

# Årsrapport 2020



# Socialtils

## Socialtilsyn Syd

Lindevej 5A · 5750 Ringe · 72 53 19 00

[socialtilsynsyd@fmk.dk](mailto:socialtilsynsyd@fmk.dk)

[www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)

Marts 2021

Oplag: 3.000 stk.

# Indhold

<b>Forord:</b> Et år med covid-19 – men også med tid til tilsynsmæssige refleksioner og fornyelse .....	4
<i>Af tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen</i>	
Hvad hvis <b>covid-19</b> bliver meget alvorlig og meget langvarig? .....	6
<i>Tilsynskonsulent på familieplejeområdet:</i>	
Situationen var ny for os alle .....	12
<i>Tilsynskonsulent på tilbudsområdet:</i>	
De udarbejdede plan A, B og C .....	15
En sagsbehandlingstid i særklasse .....	16
<b>Kvalitetsmodellen</b> – forståelse, tilgang og indhold .....	18
Proces og afrapportering ved tilsynsbesøg på tilbud forenkles .....	24
Tilbudsleder og tilsynschef 'taler' sammen om ændringerne .....	26
Klare, velbegrundede og veldokumenterede tekster er vigtige – men lettere sagt end gjort .....	30
<i>Tilsynskonsulent på tilbudsområdet:</i>	
I mine tekster var der tidligere alt for meget rum for fortolkning .....	32
<i>Tilsynskonsulent på familieplejeområdet:</i>	
Tidligere blev tilsynsrapporten mit referat af tilsynsbesøget .....	33
<b>Økonomisk tilsyn</b> med tilbud – hvad indebærer det? .....	34
Overholdelse af tidsfrister halter – og hvad så? .....	41
Stikprøver af plejefamiliers økonomi fungerer efter hensigten .....	42
<b>Rekruttering</b> af nye tilsynskonsulenter – en specialopgave .....	46
<i>Nyansat tilsynskonsulent:</i>	
Ansættelsesproces – både voldsom og ret interessant .....	49
Socialtilsyn Syd – fortalt med <b>tal</b> .....	50
Socialtilsyn Syd – <b>indtægter</b> i 2020 .....	55
<b>STS+</b> – Vi kan mere, end vi skal .....	56

# Et år med covid-19 – men også med tid til tilsynsmæssige refleksioner og fornyelse

Af tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen

Covid-19. Kvalitetsmodel. Økonomisk tilsyn. Det er hovedoverskrifterne i Årsrapport 2020 fra Socialtilsyn Syd. Og først kom covid-19!

Covid-19 blev – og er fortsat – en slags faglig og organisatorisk stresstest af både Socialtilsyn Syd og de tilbud og plejefamilier, vi fører tilsyn med. Socialtilsyn Syds erfaringer med og overvejelser om, hvordan virussen påvirkede tilbud, plejefamilier og tilsynet med disse i det første halve år af 2020, kan man læse mere om i flere artikler i denne årsrapport. Men helt indledningsvis kan jeg som en generel overvejelse af både kvaliteten og den faglige og organisatoriske udvikling i de forskellige typer af tilbud konstatere, at hvis stesstesten også kan opfattes som en slags eksamen, så er den bestået med udmærkelse.

Både plejefamilier og tilbud viste generelt under den første lockdown i foråret 2020 stor evne til både faglig og organisatorisk omstilling i deres fokus på at bevare kvaliteten i tilbuddet overfor borgerne. Det blev de fleste steder en noget anderledes hverdag, man stillede op med. Men bestemt en hverdag, som de selv – og vi som tilsyn – kunne stå inde for fagligt. Nogle gange var den vel nok knapt så indholdsrig som normalt – men enkelte gange blev borgernes trivsel ligefrem bedre af de ændrede vilkår. Alt i alt kan det med det samme konstateres, at kvaliteten generelt har været god i 2020 på de tilbud, som Socialtilsyn Syd fører tilsyn med.

Men alt var jo ikke covid-19. I Socialtilsyn Syd havde vi fra årets begyndelse planlagt en større omlægning af den måde, vi afrapporterer fra tilsynsbesøg på tilbudsområdet på. En lignende omlægning foretog vi i 2016/17 på plejefamilieområdet. Omlægningen skulle finde sted fra medio marts i sammenhæng med, at vi overgik fra et gammelt it-fagsystem til et nyt, som gav mere fleksible muligheder for afrapportering.

Og vel blev de interne processer noget mere kaotiske af, at statsministeren i samme uge valgte at 'trykke fuldt stop', og vel blev det i de efterfølgende måneder også lidt mere udfordrende at iværksætte den planlagte omlægning. Men set i bakspejlet er omlægningen alligevel lykkedes nogenlunde som planlagt. Man kan læse meget mere om både selve forløbet, tankerne bag og tilbuddenes reaktioner i artiklerne under temaet om kvalitetsmodellen.

