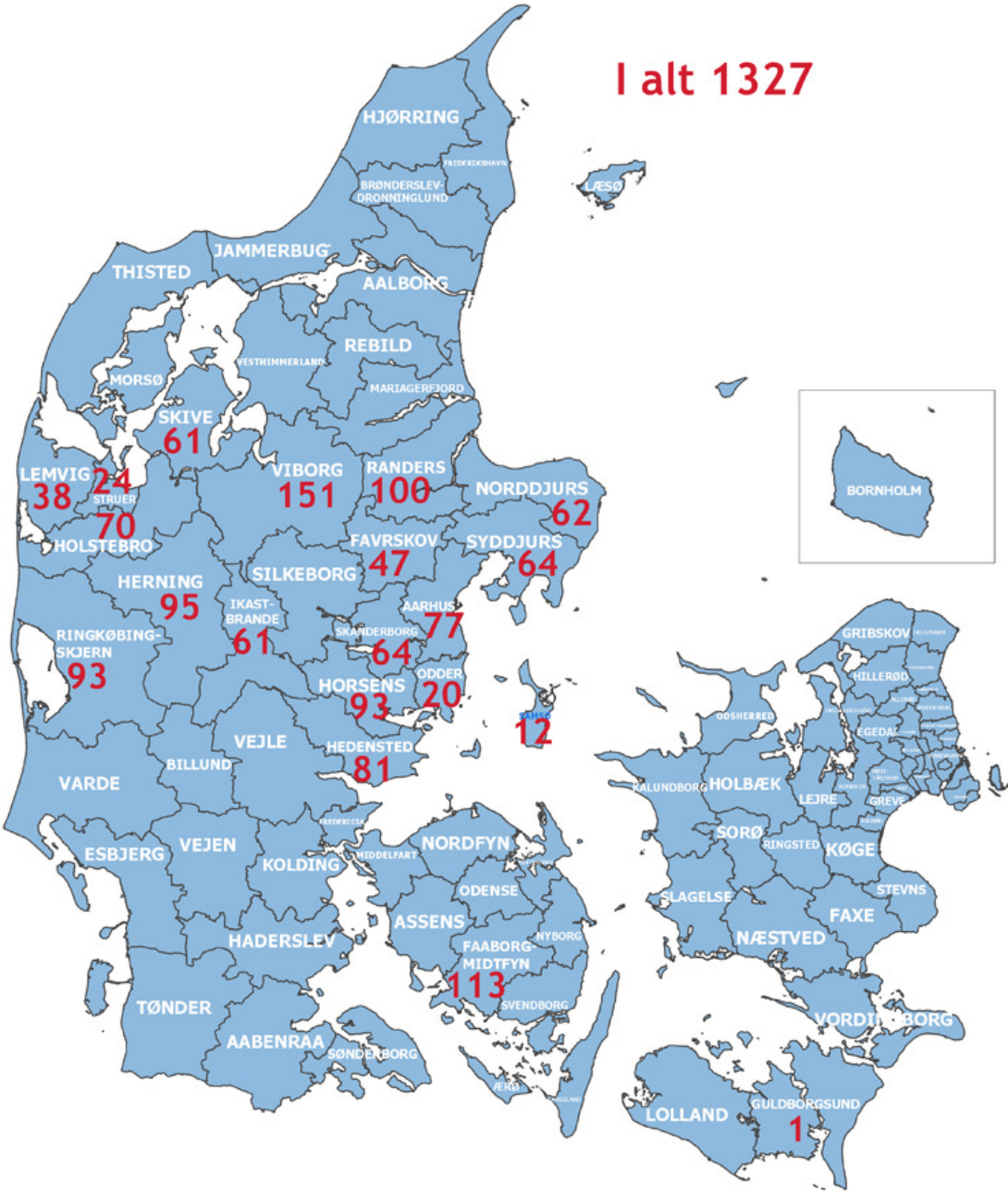
Tilbudstyper	I alt ³
Plejefamilier	1327
Sociale tilbud	347
Øvrige	
Koncernlignende tilbud	3 ⁴
Antal tilbud under koncernlignende tilbud	20

3 Antallet af tilbud og plejefamilier er opgjort pr. 18. februar 2021

4 De 3 koncernlignende tilbud indgår i det samlede antal sociale tilbud



Tabel 2.2. Oversigtskort over plejefamilier fordelt på kommuner





2.1 Tilbagekaldte godkendelser og baggrunden herfor

Tilbagekaldelser af godkendelser på plejefamilieområdet

- 6 plejefamilier mistede deres godkendelse i 2020 som følge af en afgørelse fra Socialtilsyn Midt.
Når en plejefamilie får tilbagekaldt sin godkendelse, skyldes det en vurdering af, at kvaliteten i plejefamilien er mangelfuld i en grad så plejefamilien ikke længere lever op til kravene. Dette kan skyldes mange faktorer herunder f.eks. ændringer i de fysiske rammer eller samarbejdsvanskeligheder med de anbragte børns familie.

Ophørte plejefamilier

- I 2020 ophørte 99 plejefamilier. Antallet af ophørte plejefamilier har været faldende siden 2016. I 2016 ophørte 156 plejefamilier, i 2017 var det 140 plejefamilier, i 2018 var tallet 116 og i 2019 ophørte 104 plejefamilier. Årsagerne til, at plejefamilier ophører, kan f.eks. være alder, skilsmisse, sygdom, nyt arbejde, udfordringer med egne børn, familieførøgelse og flytning.
Socialtilsyn Midt lukker også plejefamilier, som ikke har haft plejebørn i de seneste 3 år. Der er fortsat nygodkendte plejefamilier, der oplever, at de ikke kommer i betragtning til plejeopgaver. De vælger derfor at ophøre, da de ikke ønsker at stå til rådighed uden udsigt til en plejeopgave.
- I 2020 ophørte 4 plejefamilier pga. manglende plejeopgaver.

Tabel 2.1.1 Antal tilbagekaldte godkendelser på plejefamilieområdet 2020

Eksisterende plejefamilier	
Ophørte plejefamilier	99
Ikke godkendte	6
Godkendelse bortfaldet	4

Nyansøgere

- I 2020 kunne 12 nyansøgere ikke godkendes.
Når en ansøger ikke kan godkendes som plejefamilie kan det f.eks. skyldes utilstrækkelig økonomi, ikke egnede fysiske rammer, manglende kompetencer eller egne børns alder og trivsel.
- I 2020 tilbagekaldte 52 nyansøgere deres ansøgninger.
Når ansøgere vælger at tilbagekalde deres godkendelse er det oftest fordi, der under godkendelsesprocessen sker ændringer i familiens situation. Familien har mulighed for at søge igen, når deres familiemæssige situation er faldet på plads.

Tabel 2.1.2 Antal ikke godkendte/tilbagekaldte ansøgninger - nyansøgere

Ny-ansøgere	
Ikke godkendte	12
Tilbagekaldte ansøgninger	52

Tilbagekaldelser af godkendelser på plejefamilieområdet

- 3 eksisterende sociale tilbud fik inddraget deres godkendelse i 2020. Tilbuddene har fået deres godkendelser tilbagekaldt, da de ikke har kunnet levere den nødvendige kvalitet og dermed sikre trivsel for borgerne.

Ophørte sociale tilbud

- I 2020 ophørte 13 tilbud. En stigning ift. 2019 hvor 10 tilbud ophørte. Når et tilbud ophører, kan det bl.a. skyldes dårlig økonomi, faldende beboerantal, sammenlægning med et andet tilbud eller, at det ikke længere er omfattet af lov om socialtilsyn.

Tabel 2.1.3 Antal tilbagekaldte godkendelser/ansøgninger på tilbudsområdet 2020

Eksisterende sociale tilbud	
Ikke godkendte/inddraget	3
Ophørte tilbud	13

Nyansøgere

- I 2020 fik 1 nyt socialt tilbud resultatet "ikke godkendt"
- I 2020 tilbagekaldte 4 tilbud deres ansøgninger om at blive godkendt som nyt socialt tilbud. Nye ansøgere på tilbudsområdet har også mulighed for at tilbagekalde deres ansøgninger under processen og ansøge igen på et senere tidspunkt.