Som man også kan læse, foregik dette arbejde sideløbende med, at vi tog et ordentlig livtag med kvalitetsmodellen. Vi genlæste og gentænkte modellen i dybden og fik dermed nye indsigter og forståelser af det, der udgør vores tilsynsfaglige værktøjskasse. Ikke at vi nogensinde bliver færdige med det – men vi er kommet langt.

Socialtilsyn Syd har også valgt at gøre det økonomiske tilsyn til et tema i denne årsrapport. Det har vi valgt som et bidrag – og en slags



tilsynsfaglig kommentar – til den politiske debat og forhandling om socialtilsynenes økonomiske tilsyn, som har stået på, siden der i foråret 2018 blev udgivet en større evaluering af, hvordan socialtilsynene var kommet fra start i 2014. ”Flere muskler til socialtilsynet” er det nogle gange blevet formuleret som, når de mange – og til tider komplicerede – forhold omkring det økonomiske tilsyn har skullet sammenfattes til et slogan.

I artiklerne om det økonomiske tilsyn beskriver vi, hvordan vi så at sige bruger de muskler, vi allerede har. Måske kan dette stadig nå at blive et lille baggrundsbidrag til de politiske forhandlinger, som jo ad flere omgange siden 2018 er blevet både sat på pause og genoptaget.

Endelig har vi skrevet en lille artikel om, at det er glædeligt, at mange gerne vil arbejde hos Socialtilsyn Syd, og om, hvordan vi gør os umage med hver gang at ansætte de bedst kvalificerede tilsynskonsulenter.

Årsrapporten har også de sædvanlige oplysninger om regnskab og tilsynsaktiviteter – og en bagside, hvor vi som sædvanlig gør opmærksom på vores salg af konsulentytelser i tilknytning til tilsynsarbejdet.

God læselyst.

Venlig hilsen  
**Peter Bjerregaard Andersen**  
*Tilsynschef*



# Hvad hvis covid-19 situationen bliver **meget alvorlig og meget langvarig?**

*Med nedlukningen af Danmark den 11. marts blev Socialtilsyn Syd katapulteret ind i ukendt territorium. For hvordan fører man tilsyn, når en ny virus raser? Og hvordan forbereder man sig på, at situationen kan gå fra slem til meget værre?*



Da statsminister Mette Frederiksen på et højt usædvanligt og dramatisk pressemøde onsdag den 11. marts effektivt lukkede store dele af Danmark ned, skulle Socialtilsyn Syd – som så mange andre – til at finde ud af, hvordan det skulle forholde sig til den nye virkelighed.

På en måde var det meget enkelt – i hvert fald juridisk. For ingen – hverken regeringen eller kommunalbestyrelsen – gav Socialtilsyn Syd påbud om at indstille sin tilsynsaktivitet. Så som tilsynschefen allerede samme aften meddelte sine medarbejdere i en mail, har socialtilsynene ”en vigtig opgave at varetage, mens samfundet lukker ned”. Men hvilken opgave, hvordan – og hvor længe? Det var der ingen nødplan i skuffen, der kunne hjælpe tilsynet med at få klarhed over.

På det praktiske plan gav noget sig selv i disse første dage af nedlukningen. Socialtilsyn Syd

valgte – som de øvrige socialtilsyn – allerede dagen efter at følge politikernes og myndighedernes anbefaling om at arbejde hjemmefra. Derudover aflystes alle fysiske tilsynsbesøg i to uger. Men med en understregning af, at Socialtilsyn Syd ikke lukkede ned – kun tilpasse sine tilsynsaktiviteter og tilsynsformer til den ændrede virkelighed. Og at medarbejderne fortsat skulle bruge deres professionelle dømmekraft, for at Socialtilsyn Syd fortsat kunne leve op til sin tilsynsforpligtelse – og at det helt ekstraordinært kunne blive nødvendigt med fysiske besøg, fx i tilfælde af alvorlige whistleblows.

#### **Ukendt land og telefonkæde**

Imens fortsatte drøftelsen af, hvordan man skulle gribe tilsynsopgaven an, internt i Socialtilsyn Syd. Hvordan skal man stå på mål for, at tilbud og plejefamilier har den fornødne kvalitet, når man ikke tager på tilsynsbesøg og ansigt til

ansigt taler med borgere, plejebørn, medarbejdere, ledere, plejefamilier, pårørende og andre informanter? I dag, hvor alle ved, at selve nedlukningen i foråret kun varede godt fire uger, og at der kom meget lidt coronasmitte på Socialtilsyn Syds tilbud, er det nemt at anvise praktiske løsninger på en fire-ugers tilsynsaktivitet uden fysiske besøg. Men i de første dage efter det historiske pressemøde så både medarbejdere og ledelse ind i ukendt land, hvor ingen kunne sige noget kvalificeret om omfanget af smitten, hverken blandt borgere, plejebørn, egne medarbejdere, tilbudsmedarbejdere eller plejefamilier – og hvor rapporter fra de værst ramte områder i udlandet udgjorde et dystert baggrundstæppe bag drøftelserne om, hvor alvorligt det i værste fald kunne blive, og hvordan et sådant scenarie skulle forvaltes.

Udover at medarbejderne havde arbejdsopgaver med at skrive rapporter på baggrund af tidligere tilsynsbesøg og andre typer af 'kontorarbejde', stod det hurtigt klart, at Socialtilsyn Syd fortsat skulle indhente relevant information fra tilbud og plejefamilier, så man kunne 'tage temperaturen' på, hvordan tingene udviklede sig. Enkelte medarbejdere forsøgte sig med at bede om en skriftlig tilbagemelding fra tilbud om, hvordan de agtede at gribe den nye virkelighed an – men fik den reaktion, at tiden og arbejdspresset ikke var til skriftlige 'redegørelser'.

Ideen om en telefonkæde modnedes. Kvalitetsmodellen blev gransket. På tilbudsområdet blev de ni indikatorer valgt ud, der bedst kunne sige noget om kvaliteten set i lyset af de udfordringer, tilbuddene stod i. På familieplejeområdet rettedes opmærksomheden på familiedynamik, familiestruktur og kompetencer – men med understregning af, at alt selvfølgelig kunne komme i spil. Skemaer blev udarbejdet og sendt rundt til alle medarbejdere.

De næste 3–4 uger (inklusive påsken) stod i telefonopringningernes tegn. Alle plejefamilier og tilbud blev ringet op, og det blev understreget fra ledelsen, at den risikobaserede tilgang fortsat var gældende: Hørte tilsynskonsulenten noget, der gav anledning til bekymring for kvaliteten, så var fysiske tilsynsbesøg efter aftale med ledelsen fortsat en relevant mulighed.

### **Reaktioner fra plejefamilier og tilbud**

Reaktionerne på opbringningerne var lidt

forskellige for tilbud og plejefamilier og afspejlede, at hverdagen i de to typer af tilbud så meget forskellig ud under corona-nedlukningen.

Plejefamilier står – også når der ikke er corona – meget alene med deres arbejde. Så de tog beredvilligt imod lejligheden til at fortælle Socialtilsyn Syd, hvordan de håndterede denne særlige tid. Hverdagen for de fleste plejefamilier var vendt på hovedet. Plejebørnene var hjemme hele dagen. Der skulle organiseres hjemmeundervisning, og plejeforældrenes 'alenetid', der i normale tider bliver brugt til alt fra strukturering af hverdagen til indkøb og andre praktiske gøremål, var forsvundet. Mange plejefamilier var udfordret på de fysiske rammer med plejebørn med forskellige vanskeligheder, der ikke var vant til at tilbringe alle døgnets timer sammen. Sommerhuse og forøget brug af udendørs aktiviteter blev løsningen for mange. Der var udfordringer i forhold til samvær, fx uklarhed om rammerne for afholdelse af samværet og usikkerhed omkring forvaltningen af coronarestriktionerne under samværet. Men i det store hele var det ikke den fortælling, der mødte tilsynskonsulenterne, når de ringede rundt. Det var fortællingen om, at plejefamilierne løste problemerne og fik skabt strukturer, der fungerede. Rigtigt mange plejefamilier fortalte også, at det gav plejebørnene en ny ro, at alle var hjemme. Mange plejebørn profiterede af tiden med fjern- og hjemmeundervisning, mange ture i skoven og få mennesker omkring sig. I de få familier, hvor der var udfordringer, var det ikke coronanedlukningen i sig selv, der forårsagede dem, men den forstærkede dem nok.

Telefonkæden gav overblik, og de steder, hvor der var brug for det, var telefonkontakten tættere. Der var i de fire uger, nedlukningen varede, ikke behov for fysiske besøg blandt plejefamilier. Men kreativiteten kom i spil – fx da en plejefar med sin tablet i hånden gik rundt og 'viste' tilsynskonsulenten de fysiske rammer. Selvfølgelig hang det i luften og i nogle af telefondialogerne, at det, der lige da følte hyggeligt og rart, måske ikke ville blive ved med at være det over tid – men den fase blev alle forskånet for.