Tabel 2.1.4 Antal ikke godkendte/tilbagetrukket - nyansøgere

Ny-ansøgere	
Ikke godkendt	1
Tilbagekaldte ansøgninger	4

2.2 Godkendelse af nye sociale tilbud og plejefamilier

Nygodkendte plejefamilier

I 2020 godkendte Socialtilsyn Midt 93 nye plejefamilier. I 2019 blev 83 nye plejefamilier godkendt, og i 2018 var tallet 65. De sidste to år er der sket en stigning i antallet af nygodkendte plejefamilier, efter fire år (perioden 2015-2018) med støt nedgang i antallet af nygodkendelser. Stigningen i antal godkendte plejefamilier i 2020 er i tråd med den store søgning, der har været til grundkurserne for kommende plejefamilier. Socialtilsyn Midt har i 2020, på trods af udskydelser pga. covid-19, afholdt alle 9 planlagte grundkursusforløb.

Ny godkendte sociale tilbud

På tilbudsområdet har der i 2020 været stor interesse i at blive godkendt som socialt tilbud. I 2020 blev der godkendt 23 nye sociale tilbud (heraf er 1 tilbud godkendt med vilkår), hvilket er 6 mere end i 2019 og 12 mere end i 2018.

Der blev i 2020 godkendt:

- 5 blandede tilbud
- 2 børn- og ungetilbud
- 16 voksentilbud

Tabel 2.2.1 Antal nygodkendte tilbud i 2020 fordelt på tilbudstyper

Tilbudstyper	I alt
Plejefamilier	93
Sociale tilbud	23

2.3 Tilsyn og tilsynsbesøg, herunder antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg

De følgende tabeller viser data for tilsynsbesøg i 2020 inklusiv gennemførte tilsyn i 2020, hvor rapporten er uploadet i januar 2021.

Tabel 2.3.1 Antal gennemførte tilsynsbesøg i 2020

Traditionelle tilbudstyper	
Plejefamilier (inkl. ny-godkendelser + lukkede plejefamilier)	1.781
Sociale tilbud (inkl. ny-godkendelser + lukkede tilbud)	955
I alt	2.736

Nedenstående tabel viser, hvor mange anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg der har været, og hvordan disse har fordelt sig på henholdsvis driftsorienterede tilsyn og nygodkendelser.

Tabel 2.3.2 Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg i 2020 fordelt på tilsynstyper

Socialtilsyn Midt			
Tilsynstype	Anmeldte	Uanmeldte	Uanmeldte ej truffet
Driftsorienterede tilsyn	2.047	370	67
Nygodkendelser	319	0	0
I alt	2.366	370	67

Nedenstående tabel illustrerer, hvordan de anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg har fordelt sig på henholdsvis plejefamilie- og tilbudsområdet.

Tabel 2.3.3 Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg 2020 fordelt på plejefamilier og tilbud

Plejefamilier			
Tilsynstype	Anmeldte	Uanmeldte	Uanmeldte ej truffet
Driftsorienterede tilsyn	1.411	141	67
Nygodkendelser	229	0	0
I alt	1.640	141	0

Tilbud			
Tilsynstype	Anmeldte	Uanmeldte	Uanmeldt ej truffet
Driftsorienterede tilsyn	636	229	0
Ny-godkendelser	90	0	0
I alt	726	229	0

2.4 Iværksatte påbud, skærpede tilsyn og baggrunden herfor

I 2020 udstedte Socialtilsyn Midt i alt 9 påbud fordelt på 7 tilbud og 1 plejefamilie.

- 6 tilbud blev godkendt med påbud
- 1 tilbud blev godkendt med skærpet tilsyn
- 1 plejefamilie blev godkendt med påbud.

At få et påbud kan have alvorlige konsekvenser for et tilbud/plejefamilie. Et påbud fortæller, at der er nogle forhold, der ikke er i orden og dermed kan påvirke tilbuddets/plejefamiliens kvalitet. Socialtilsynet vil altid, inden evt. udstedelse af et påbud, være i tæt dialog med tilbuddet/plejefamilien for at undersøge, om det er muligt at rette op på kvaliteten uden sanktioner. Er dette ikke muligt, udstedes et påbud, hvorefter det er tilbuddet/plejefamiliens ansvar at udbedre forholdene, så kvaliteten er i orden, og påbuddet kan fjernes. Ved udstedelse af et påbud gives en frist for opfyldelse af påbuddet. Det er de konkrete forhold og påbuddets karakter, der bestemmer tidsfristen. Nogle påbud skal efterleves straks, og andre løber over en længere periode.

Iværksatte påbud uden skærpet tilsyn

Tabel 2.4.1 Antal sager med påbud, fordelt på plejefamilier og tilbud

Tilbudstyper	Antal sager
Plejefamilier	1
Sociale tilbud	6
I alt	7

I de 6 sager på tilbudsområdet er der givet 8 påbud, som fordeler sig på følgende temaer i kvalitetsmodellen.

Tabel 2.4.2 Oversigt over temaer, der er berørt i påbudssagerne på tilbudsområdet

Årsag i relation til kvalitetsmodellen	Fordeling på temaer
Uddannelse og beskæftigelse	0
Selvstændighed og sociale relationer	0
Målgruppe, metoder og resultater	0
Organisation og ledelse	1
Kompetencer	1
Sundhed og trivsel	6
Fysiske rammer	0
Økonomi	0

Sagen på plejefamilieområdet hvor der er udstedt 1 påbud, omhandler følgende tema i kvalitetsmodellen.

Tabel 2.4.3 Oversigt over temaer, der er berørt i påbudssagerne på plejefamilieområdet

Årsag i relation til kvalitetsmodellen	Fordeling på temaer
Uddannelse og beskæftigelse	0
Selvstændighed og sociale relationer	0
Målgruppe, metoder og resultater	0
Familiestruktur og familiedynamik	1
Kompetencer	0
Sundhed og trivsel	0
Fysiske rammer	0
Økonomi	0

Iværksatte skærpede tilsyn

I 2020 blev der iværksat skærpet tilsyn på 1 tilbud. Samlet set blev der i den forbindelse udstedt 2 påbud. På plejefamilieområdet blev der ikke udstedt skærpet tilsyn. Når der træffes afgørelse om at udstede skærpet tilsyn, skyldes det konkrete forhold, der skaber bekymring for driften og borgernes trivsel, og hvor den nødvendige kvalitet ikke længere er til stede. Der kan være tale om grove foreteelser så som fysiske og psykiske overgreb, uforholdsmæssigt mange magtanvendelser eller mangel på uddannet personale. Når et tilbud er under skærpet tilsyn, betyder det, at tilbuddet får flere tilsynsbesøg både anmeldte og uanmeldte for at undersøge om tilbuddet følger socialtilsynets anvisninger og retter op på de forhold, som påbuddene omhandler. Et skærpet tilsyn medfører desuden, at tilbuddet skal betale en særskilt tilsynstakst.⁵

Tabel 2.4.4 Antal iværksatte skærpede tilsyn fordelt på plejefamilier og tilbud

Tilbudstyper	Antal sager
Plejefamilier	0
Sociale tilbud	1
I alt	1

Nedenstående tabel viser de primære årsager til de skærpede tilsyn, samt hvordan de 2 påbud fordeler sig i forhold til kvalitetsmodellens temaer.

Tabel 2.4.5 Oversigt over primære årsager til skærpede tilsyn

Årsag i relation til kvalitetsmodellen	Fordeling på temaer
Uddannelse og beskæftigelse	0
Selvstændighed og sociale relationer	0
Målgruppe, metoder og resultater	0
Organisation og ledelse	0
Kompetencer	1
Sundhed og trivsel	1
Fysiske rammer	0
Økonomi	0

5 Kilde: Afgørelse ved driftsorienteret tilsyn; www.socialstyrelsen.dk



2.5 Tilbudsstrukturen

Nedenstående tabel viser, hvordan tilbuddene fordeler sig i forhold til pladsantal.

Tabel 2.5.1 Antal pladser fordelt på tilbud (ekskl. nygodkendte tilbud)

Antal pladser	Offentlige tilbud	Private tilbud	I alt
1 – 9 pladser	26	39	65
10 – 14 pladser	46	36	82
15 – 19 pladser	21	13	34
20 – 49 pladser	68	31	99
50 – 99 pladser	26	8	34
100 - 500 pladser	27	2	29
501 -1500 pladser*	4	0	4
I alt	218	129	347

**Misbrugscentrene er registreret med et stort pladsantal, da de ikke kan afvise borgere, der ønsker behandling, hvis de har ambulante behandling.*



Nedenstående tabel viser, hvordan pladserne fordeler sig på virksomhedsform og tilbudstyper.

Tabel 2.5.2 Antal pladser fordelt på virksomhedsform og tilbudstyper (Ekskl. nygodkendte tilbud)

Tilbudstyper	Private tilbud	Offentlige tilbud	I alt
§ 101	14	2709	2723
§ 101a	0	74	74
§ 103	70	400	470
§ 104	365	1624	1989
§ 107	614	637	1251
§ 108	139	402	541
§ 109	63	0	63
§ 110	231	263	494
§ 32	0	6	6
§ 36	0	10	10
§ 66, stk. 1, nr. 6	616	12	628
§ 66, stk. 1, nr. 7	32	661	757
§66, stk. 1, nr. 8	94	0	94
ABL § 105, stk. 1	0	86	86
ABL § 105, stk. 2	205	3755	3960
ABL § 149a	0	34	34
ABL § 3, stk.2/ABL § 5, stk. 3	0	41	41
ABL § 5, stk. 2	0	56	56
Lejeloven	182	96	278
SUL § 141	13	2166	2179
I alt	2638	13032	15670

2.6 Henvendelser om bekymrende forhold (whistleblower)

I 2020 modtog Socialtilsyn Midt 371 henvendelser om bekymrende forhold. Sammenlignet med 2019, hvor antallet var 374 henvendelser, er antallet af henvendelser altså stort set uændret.

Alle har mulighed for at kontakte Socialtilsyn Midts whistleblower-ordning. Typisk er det beboere, personale og pårørende, der henvender sig, fordi de har observeret eller personligt oplevet forhold, de finder bekymrende. Alle indkomne henvendelser registreres enkeltvis, uanset om der er tale om flere anmeldere, eller det er den samme anmelder, der kontakter Socialtilsyn Midt flere gange. Det er udvalgte medarbejdere, som modtager og registrerer henvendelserne og efterfølgende distribuerer dem videre til ledelsen, der i samarbejde med tilsynskonsulenterne vurderer den videre behandling af henvendelserne.

Nogle henvendelser kræver øjeblikkelig handling fra socialtilsynets side. I disse tilfælde får tilbuddet eller plejefamilien et uanmeldt besøg. Langt de fleste henvendelser behandles i forbindelse med planlagte tilsynsbesøg, hvor tilsynskonsulenterne undersøger de forhold som den specifikke henvendelse har omhandlet.

Det er muligt at være 100% anonym som whistleblower. I givet fald whistleblower ønsker at være 100% anonym, så kan Socialtilsyn Midt ikke oplyse tilbud eller plejefamilier om, at der har været en henvendelse. Det kræver derfor, at tilsynskonsulenterne laver et grundigt forarbejde og går særligt i dybden med de temaer i kvalitetsmodellen, som henvendelsen kan høre ind under. Henvendelser om bekymrende forhold kan medvirke til, at der udstedes påbud, eller at en godkendelse inddrages.

Tabel 2.6.1 Antallet af henvendelser i 2020

Tilbudstyper	Antal
Plejefamilier	40
Sociale tilbud	331
I alt	371

Nedenstående tabel illustrerer, hvilke emner henvendelserne har omhandlet i 2020, samt hvordan de er fordelt antalsmæssigt.

De fleste henvendelser i 2020 har omhandlet socialfaglige kompetencer (dårlige eller manglende), ledelse (dårlig eller manglende) og nedværdigende behandling. Sammenlignet med opgørelsen fra 2019 er henvendelser om nedværdigende behandling steget væsentligt fra 17 til 65 henvendelser. Hvorimod forhold omhandlende socialfaglige kompetencer er faldet fra 119 til 94 og forhold omhandlende ledelse er faldet fra 99 til 89. I 2020 har flere henvendelser end tidligere omhandlet psykisk vold og manglende inddragelse.

Tabel 2.6.2 Oversigt over henvendelser fordelt på kategori

Kategori	Antal
Andet	16
Arbejdsmiljø	6
Fysiske rammer	9
Hygiejne	6
Ledelse – dårlig eller manglende	89
Manglende inddragelse	21
Nedværdigende behandling	65
Omgangstone	3
Pædagogik	19
Seksuelle overgreb	4
Socialfaglige kompetencer – dårlig eller manglende	94
Stofmisbrug/alkoholmisbrug i tilbuddet	7
Vold - fysisk	8
Vold – psykisk	18
Økonomi	3
Økonomisk kriminalitet	3
I alt	371

Kendskab til whistleblowerordningen

Socialtilsynet er forpligtet til at informere om whistleblowerordningen for at sikre, at både borgere, pårørende, ansatte og andre personer er bekendt med ordningen, samt de rettigheder de har i forhold til anonymitet.

Socialtilsyn Midt gør følgende for at informere om ordningen:

- Ordningen er beskrevet på Socialtilsyn Midts hjemmeside med kontaktinformationer
- Kontaktoplysninger på whistleblowertelefonen og webformularen er printet på Socialtilsyn Midts visitkort
- Botilbuddene får hvert år tilsendt en opslagsseddel, som vi opfordrer dem til at placere et synligt sted på botilbuddet
- Socialtilsynets medarbejdere oplyser om ordningen, når de er på tilsynsbesøg

Derudover spørger Socialtilsyn Midt i tilfredshedsundersøgelsen ind til kendskabet til whistleblowerordningen.

2.7 Sagsbehandlingstider i 2020

Nygodkendelse af plejefamilier og tilbud er omfattende og dybdegående processer, hvor en lang række forhold undersøges med udgangspunkt i kvalitetsmodellens 7 temaer. En økonomisk gennemgang indgår også i godkendelsesprocessen.

Godkendelsesprocessen indebærer, at kommende plejefamilier interviewes, hvor der bl.a. spørges ind til plejeforældrenes familieforhold, sammenspillet i familien, opvækstvilkår, uddannelsesbaggrund, sygdomshistorie og økonomiske forhold. De fysiske rammer besigtiges og vurderes ligeledes som en del af godkendelsesprocessen. Dette skal sikre, at de nye plejefamilier har de nødvendige ressourcer til at varetage kommende plejeopgaver, herunder samarbejde med kommune, skole, biologiske forældre m.m. Fra sommeren 2019 er ovenstående blevet integreret med plejefamiliekurset således, at kursusdagene også fungerer som en del af godkendelsesgrundlaget.

Kommende sociale tilbud interviewes ligeledes som en del af godkendelsesprocessen. Her er der bl.a. fokus på tilbuddets målgruppe, metodiske grundlag, medarbejderkompetencer, uddannelsesniveau, værdigrundlag, økonomiske forhold, vedtægter m.m. De fysiske rammer besigtiges og vurderes som en del af godkendelsesprocessen. Alle disse forhold gennemgås for at sikre, at tilbuddet kan levere den relevante kvalitet til målgruppen.

På baggrund af interview og gennemgang af relevante dokumenter vurderes det, hvorvidt plejefamilien eller tilbuddet kan godkendes. Herefter udarbejdes en rapport og et godkendelsesbrev. For både plejefamilier og tilbud gælder det, at de gennem hele godkendelsesprocessen er i tæt dialog med tilsynskonsulenterne.

Sagsbehandlingstiden kan variere fra gang til gang, da der kan være mange faktorer, som kan forsinke processen. Der kan være forsinkelse i forhold til indsendelse og indsamling af dokumenter, uforudsete problemstillinger, der kræver ekstra undersøgelse osv. Nedenstående sagsbehandlingstider er en gennemsnitsberegning.

Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i 2020:

- Sagsbehandlingstiden for godkendelse af nye plejefamilier har i gennemsnit været 29,7 uger
- Sagsbehandlingstiden for godkendelse af nye sociale tilbud har i gennemsnit været 30 uger

Sagsbehandlingstiden for godkendelse af nye plejefamilier er steget fra 19,5 uger i 2019 til 29,7 uge i 2020. Sagsbehandlingstiden for tilbud er steget fra 19,2 uger i 2019 til 30 uger i 2020.

Stigningen kan have flere årsager herunder særligt covid-19, som i 2020 medførte større eller mindre pauser og udskydelser i nygodkendelsesprocesserne pga. nedlukninger, forsamlingsforbud osv. Specifikt på tilbudsområdet kan stigningen også skyldes manglende godkendelser fra andre myndigheder.