### **Stor kreativitet i hverdagen**

På tilbudsområdet var situationen mere kompleks. Mange væresteder og dagtilbud var lukket ned, hvilket gav ekstra pres på de botilbud uden eget dagtilbud, hvis borgere nu var hjemme hele døgnet. Nogle tilbud fik travlt med at



overveje at følge myndighedernes opfordring til at udvide deres kapacitet. Tilbud med flere afdelinger organiserede sig afdelingsvist, så de kunne isolere smitten, hvis den brød ud ét sted. Kort sagt: der blev knoklet. Samtidig ringede Socialtilsyn Syd..! I den situation var der nogle få tilbud, der ikke var ret imødekommende, og hvor Socialtilsyn Syd var nødt til overfor enkelte driftsherrer at understrege, at ligesom de havde en opgave at løse, så havde Socialtilsyn Syd det også.

På trods af arbejdspresset på tilbuddene lykkedes det tilsynskonsulenterne at få talt med stort set alle tilbud – bortset fra dem, der var lukket ned. To gange endda. Det lykkedes dem også, at danne sig et overblik over, hvordan situationen så ud, hvordan tilbuddene klarede

bemandingen, og hvad de gjorde for at sikre borgernes hverdag. I begge runder var gennemsnitscoren på de ni indikatorer 4,9. Det var indtrykket fra telefonsamtalerne med enten ledere eller medarbejdere, at tilbuddene med stor kreativitet formåede at ændre deres hverdag ud fra de vilkår, de var underlagt, på en måde så borgerne stadig trivedes. En af tilbuddenes største udfordringer, nemlig hvordan de skulle håndtere borgernes og pårørendes fysiske kontakt, berørte ikke Socialtilsyn Syd direkte – selvom man i et enkelt tilfælde var ude i en håndfast vejledning om, at et tilbud ikke kunne forhindre borgerne i at komme hjem.

Der blev talt meget i Socialtilsyn Syd om, hvad der skulle til for at ty til et fysisk tilsynsbesøg, men der var intet i telefonopringningerne, der

## Ingen henvendelser med økonomispørgsmål grundet covid-19



Rigtigt mange tilbud var under lockdown meget kreative og innovative i deres forsøg på at sikre borgernes trivsel gennem forskellige former for aktiviteter. Mange dagtilbud måtte lukke ned, og mange botilbud fx med borgere, der ikke længere kunne komme i dagtilbud, havde personalemæssige udfordringer. Herudover kommer udgifter til værnemidler mm.

Tilbud har via lov om socialtilsyn § 12 pligt til af egen drift at meddele socialtilsynet om væsentlige ændringer i økonomien. Dette *kunne* fx ske ved en anmodning om godkendelse af et revideret budget for 2020. Dette er ikke sket. Der har heller ikke henover året været en masse forespørgsler til Socialtilsyn Syd fra tilbuddene om, hvordan ekstraudgifter derudover kan håndteres.

Socialtilsyn Syd vil naturligvis følge økonomien i tilbuddene opmærksomt – også 'post corona' – og særligt følge, om der vedvarende er de fornødne ressourcer til målgruppen, når et evt. underskud fra 2020 og måske også 2021 over de kommende år så at sige skal hentes hjem igen via enten forhøjede takster eller lavere driftsomkostninger.

krævede ekstraordinære tiltag fra tilsynskonsulenterne. Et enkelt planlagt (og nødvendigt) tilsynsbesøg blev gennemført på Facetime.

Der blev også talt meget om, hvorvidt udmeldte besøgsrestriktioner på tilbud egentlig også omfattede tilsynskonsulenter. Det gjorde de naturligvis ikke. Men i en situation med stor usikkerhed, mange informationsstrømme og stort arbejdspress tog det en del intern dialog at nå den konklusion og at kommunikere både denne og begrundelsen for den klart og tydeligt til alle tilsynskonsulenter, så at de kunne svare for sig, hvis nogen anfægtede, at de mødte op på et tilbud.

### Hverdag på ny – og så alligevel...

... Og så er vi nået til den 23.-24.-25. april, hvor tingene skiftede fra dag til dag. Den første tilsynskonsulent tog den 23. april på et fysisk tilsynsbesøg på et tilbud. Stort set samtidig fik alle medarbejdere i Socialtilsyn Syd en mail fra ledelsen om, at der covid-19-mæssigt intet nyt var at berette endnu, og at de få besøg, ”vi ud fra en konkret, påtrængende risikovurdering er begyndt at afvikle, skal vi naturligvis fortsætte med.” Men allerede dagen efter måtte han skrive en ny og anderledes mail om, at der var indgået en politisk aftale, hvori var besluttet, at ”Familieretshuset, Ankestyrelsen [og] socialtilsynene [...], som har varetaget deres opgaver hjemmefra, gradvist igen skal varetage deres arbejdsopgaver som normalt.” For uagtet at politiske aftaler ikke i sig selv har nogen retsvirkning for en tilsynsmyndighed, så er en vis politisk lydhørhed i en sådan situation afgørende for, at alt kan forløbe så godt som muligt.