2.8 Aktindsigter i 2020

I 2020 har Socialtilsyn Midt igen oplevet en voldsom stigning i antallet af anmodninger om aktindsigt.

Med 163 anmodninger i 2020 har der været 37 flere anmodninger om aktindsigt end i 2019, hvor antallet var 126. I 2018 var der 82 anmodninger om aktindsigt og i 2017 var der 43. Der bruges i gennemsnit minimum 20 timer pr. uge på at behandle anmodninger om aktindsigt herunder fremsøgning og anonymisering af materiale, besvarelse af spørgsmål og korrespondance.



3. Økonomi

3.1 Socialtilsyn Midts økonomi 2020

Tabel 3.1.1 Regnskab 2020 og budget 2020, 1.000 kr.

	Budget 2020	Regnskab 2020	Forskel
Socialtilsyn Midts direkte udgifter (løn mv.)	49.407	46.948	-2.459
Indirekte udgifter (overhead mv.)	2.785	2.642	-143
Udgifter i alt	52.192	49.590	-2.602
Indtægter fra objektiv finansiering	-29.225	-29.225	0
Indtægter fra tilsynstakster	-22.967	-22.390	577
Indtægter i alt	-52.192	-51.615	577
Netto	0	-2.025	-2.025

Socialtilsyn Midts regnskab viser et overskud på 2.025 t.kr., hvilket svarer til 3,9 % af omsætningen. Overskuddet bliver brugt til at nedbringe det overførte underskud fra 2018, således en takstregulering i 2020 undgås. Overskuddet er fremkommet ved en tilbageholdelse af udgifter i året, samt en stigning af indtægter på antallet af nygodkendelser af tilbud.

Der vil således skulle overføres et overskud på 1.025 t.kr. til 2021.

Tabel 3.1.2 Antal af tilbud omfattet af tilsyn af Socialtilsyn Midt

	Forudsat i budget 2020	Faktisk antal i 2020
Plejefamilier	1.471	1426
Tilbud	352	356
I alt	1.823	1.782

Antallet af tilbud i ovenstående tabel er det antal tilbud som har modtaget en faktura i året 2020, hvilket inkluderer både lukkede og nygodkendte tilbud i løbet af året.

Tabel 3.1.3 Budget 2021 for Socialtilsyn Midt, 1.000 kr., 2021-priser

	Budget 2021
Socialtilsyn Midts direkte udgifter (løn mv.)	50.791
Indirekte udgifter (overhead, afdrag på initialomkostninger mv.)	2.852
Udgifter i alt	53.643
Indtægter fra objektiv finansiering	-30.310
Indtægter fra tilsynstakster	-23.333
Indtægter i alt	53.643
Netto	0

Tabellen viser budget 2021 for Socialtilsyn Midt, som danner grundlag for tilsynstakster og objektiv finansieringsbidrag i 2021, jf. tabel 3.2.1 og 3.2.2.

3.2 Tilsynstakster og objektive finansieringsandele

Tabel 3.2.1 Udvikling af grundtaksterne (dvs. uden reguleringerne) – årets priser

Takstkategori	2019	2020	2021
0 – 7	33.795	34.591	35.707
8 – 24	40.554	41.509	42.848
25 – 49	67.589	69.182	71.413
>50	150.210	134.395	138.726
Nygodkendelser			
– 7	22.460	22.393	23.351
8 – 24	26.952	26.872	28.021
25 – 49	44.920	44.786	46.701
>50	67.380	67.179	70.052
Væsentlig ændring af eksisterende godkendelse			
0 – 7	6.166	6.133	6.464
8 – 24	7.399	7.360	7.757
25 – 49	12.332	12.266	12.928
>50	18.499	18.399	19.392
Skærpet tilsyn			
0 – 7	3.379	3.459	3.571
8 – 24	4.055	4.151	4.285
25 – 49	6.759	6.918	7.141
>50	15.021	13.440	13.873



Som følge af manglende indtægt fra tillægstakster, jf. afgørelse fra Ankestyrelsen i 2018 har Socialtilsyn Midt hævet taksterne på tilbud med mere end 50 pladser siden 2019. De øvrige takster reguleres efter aftalte principper i socialtilsynenes fælles finansieringsmodel.

Tabel 3.2.2 Udviklingen i taksterne for den objektive finansiering

Takstkategori	2019	2020	2021
Årets samlede takstgrundlag	-27.260	-29.225	-30.424
Årets regulering Over-/underskud	0	0	0

Tabel 3.2.3 Udviklingen i tilkøbsydelse

Tilkøbsydelse	2019	2020	2021
Indtægt	-105	-140	??

4. Den generelle kvalitet i de sociale tilbud og plejefamilier

Det er Socialtilsyn Midts opgave at kontrollere og vurdere om kvaliteten i de enkelte sociale tilbud og plejefamilier er i orden. Socialtilsyn Midt skal sikre, at kvaliteten er god nok, så de anbragte borgeres behov og trivsel kan imødekommes.

Jf. lov om socialtilsyn har alle tilbud og plejefamilier i 2020 modtaget mindst ét driftsorienteret tilsynsbesøg.

Gennemgangen af data fra tilsynsbesøgene i 2020 viser, at kvaliteten i både sociale tilbud og plejefamilier generelt er tilfredsstillende⁶.

Hvordan afdækkes og måles kvaliteten i tilbud og plejefamilier?

Lov om socialtilsyn fastlægger 8 temaer, som tilbuddenes kvalitet skal vurderes ud fra:

1. Uddannelse og beskæftigelse
2. Selvstændighed og relationer
3. Målgrupper, metoder og resultater
4. Sundhed og trivsel
5. Organisation og ledelse (Familiestruktur og familiedynamik)
6. Kompetencer
7. Økonomi
8. Fysiske rammer

Temaet økonomi (nr. 7) vurderes særskilt og er ikke indeholdt i kvalitetsmodellen.⁷

Vurdering af kvaliteten

Kvalitetsmodellen omfatter en række kvalitetskriterier og indikatorer inden for disse 7 temaer. I vurderingen af kvaliteten skal Socialtilsyn Midt bedømme alle indikatorer i kvalitetsmodellen. Bedømmelsen af indikatorerne giver en samlet vurdering af, i hvilken grad tilbuddet opfylder kriterierne.

Der er ingen automatik i, hvilke følger en eventuel lav kvalitet skal have i forhold til enkelte indikatorer og kriterier. Kvalitetsmodellen er således en ramme, som skal understøtte og systematisere socialtilsynets kvalitetsvurdering, og der er et betydeligt fagligt skøn forbundet med at vurdere om et tilbud har den nødvendige kvalitet. Socialtilsynet kan inddrage andre forhold i kvalitetsvurderingen.

Kvalitetsmodellen gælder i forhold til alle de forskellige typer af tilbud og plejefamilier, som socialtilsynet omfatter. Det betyder, at socialtilsynet skal vurdere kvaliteten i alle tilbud og plejefamilier ud fra de samme kriterier og indikatorer. Dette skal sikre ensartethed i kvalitetskrav og gennemskuelighed samt sammenlignelighed i socialtilsynets arbejde. Nogle tilbud er dog undtaget enkelte indikatorer, og enkelte indikatorer gælder kun for nogle tilbud.

Da plejefamilier på mange punkter adskiller sig fra øvrige sociale tilbud, er der formuleret særskilte kriterier og indikatorer til brug for vurderingen af kvaliteten her. Der er altså 2 kvalitetsmodeller: én til plejefamilier og én til sociale tilbud.⁸

6 På grund af nyt fagsystem, er det ikke længere muligt at trække historiske data. Denne data er derfor et øjebliksbillede af den generelle kvalitet.

7 Kilde Om kvalitetsmodellen www.socialstyrelsen.dk

8 Ibid.

Fokus på resultater for borgerne

Formålet med kvalitetsmodellen er at understøtte og give et systematisk og ensartet udgangspunkt for socialtilsynets vurdering af kvaliteten af sociale tilbud og plejefamilier - både ved godkendelse og ved det driftsorienterede tilsyn. Kvalitetsmodellen skal, med sit fokus på resultater for borgerne, kunne anvendes som styringsredskab til at højne kvaliteten i tilbuddene.

Kvaliteten af et tilbud er kendetegnet ved, i hvor høj grad tilbuddet formår at forbedre borgerens situation og bidrage til borgerens trivsel. I kvalitetsmodellen er der derfor fokus på, hvilke resultater der skabes for borgerne - og i mindre grad på den konkrete tilrettelæggelse af indsatsen i tilbuddene.⁹

Vurdering af kvaliteten og det risikobaserede tilsyn

Tilrettelæggelsen af tilsynet skal altid tage udgangspunkt i de oplysninger, som Socialtilsyn Midt er i besiddelse af vedr. det konkrete tilbud. Det kan være oplysninger indhentet fra tilbuddet selv eller fra andre kilder som borgere, pårørende, anbringende kommuner, whistleblows eller indberetninger om magtanvendelse.

Oplysningerne anvendes i en konkret risikovurdering, som kan give anledning til at føre et mere eller mindre intensivt tilsyn. Risikovurderingen bygger på systematiske overvejelser om henholdsvis konsekvensen af og sandsynligheden for en given risikofaktor. Risici er en bred betegnelse for problematiske forhold, der kan have en negativ betydning for borgernes trivsel. Risikovurderingen er afgørende for tilsynsintensiteten, som er et samlet begreb for, hvor omfattende tilsynet er, og hvordan tilsyn tilrettelægges og udøves. F.eks. om tilsynet skal være anmeldt eller uanmeldt, hvor mange af informanterne, der skal tales med eller længde af tilsynsbesøget.

I forhold til plejefamilier kan et mere intensivt tilsyn foretages f.eks. i forbindelse med en ændring i plejefamiliens vilkår eller kapacitet.

Hvad kan begrunde et mindre intensivt tilsyn

Et mindre intensivt tilsyn kan være relevant i plejefamilier, som ikke aktuelt har børn anbragt i familien. Når en plejefamilie er godkendt, står Socialtilsyn Midt inde for, at plejefamilien er generelt egnet til at modtage børn i overensstemmelse med godkendelsesgrundlaget.

Tilsvarende kan et mindre intensivt tilsyn være relevant i forhold til tilbud, der for eksempel gennem en årrække har leveret veldokumenterede resultater, har god borgertrivsel, uændrede ledelsesmæssige og personalemæssige ressourcer samt fysiske rammer. Socialtilsyn Midt har dog altid ansvaret for vurderingen af om tilbuddet har den nødvendige kvalitet, og Socialtilsyn Midt skal til enhver tid kunne stå inde for kvaliteten indenfor alle temaer, uanset hvor intensivt tilsynet er ført.¹⁰

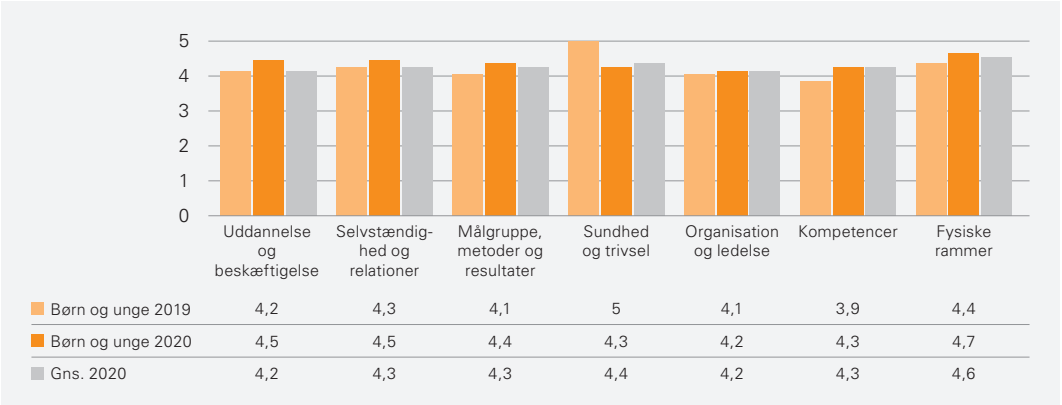
9 Ibid.

10 Om risikobaseret tilsyn og tilsynsintensitet. www.socialstyrelsen.dk

4.1 Den generelle kvalitet på tilbudsområdet 2020

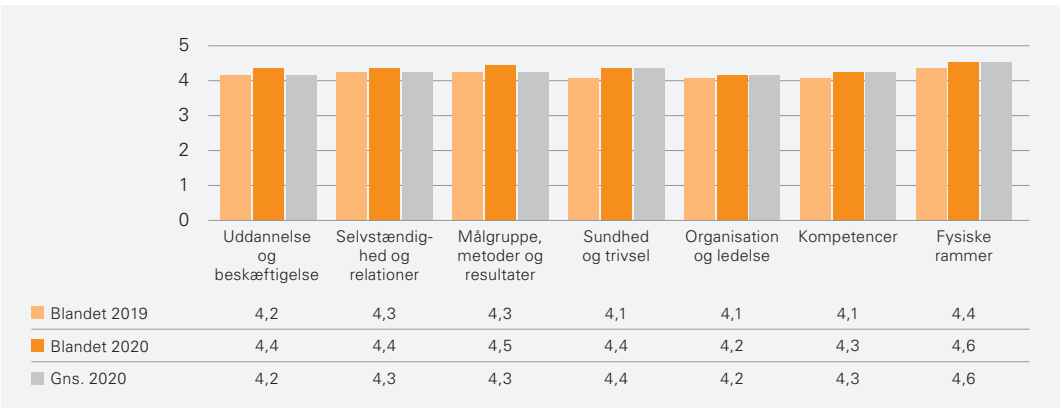
I 2020 er der på tilbudsområdet sket en lille stigning i scoren på hovedparten af temaerne. Scoren på tilbudsområdet viser, at kvaliteten ligger på et højt niveau, uanset om det er tilbud til børn og unge eller voksne. Scorerne viser, at tilbuddene fortsat har fokus på at fastholde og højne kvaliteten til gavn for borgerne.

Tabel 4.1 Gennemsnitlige scorer på tilbudsområdet børn og unge 2019 og 2020



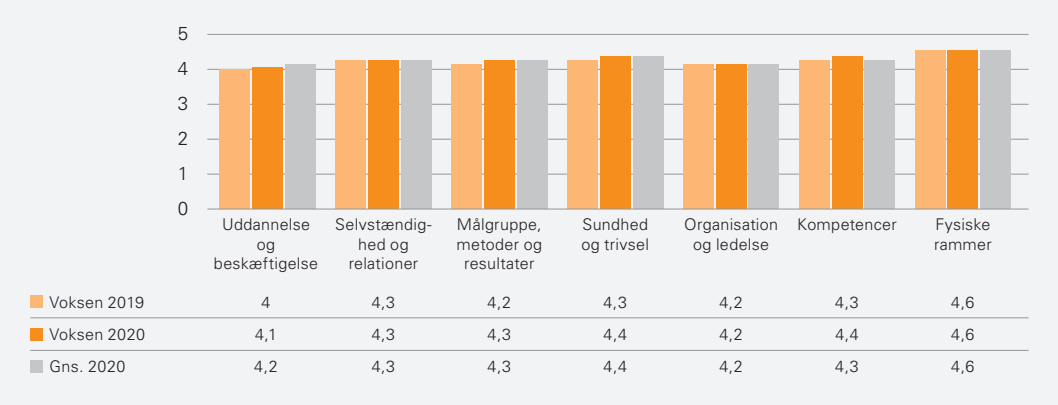
I 2020 viser den gennemsnitlige score for tilbudsområdet for børn og unge, at kvaliteten generelt ligger på et højt niveau. Sammenlignes scoren for 2019 og 2020 ses det, at der indenfor 6 ud af 7 temaer er sket en stigning i scoren, mens scoren for temaet Sundhed og trivsel, er faldet en smule.

Tabel 4.1.2 Gennemsnitlige scorer på tilbudsområdet blandet 2019 og 2020



I 2020 viser den gennemsnitlige score for det samlede tilbudsområde, at kvaliteten generelt ligger på et højt niveau. Sammenlignes scoren for 2019 og 2020 for hele tilbudsområdet ses det, at der indenfor samtlige temaer er sket en stigning i scoren. Dette indikerer, at tilbuddene samlet set har fokus på at fastholde og udvikle kvaliteten.