Fra den 25. april begyndte hverdagen og de fysiske tilsynsbesøg derfor så småt igen at indfinde sig i Socialtilsyn Syd. Selvom Socialtilsyn Syds medarbejdere indimellem blev mødt med sætningen: ”Hvorfor kommer I, vi må jo ikke få besøg.”

Hverdagen så dog lidt anderledes ud, end før coronaen holdt sit indtog. For de retningslinjer om forebyggelse af smitte, som direktionen i Faaborg-Midtfyn Kommune allerede sendte ud i begyndelsen af marts, var selvfølgelig stadig gældende under fysiske tilsynsbesøg. På Socialtilsyn Syd fortolket på den måde, at den enkelte tilsynskonsulent var – og er – ansvarlig



for at afgøre, hvordan han eller hun vil forholde sig i mødet med den enkelte plejefamilie og det enkelte tilbud. Der kom intet generelt krav om mundbind eller handsker, ingen restriktioner i antallet af besøg eller personer, tilsynskonsulenten taler med – eller krav om helt eller delvist at skifte tøj mellem besøgene.

Først efter sommerferien var tilsynsbesøgsaktiviteterne genetableret i noget, der lignede normalt omfang.

Mod årets slutning – d. 16. december for at være helt præcis – blev der igen i Socialtilsyn Syd iværksat et coronarelateret 'besøgsstop'. Ikke

et fuldt besøgsstop – men et blødt et af slagsen, hvor al den fysiske kontakt, der kunne undgås eller udsættes, blev standset. Dette bløde besøgsstop løb ind i 2021 og er i skrivende stund ikke afsluttet. Så dermed afsluttes denne coronaartikel med en lille tilsynsfaglig 'clifhanger', som forhåbentlig kan forløses på en god måde i årsrapporten for 2021.



# Situationen var ny for os alle

*Selvom en opringning fra Socialtilsyn Syd er lig med kontrol, tog alle 57 plejefamilier, som tilsynskonsulenten ringede til under nedlukningen godt imod opringningen.*

- Jeg var da spændt på, hvad plejefamilierne ville fortælle mig om deres situation under lockdown. Det siger en af de tilsynskonsulenter i Socialtilsyn Syd, der fra omkring midt i marts og fire uger frem konverterede deres normale tilsynsaktiviteter med skemalagte telefonopringninger til plejefamilierne.

Tilsynskonsulenten havde forinden – som sine kolleger – fået en mail fra ledelsen om, at de skulle arbejde hjemmefra. Kort efter kom beskeden om, at alle Socialtilsyn Syds godt 1500 plejefamilier i ugerne efter skulle have en telefonopringning fra en tilsynskonsulent. Her ville opgaven både være generelt at vurdere plejefamiliens kvalitet, som havde det været et almindeligt fysisk tilsynsbesøg. Og at gå i dialog med plejefamilien om, hvordan de håndterede den særlige situation, de stod i – med ekstra fokus på familiestruktur, familiedynamik og kompetencer. Det blev understreget, at den risikobaserede tilgang fortsat var udgangspunktet. Var der derfor noget bekymrende, kunne et fysisk besøg fortsat komme på tale.

- Jeg varslede ikke plejefamilierne om, at jeg ville ringe. Men jeg havde på forhånd gjort mig nogle tanker om deres mulige udfordringer. Om de havde børn med store sociale vanskeligheder, mange plejebørn med forskelligartede behov eller kun lidt fysisk plads, siger tilsynskonsulenten.

## **Ro og fordybelse**

Alle plejefamilierne tog godt imod tilsynskonsulentens opringning. Det forbausede ikke konsulenten. Det gjorde det derimod, at plejefamilierne ikke fyldte samtalen med de ekstra udfordringer, som tilsynskonsulenten havde forventet, situationen ville afstedkomme. Det

typiske var, at plejefamilierne lynhurtigt havde fået lavet en dagstruktur med lektier, 'frikvarterer', udeaktiviteter mm. Samtidig fortalte cirka halvdelen af plejeforældrene, at deres plejebørn var faldet meget mere til ro, fordi de ikke skulle afsted i skole hver dag og overholde forskellige aftaler. Rigtigt mange plejeforældre oplevede, at deres plejebørn bedre kunne fordybe sig i leg. Enkelte beskrev et tydeligt ryk læringsmæssig i stavning og læsning.