Tabel 4.1.3 Gennemsnitlige scorer på tilbudsområdet voksen 2019 og 2020

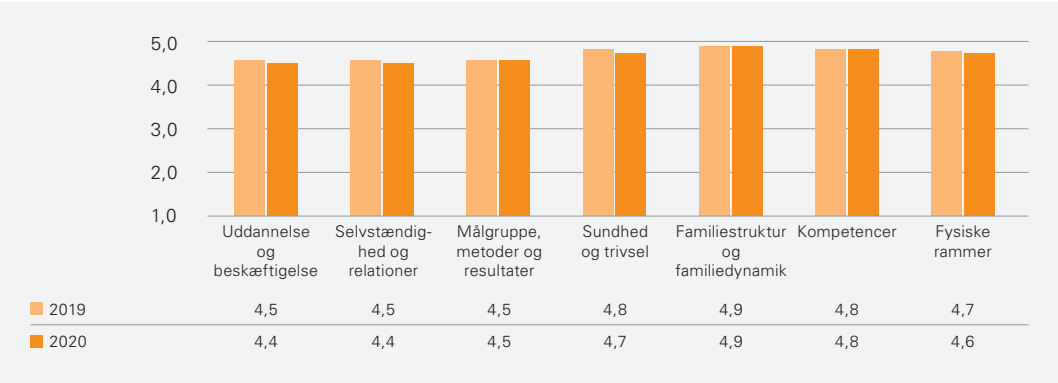


I 2020 viser den gennemsnitlige score for tilbudsområdet for voksne, at kvaliteten generelt ligger højt. Sammenlignes scoren fra 2019 med 2020 ses en lille stigning i 4 ud af de 7 temaer. De resterende tre temaer ligger på samme niveau.

4.2 Den generelle kvalitet på plejefamilieområdet

Det fremgår af nedenstående tabel, at kvaliteten på plejefamilieområdet generelt ligger højt. Der har i 2020 været et lille fald i scorerne indenfor fire af temaerne. På de resterende tre temaer er scoren fastholdt.

Tabel 4.1.4 Gennemsnitlige scorer på plejefamilieområdet 2019 og 2020



5. Socialtilsyn Midts fokuspunkter i årsrapport 2020

Socialtilsyn Midt har valgt at belyse følgende områder i årsrapporten 2020:

- Opdeling af centerkonstruktioner
- Ankeafgørelser
- Magtanvendelser
- Tendenser på nygodkendelsesområdet
- Tilsyn under covid-19
- Socialtilsyn Midts tilfredshedsundersøgelse 2020

5.1 Opdeling af centerkonstruktioner

En lang række tilbud i Midtjylland er organiseret i centerkonstruktioner, hvilket betyder, at tilbuddene har adskillige adresser organiseret under samme ledelse. Denne organisering udfordrer både tilbuddene og socialtilsynet, idet socialtilsynet er forpligtiget til at opfatte en centerkonstruktion som ét tilbud.

Socialtilsyn Midt har en økonomisk udfordring med at føre tilsyn med centerkonstruktionerne, og det er en udfordring, som er særligt midtjysk. Tal indhentet i 2018 viser, at de fire andre socialtilsyn i varierende, men i væsentligt mindre omfang har tilsynsopgaver, hvor tilbuddene er organiserede i centerkonstruktioner. Det betyder i praksis, at socialtilsynene i resten af landet får et større, gennemsnitligt grundtakstbeløb i indtægt pr. plads end Socialtilsyn Midt gør. Det betyder også, at tilbuddene i Midtjylland og Fåborg-Midtfyn Kommune får en højere, gennemsnitlig tilsynstakst på tilbudsområdet end det samlede antal pladser under Socialtilsyn Midt egentligt tilsiger.

Centerkonstruktionerne udgør ligeledes en udfordring ift. det indsamlede data. Ved en sanktion er det f.eks. vanskeligt at indhente retvisende data, fordi sanktioner opgøres i forhold til det samlede tilbuds kvalitet, ikke den enkelte afdelings kvalitet. Hvis en centerkonstruktion har problemer på blot en enkelt adresse/afdeling, vil hele centerkonstruktionen inkl. samtlige pladser således få kritik og eventuelt pådrage sig en sanktion. De mere overordnede tilsynsrapporter er derudover svære at anvende i tilbuddenes kvalitetsarbejde, da rapporten rummer oplysninger om flere afdelinger og vurderinger og beskrivelser, der ikke nødvendigvis er rettet mod den enkelte afdeling.

I praksis betyder det samtidig, at visiterende kommuner kun i mindre grad kan orientere sig i, hvilken kvalitet en udvalgt adresse har, når man skal visitere en borger til et specialiseret døgntilbud eller allerede har en borger indskrevet på et tilbud.

I efteråret 2019 besluttede Region Midtjylland at opdele 4 specialområder (centre) netop for at imødekomme ovenstående udfordringer ift. kvalitetsarbejdet. Opdelingen betød nygodkendelse af 21 tilbud i 2020. Processen krævede mange ressourcer både regionalt og i Socialtilsyn Midt, idet nygodkendelse af tilbud, som allerede er i drift, er en særlig opgave. Der blev nedsat en gruppe af tilsynskonsulenter, som skulle gennemføre de mange godkendelser og samtidig sikre, at viden fulgte med undervejs. Processen har været lærerig for Regionen og Socialtilsyn Midt, og betyder en langt mere gennemskuelig og klar opgave ift. tilsyn med de regionale tilbud fremover. I 2021 fortsætter denne nygodkendelsesopgave, da Aarhus kommune har besluttet på samme måde at opdele deres borgercentre.

5.2 Ankeafgørelser

Socialtilsyn Midt har i 2020 fået 10 afgørelser retur fra Ankestyrelsen. 7 af dem vedrørte plejefamilier, 1 af dem vedrørte tilbud og 2 vedrørte klager over aktindsigt.

Ankestyrelsen har stadfæstet samtlige påklagede afgørelser.

Afgørelserne har omhandlet følgende:

- 3 afgørelser har omhandlet inddragelse af godkendelsen som socialt tilbud.
- 3 afgørelser har omhandlet afslag på ændringer af godkendelsen som socialt tilbud.
- 1 afgørelse har omhandlet afslag på klageadgang
- 1 afgørelse har omhandlet en afgørelse om påbud
- 2 afgørelser har omhandlet klage over afslag på anmodning om aktindsigt.

5.3 Magtanvendelser

Indberetninger om magtanvendelser er et område, som socialtilsynene altid har et særligt fokus på. Socialtilsynenes opgave er at føre tilsyn med, hvorvidt tilbuddene sikrer anbragte borgeres trivsel og grundlæggende rettigheder, og tilbuddene er forpligtet til at registrere og indberette alle former for magtanvendelser af hensyn til borgernes sikkerhed. Formålet med indberetningerne er at sikre, at borgernes grundlæggende rettigheder ikke overskrides eller krænkes, når medarbejdere er nødt til at udføre handlinger, som kan karakteriseres som et indgreb heri. Definitionen på en magtanvendelse er, når borgeren ikke frivilligt medvirker i den handling, der iværksættes.¹¹

Socialtilsyn Midt modtager følgende indberetninger om magtanvendelser:

- Magtanvendelser udøvet over for anbragte børn og unge, jf. loven om voksenansvar.
- Indberetninger i henhold til lov om frikommunenetværk §§ 12-14f.
- Indgreb efter servicelovens §§ 124c-129a, 136a, 136c-136d og 136f, jf. servicelovens § 135a.
- Indgreb efter servicelovens §§ 137g-137j overfor personer med nedsat psykisk funktionsevne, som er anbragt i en boform efter servicelovens §108, jf. servicelovens §137m.

Hos Socialtilsyn Midt er ressourcerne prioriteret således, at det er én jurist, der udelukkende behandler indkomne indberetninger om magtanvendelser. Alle indberetninger gennemgås grundigt med det formål at få et samlet overblik over antallet af magtanvendelser på de enkelte tilbud samt at vurdere om der er behov for at følge op på brugen af magtanvendelser. Er der indberetninger, der giver anledning til tilsynsmæssige overvejelser, eller hvor betingelserne for magtanvendelsen ikke er opfyldt, kan Socialtilsyn Midt kontakte tilbuddene med henblik på dialog. Formålet med at kontakte tilbuddene er at sikre, at tilbuddene ændrer deres praksis og efterlever reglerne for magtanvendelse.

Socialtilsyn Midt har i 2020 modtaget i alt 4.723 indberetninger:

- 1.422 indberetninger om magtanvendelse over for børn og unge
- 3.301 indberetninger af magtanvendelse over for voksne

Det er en markant stigning i 2020 med 2.078 flere indberettede magtanvendelser end i 2019, hvor det samlede tal var 2.645.