- Ud fra det, de oplyste mig om, var jeg ikke bekymret for kvaliteten. Det bestyrkede mig også, at jeg ringede på alle tider af dagen og fangede plejefamilierne lige dér, hvor de var.

Nogle plejefamilier sagde ligeud, at de klarede skærene, men at situationen ikke var holdbar på lang sigt. Fx en plejefamilie med flere børn med meget forskellige behov. På kort sigt gik det ved hjælp af en masse nye udendørs legeredskaber. Men hvis nedlukningen havde været ved, kunne det være blevet en større udfordring.

Det gjorde nedlukningen som bekendt ikke. Så havde plejefamilien med de nye udendørs legeredskaber været en af de første til en opringning nr. 2. I stedet blev det en form for hverdag for Socialtilsyn Syd, og tilsynskonsulenten genoptog sine fysiske besøg. I forårs- og sommerperioden blev det til en del udendørs tilsyn og også kortere tilsynsbesøg, hvis det var muligt. Gradvist er tilsynsbesøgene blevet normaliseret.

- Både på anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg afstemmes coronaforholdsreglerne. Jeg fortæller, at jeg har sprittet hænder og vil holde afstand. Jeg beder dem også om at sidde forskudt for mig ved bordet, og jeg orienterer dem



”

**Ud fra det, de oplyste mig om, var jeg ikke bekymret for kvaliteten. Det bestyrkede mig også, at jeg ringede på alle tider af dagen og fangede plejefamilierne lige dér, hvor de var.**

*Tilsynskonsulent hos Socialtilsyn Syd*

om, at jeg vil røre ved så lidt som muligt, mens jeg er i deres hjem, siger tilsynskonsulenten.