11 Kilde: Socialstyrelsen Viden til gavn: Om magtanvendelser

Tabel 5.3.1. Indberetninger om magtanvendelser fordelt på børn-/unge og voksne

Indberetninger om magtanvendelser i 2017 – 2020				
	2017	2018	2019	2020
Børn-/unge	1.423	1.020	1.223	1.422
Voksne	1.104	1.357	1.422	3.301
Ialt	2.527	2.377	2.645	4.723

Den 1. januar 2020 trådte nye regler om magtanvendelse over for voksne i kraft. Det er Socialtilsyn Midts vurdering, at tilbuddene generelt har kendskab til de nye regler. Tilbuddene har generelt viden om, i hvilke tilfælde der kan anvendes magt. Socialtilsyn Midt har dog også erfaret, at trods kendskab til betingelserne for magtanvendelse, kan der være tvivl om, hvilke handlinger, der kan foretages indenfor rammerne af lovgivningen (at det f.eks. ikke er tilladt at holde døre eller bære borgere, selv om det vurderes at være det mindst indgribende). Denne udfordring ses både i forhold til børn/unge og voksentilbud.

Der har i 2020 været en markant stigning i antallet af indberetninger uden lovhjemmel. Det stigende antal indberetninger i denne kategori vedrører hovedsageligt voksenområdet og omhandler tilfælde, hvor tilbuddene ikke har de nødvendige tilladelser fra visiterende kommuner, hvor personalet tager adgang til en borgers bolig uden dennes samtykke, eller hvor der sker aflåsning af en borgers ejendele. Sådanne tilfælde skal registreres og indberettes som magtanvendelser uden lovhjemmel, lige som der skal ske registrering og indberetning dagligt for hvert tilfælde af indgreb. Hvis et tilbud har en forhåndsgodkendelse til f.eks. anvendelse af tryghedsskabende velfærdsteknologi, kan der derimod ske indberetning én gang månedligt.

Socialtilsyn Midt vurderer, at tilbuddene, i lighed med tidligere, generelt arbejder aktivt med den pædagogiske praksis for at undgå magtanvendelser. Socialtilsyn Midt har i 2020 desuden modtaget indberetninger i henhold til lov om frikommunenetværk §§ 12-14. Efter disse bestemmelser kan udvalgte kommuner træffe afgørelse om flytning uden samtykke, anvendelse af personligt alarm- eller pejlesystem indenfor tilbuddets rammer samt anvendelse af situationsbestemt video-, audio- og bevægelsesovervågning, når betingelserne i de enkelte bestemmelser er opfyldt.

Derudover har Socialtilsyn Midt modtaget indberetninger fra såvel plejefamilier som kommunale plejefamilier.

Socialtilsyn Midt modtager af og til indberetninger, hvor der er angivet nødret eller nødværge som hjemmel. I disse tilfælde går socialtilsynet i dialog med tilbuddene i forhold til, at der ved nødret eller nødværge er tale om en handling, som efter omstændighederne vil kunne være straffri som følge af straffelovens regler om nødværge og nødret. Tilbuddene bliver yderligere oplyst om, at Socialtilsyn Midt ikke har kompetence til at vurdere sådanne indgreb. Det er i stedet domstolene, som kan vurdere om en handling er omfattet af reglerne om nødret og nødværge. Det er efter reglerne i lov om voksenansvar udelukkende muligt at anvende magt over for børn eller unge, som er anbragt på et opholdssted, en døgninstitution eller i en kommunal plejefamilie (udelukkende § 8 om afværgehjælp). Alle former for magtanvendelse, herunder magtanvendelser foretaget over for børn eller unge i aflastning eller i en plejefamilie, skal registreres og indberettes.

Socialtilsyn Midt anbefaler altid, at tilbuddene, når de udfylder indberetningerne, har fokus på, om medarbejderne har haft mulighed for at trække sig, og at der altid er tilstrækkelig beskrivelse af situationen i forhold til at vurdere, om betingelserne er opfyldt.

5.4 Tendenser på nygodkendelsesområdet

Plejefamilieområdet

Der er blevet godkendt 93 nye plejefamilier i 2020, hvilket er 10 mere end i 2019. Der er en negativ udvikling i antallet af plejefamilier, idet der i år er ophørt flere plejefamilier (99), end der er blevet nygodkendt.

1. juli 2019 blev et nyt godkendelseskoncept for plejefamilier taget i brug. Godkendelseskonceptet er lavet i et samarbejde mellem Socialstyrelsen og de fem socialtilsyn.

Før 1. juli 2019 havde Socialtilsyn Midt en aftale med VIA, der forestod afviklingen af grundkurser for plejefamilier. I det nye godkendelseskoncept forestår Socialtilsyn Midt både undervisningen og godkendelsen af kommende plejefamilier i et sammenhængende forløb. Kvalitetsmodellen er gennemgående i hele forløbet.

I det nye godkendelseskoncept får ansøgeren et besøg af socialtilsynet i hjemmet før og efter første kursusdag og evt. igen efter anden kursusdag. Der er forskellige fokuspunkter på hjemmebesøgene, og ligeledes er der forskellige temaer der undervises i på kursusdagene¹². Godkendelsesprocessen strækker sig over ca. 3 måneder.

Godkendelseskonceptet rummer tre redskaber, der skal anvendes i forbindelse med godkendelsesforløbet:

1. Mentalisering
2. Observationer (både i forbindelse med besøg hos familien og i forbindelse med undervisningen)
3. Samtaler med egne børn.

Redskaberne skal anvendes sammen med kvalitetsmodellen (hjemmebesøg) og i undervisningen. Det vil sige, at redskaberne, kursusdagene, hjemmebesøg og kvalitetsmodellens 7 (8) temaer sammen danner grundlaget for at blive godkendt som plejefamilie.

Socialtilsyn Midt oplever, at konceptet er blevet godt implementeret, og der er fortsat et tæt samarbejde med Socialstyrelsen og de øvrige tilsyn i forhold til vedligeholdelse og videreudvikling af konceptet. På den måde kan kommende plejeforældre blive endnu bedre rustet til at varetage rollen som plejeforældre for udsatte børn og unge.

Mange plejefamilier og kommuner oplever, at kvaliteten i godkendelsen er steget med det nye koncept, samt at der er en god sammenhæng i forløbet. Plejefamilierne oplever, at der er tid til refleksion og drøftelse på kursusdagene, men at de også som familie har tid til refleksion mellem kursusdagene. De fleste plejefamilier giver udtryk for, at de føler sig godt klædt på til opgaven som plejefamilie efter uddannelsesforløbet. Læs mere om tilfredsheden med det nye uddannelses- og godkendelseskoncept for plejefamilier i afsnit 5.6.

Tilbudsområdet

På tilbudsområdet har nygodkendelserne i 2020 båret præg af den store opgave med nygodkendelse af de regionale tilbud.

Af de 23 nygodkendte sociale tilbud i 2020, er der kun tale om 2 helt nye tilbud. De øvrige 21 tilbud havde en godkendelse i forvejen og var i drift, men grundet væsentlige organisatoriske ændringer skulle tilbuddene nygodkendes. 19 af de 21 tilbud kommer fra centerkonstruktioner i regionen (se mere herom i afsnit 5.1).

12 Undervisningstemaerne kan ses på Socialstyrelsens hjemmeside.



2020 har også båret præg af en overvægt af potentielle og reelle ansøgere til § 109 tilbud (krisecentre). Sidstnævnte tendens kan muligvis forklares i Socialstyrelsens udmeldte ansøgningspulje i oktober 2020 til nyetablering af pladser på § 109 krisecentre. Der har desuden været politisk omtale af generel mangel på § 109 pladser under covid-19 epidemien.

I kraft af en lovændring kan ansøgere fra 01.07.2020 oprette sig og ansøge om at blive godkendt som nyt socialt tilbud via Tilbudsportalen. Dette medfører en mulighed for en ny praksis, hvor nyansøgere ikke nødvendigvis har været i dialog med socialtilsynet og fået råd og vejledning, inden ansøgningen indsendes.

Socialtilsyn Midt har erfaring med, at ansøgere profiterer af at deltage i et formøde af vejledende karakter. På formødet opfordres ansøgere til at orientere sig grundigt i lovgrundlag og vejledning for den/de tilbudstyper, som de påtænker at ansøge om. Derudover opfordres kommende ansøgere til at afklare selskabsorganisering, opdeling i afdelinger, bestyrelsessammensætning, kommunal planlovgivning og muligheder for at opnå relevante tilladelser til at drive et døgntilbud, samt forholde sig til økonomi sideløbende med ansøgningsoprettelse. Desuden tilbydes ansøgere, at Socialtilsyn Midt besigtiger de fysiske rammer med henblik på vejledning i forhold til den påtænkte målgruppe.

I 2020 afholdte Socialtilsyn Midt 17 formøder af vejledende karakter med potentielle ansøgere. 9 af møderne førte til konkrete ansøgninger, og 8 af de potentielle ansøgere har enten trukket sig eller endnu ikke indsendt en ansøgning. Socialtilsyn Midt har i 2020 ikke modtaget nogen ansøgninger om godkendelse, uden at ansøger har opsøgt vejledning forud for indsendelse af ansøgningen.

5.5 Tilsyn under covid-19

I foråret 2020 gjorde covid-19 sit indtog i Danmark og herunder også i Socialtilsyn Midt. Covid-19 afstedkom en ny og uvant situation, der kaldte på nye og anderledes metoder, for at Socialtilsyn Midt kunne opretholde tilsynsarbejdet og samtidig holde afstand til kollegaer, medarbejdere og udsatte borgere i tilbud og plejefamilier.

Den første tid bar præg af nedlukningen og usikkerhed om, hvorvidt Socialtilsyn Midt kunne fortsætte tilsynspraksissen uændret. Socialtilsynenes arbejde blev hurtigt karakteriseret som en kritisk funktion og Socialtilsyn Midt kunne fortsætte tilsynsarbejdet dog med restriktioner omkring fysisk fremmøde, deltagerantal, værnemidler, besøgstid osv. På trods af de udfordringer dette medførte, blev der hurtigt fundet løsninger, der overholdte restriktionerne, og som Socialtilsyn Midt samtidig fagligt kunne stå inde for. Særligt udendørs interview samt virtuelle møder blev nye og nødvendige metoder i tilsynsarbejdet i 2020.

Coronarestriktionerne skabte også udfordringer i forhold til afholdelse af dialogmøder med tilbud og de årlige kommunemøder. Mange af disse møder blev afholdt som onlinemøder, om end det hurtigt blev erfaret, at når dagsordenen indeholder komplicerede punkter, så er fysisk fremmøde fortsat at foretrække. Derfor blev udvalgte møder afholdt med fysisk fremmøde med de nødvendige forholdsregler. Det gav mulighed for gode, nærværende og produktive møder, hvor det var nødvendigt.

Grundet covid-19 afviklede Socialtilsyn Midt også langt de fleste interne møder virtuelt og derudover blev en lang række arrangementer udsat eller aflyst efter en vurdering af nødvendighed og sikkerhed.



På trods af at covid-19 har været en særdeles uvelkommen faktor, der i vid udstrækning har styret hverdagen i 2020, har covid-19 også udviklet Socialtilsyn Midts brug af digitale værktøjer og nye samarbejdsformer, som Socialtilsyn Midt også vil anvende i tilsynsarbejdet fremover.

Socialtilsyn Midt har i hele perioden haft fokus på, hvordan tilbud og plejefamilier har håndteret situationen og de gentagne nedlukninger.

På tilbuddene har der særligt været fokus på besøgsrestriktioner, borgernes muligheder for kontakt til pårørende, indsats og aktivering i tilbuddene i tilfælde, hvor beskæftigelsestilbud var lukket ned, hygiejne samt de særlige regler der midlertidigt trådte i kraft i forhold til at kunne tilbageholde smittede borgere i eget hjem.

På plejefamilieområdet har der særligt været fokus på hjemmeskole med virtuel undervisning og det forhold, at familiedynamikken kan blive udfordret, når alle i en familie er hjemsendte. Socialtilsyn Midt har generelt oplevet, at tilbud og plejefamilier på tilfredsstillende vis har løst de udfordringer, de lokale og generelle restriktioner har afstedkommet.

5.6 Socialtilsyn Midts tilfredshedsundersøgelse 2020

Hvert år gennemfører Socialtilsyn Midt en ekstern tilfredshedsundersøgelse. I lighed med tilfredshedsundersøgelsen fra 2019 er undersøgelsen delt op i to spor:

- Et spor for eksisterende og ny-godkendte plejefamilier
- Et spor for private og offentlige tilbud

I tilfredshedsundersøgelsen for 2020 blev 500 plejefamilier og 249 tilbud inviteret til at deltage i undersøgelsen. Udvælgelsen af deltagerne er blevet foretaget tilfældigt, og i deltagergruppen indgår både eksisterende plejefamilier og nygodkendte plejefamilier fra 2020 samt private og offentlige tilbud.

Ud af de 500 inviterede plejefamilier har 191 plejefamilier valgt at deltage, og har svaret helt eller delvist på alle spørgsmål. Ud af de 191 plejefamilier er 27 plejefamilier blevet godkendt i 2020 og 164 er godkendt før 2020.

Ud af de 249 inviterede tilbud har 161 tilbud valgt at deltage, og har svaret helt eller delvist på alle spørgsmål. Der indgår 92 offentlige tilbud og 69 private tilbud i undersøgelsen.

I tilfredshedsundersøgelsen bliver respondenterne bl.a. spurgt om, hvor tilfredse de samlet set er med Socialtilsyn Midt.

På plejefamilieområdet svarer 87%, at de er meget tilfredse/tilfredse med Socialtilsyn Midt.

På tilbudsområdet svarer 82,16, at de er meget tilfredse/tilfredse med Socialtilsyn Midt. Sammenlignet med tallene fra 2019 er der sket et lille fald i tilfredsheden på plejefamilieområdet på 1,52 %. På tilbudsområdet er tilfredsheden steget med 1,82 %.

Der udtrykkes stor tilfredshed med:

- Tilsynskonsulenternes professionelle tilgang til tilsynsopgaven
- At der er fokus på arbejde dialogbaseret, samarbejde og sparring
- At tilsynskonsulenterne har fokus på at skabe rum og tryghed til at kunne tale om svære emner

Fra 1. juli 2019 overtog socialtilsynene opgaven med at uddanne nye plejefamilier. Tilfredshedsundersøgelsen fra 2020 viser, at der er sket en markant stigning i tilfredsheden med kursernes faglige niveau og undervisernes formidlingskompetencer. Tilfredsheden med kursernes faglige indhold er steget med 18,91 procentpoint og ligger på 90,91%. I forhold til undervisernes undervisningskompetencer er der sket en stigning på 15,33 procentpoint i tilfredsheden, så den ligger på 83,33%.

Tilfredsheden skyldes bl.a.:

- En bedre faglig sammenhæng mellem kursusdelen og godkendelsesprocessen
- At godkendelsesprocessen er blevet helhedsorienteret

I tilfredshedsundersøgelsen har respondenterne mulighed for til sidst at skrive kommentarer, hvis de har gode idéer til, hvordan Socialtilsyn Midt kan blive et bedre socialtilsyn.

Respondenterne fra plejefamilieområdet peger bl.a. på følgende:

- Det ville være rart, hvis det var muligt at have en livline til en konsulent, når man starter på sin første plejeopgave
- Mindre bureaukrati
- Mindre dokumentation
- Mere dialog

Respondenterne fra tilbudsområdet peger bl.a. på følgende:

- Mindre dokumentation
- Lad tilsynskonsulenterne beholde de samme tilbud over en længere periode, det vil bevirke et bedre samarbejde og mulighed for at følge igangsatte tiltag
- Bedre og mere overskuelige rapporter. Selv om der nu laves delrapporter, er det fortsat svært at danne sig et overblik i indholdet
- Mindre kontrol og mere dialog

Socialtilsyn Midt forholder sig til alle gode idéer og forslag til, hvordan kvaliteten i tilsynsopgaven kan blive bedre. I forhold til lovgivningen er der krav, f.eks. vedrørende dokumentation og tilsynsforpligtelsen, som ikke kan fraviges.

Medarbejderne i Socialtilsyn Midt er altid opmærksomme på, hvad der kan gøres bedre i forhold til dialog, sparring og rådgivning.



Silkeborg
K o m m u n e