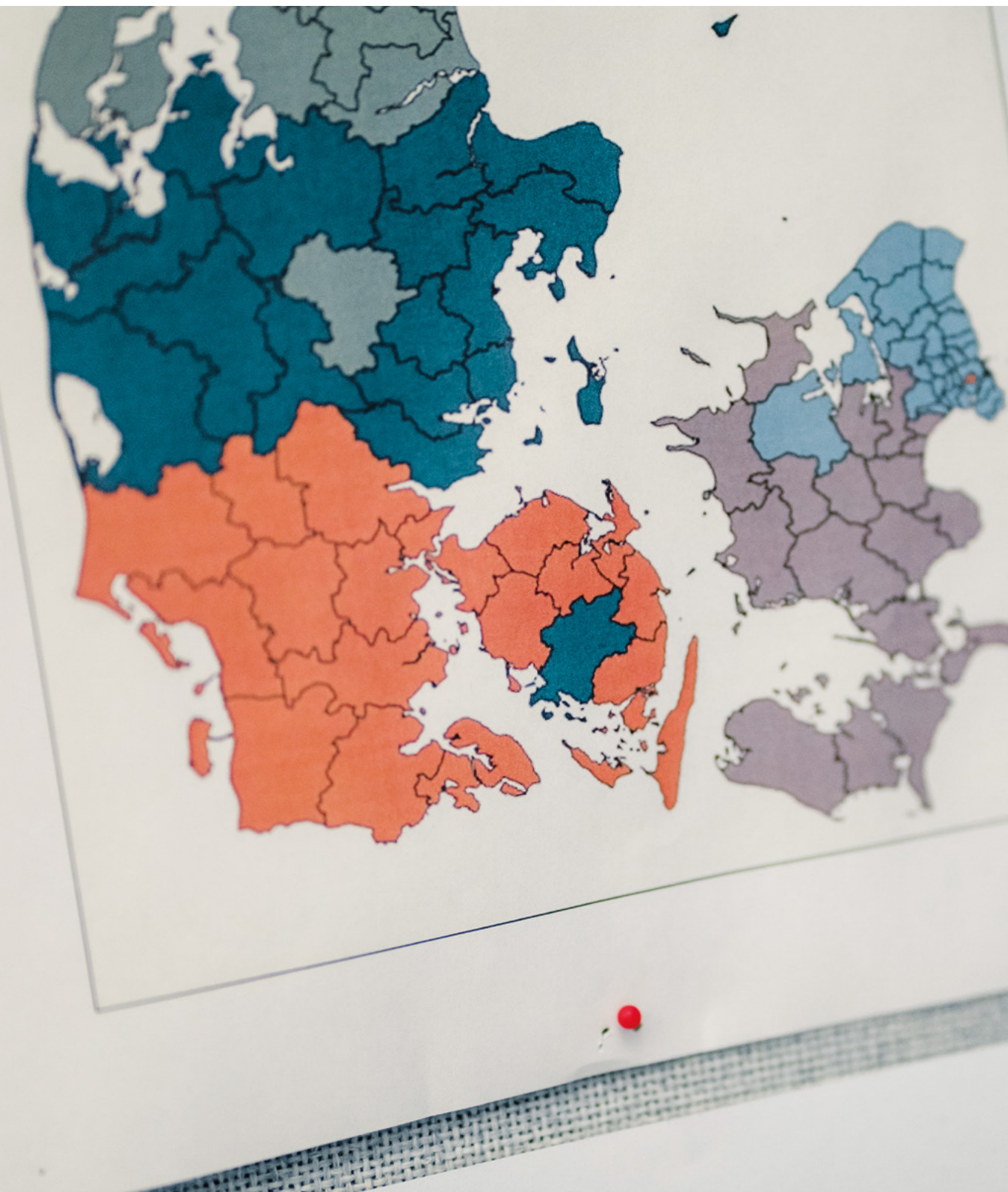
#### **En ny refleksion**

Coronaen har – interessant nok – givet et ekstra observationselement under tilsynsbesøg: Hvordan håndterer plejeforældrene, når et plejebarn impulsivt og i begejstring kommer alt for tæt på tilsynskonsulenten.

- Det giver noget ekstra at se, hvor respektfuldt en plejeforælder guider et plejebarn. Også fordi det er noget særligt, at det handler om kontakten med en myndighedsperson, siger tilsynskonsulenten.

Personligt har corona også givet tilsynskonsulenten en ekstra refleksion. Den handler om, hvad en plejefamilie – måske – skal have af overskydende ressourcer og kompetencer til at håndtere det ekstraordinære.

- Skal plejefamilier generelt have et stort overskud at trække på både i forhold til plejebørnenes udfordringer, egen trivsel og samarbejde med pårørende og professionelle, så bægeret ikke løber over i en krisesituation? Eller er det umuligt at stille det sådan op? Det har jeg spekuleret en del over i de måneder, der er gået, siger tilsynskonsulenten.



# De udarbejdede plan A, B og C

*De 11 meget forskellige tilbud, tilsynskonsulenten ringede til under nedlukningen, tog situationen roligt. ”Vi finder ud af det,” var holdningen.*

Pavilloner i haven, der fungerede som dagtilbud. Tilbud, der organiserede udekørende teams med mad og medicin til borgerne. Frivillige, der stod udenfor tilbuddet og sang. Personale fra et lukket dagtilbud, der kom og gik ture med beboerne på botilbuddet.

Kreativiteten var stor på tilbuddene under nedlukningen. Det var denne kreativitet, tilsynskonsulenten mødte under sin rundringning. Plus et ønske fra tilbuddene om at betrygge Socialtilsyn Syd i, at de nok skulle passe godt på borgerne. Tilbuddene var glade for, at socialtilsynet ringede. ”Selvfølgelig har vi tid til at tale med jer,” lød det.

- Jeg havde overhovedet ingen tilbud, der var utilfredse med, at vi ringede og tog deres tid. Selvfølgelig var nogle mere snakkesalige end andre. Og mange havde spørgsmål, som der ingen svar var på, siger tilsynskonsulenten.

## **Mange geniale påfund**

Der gik kun kort tid fra pressemødet med statsminister Mette Frederiksen den 11. marts, til Socialtilsyn Syd lagde sig fast på modellen med telefonkæder. På tilbudsområdet blev der udarbejdet et skema med spørgsmål ud fra ni af kvalitetsmodellens indikatorer. Indikatorer, der var særligt relevante under en corona-nedlukning.

Tilsynskonsulenten skulle ringe til 11 tilbud med en række afdelinger under sig – i alt cirka 23 enheder. Døgntilbud, botilbud, enkeltmandsprojekter og et enkelt kvindekrisetilbud. Udover en gennemgang af de ni spørgsmål og de mange kreative aktiviteter, som tilbuddene havde stor fortællelyst omkring, hørte tilsynskonsulenten også en del om borgere, der profiterede af at have en stille og rolig hverdag hjemme på tilbuddet.

- Nogle samtaler tog en halv time, andre fem kvarter. Rekorden var halvanden time. Jeg var imponeret over den måde, tilbuddene forvaltede et så voldsomt indgreb i deres hverdag og udarbejdede en plan A, B og C på. Jeg hørte om mange geniale påfund, og der var megen positiv energi på at sørge for at gøre det bedst muligt for borgerne. Jeg var overhovedet ikke bekymret for kvaliteten, siger tilsynskonsulenten.

Et enkelt whistleblow blev det til under nedlukningen. Nogle borgere ringede og fortalte, at der på et tilbud var blevet hængt nogle retningslinjer op, de ikke var blevet inddraget i. Men intet, der betød, at tilsynskonsulenten var nødt til at tage på et fysisk besøg.

- Vi har forholdt os til vores tilsynspraksis, blot på en anden måde, siger hun.

## **Mundbind og respekt**

Efter cirka fire uger blev det så småt hverdag igen. Da de fysiske tilsynsbesøg kom i gang, oplevede tilsynskonsulenten nogle tilbud, der passede rigtig godt på, at alle retningslinjer under besøgene blev overholdt. Også tilbud, der ikke var – og stadig ikke er – så vilde med, at der kom mere end én tilsynskonsulent ad gangen. Tilsynskonsulenten har mundbind på dér, hvor tilbuddene beder om det, og selvfølgelig altid, når vedkommende er inde i en borgers lejlighed.

- Nogle steder bliver jeg også bedt om at tage særlige hensyn, fx ikke at tale med borgere, der er meget bange for at få corona. Det har jeg stor respekt for. Men selvfølgelig ville jeg følge op, hvis jeg fik fornemmelsen af, at der var noget bekymrende på spil, siger tilsynskonsulenten.

# En sagsbehandlingstid i særklasse

*24 timer. Det var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sociale tilbud, der under nedlukningen i foråret tog på sig at levere ekstra kapacitet, hvis det skulle blive nødvendigt.*

Forsorgshjem, kvindekrisecentre, aflastnings-tilbud og døgninstitutioner. Mange forskellige typer af sociale tilbud begyndte med det samme at røre på sig, da det stod klart i marts, at Danmark måske stod overfor en større coronakrise. De så, at der kunne blive behov for alt fra ekstra sengepladser for covid-19-ramte hjemløse og pladser på kvindekrisecentre for kvinder, hvor situationen i hjemmet eskalerede på grund af coronaen, til særlige pavilloner med mulighed for at have syge socialt udsatte i isolation.

For de sociale tilbud var det en samfundsopgave, de tog på sig. For Socialtilsyn Syd blev det i første omgang en administrativ opgave at sørge for, at de ansøgninger, tilbuddene udarbejdede, hurtigt kunne behandles.

Social- og Indenrigsministeriet åbnede i en bekendtgørelse for den mulighed, at ansøgningerne med det samme blev behandlet som *fravigelser* og ikke først skulle gennem den normale vurdering af, om de kunne godkendes som generelle ændringer. Bekendtgørelsen gav mening al den stund, alle tilbuddene søgte om noget, de ellers ikke ville have søgt om.

## **Fagligheden ikke sat over styr**

Bekendtgørelsen trådte i kraft den 18. marts kl. 10, og samme formiddag vejledte Socialtilsyn Syd på sin hjemmeside om den særlige mulighed. På det tidspunkt lå der allerede to

ansøgninger fra henholdsvis et forsorgshjem og et krisecenter, og i løbet af de næste 14 dag tikkede der endnu 15 ansøgninger ind.

Proceduren var den samme hver gang. Ansøgningen blev screenet af tilsynskonsulenter fra godkendelsesteamet, herefter fulgte et telefoninterview og et interview over Skype eller Facetime til 'besigtigelse' af de fysiske rammer. Med andre ord var der en faglig sagsbehandling, der bare udmærkede sig ved at gå rigtigt, rigtigt hurtigt. 24 timer i gennemsnit – hvilket dækkede over, at de hurtigste tog fire-fem timer, og de længste to dage. Når det gælder, kan det gå rigtigt stærkt, også uden at fagligheden sættes til side. Sagsbehandlingen afdækkede i alle tilfælde, at tilbuddene havde tænkt grundigt over, hvordan de skulle tilrettelægge processen, hvad enten det drejede sig om at leje en etage på et hotel, inddrage egne fysiske rammer til nødhospital, opstille to midlertidige beboelsesvogne til isolationspladser eller omrokere fysiske rammer til spredning af borgere i isolation.

Som alle ved, udviklede krisen sig ikke så voldsomt i foråret 2020, som den kunne have gjort. De fleste af de ekstra pladser blev der aldrig brug for. De fleste ændringer blev godkendt til at vare 3–4 uger, og de sidste udløb den 30. juni, jf. bekendtgørelsen.





**STS** vil være

**Garant**  
for kvaliteten og  
fagligheden

**Relevant**  
for arbejdsgiver og  
familier

**Interessant**  
for beslutnings  
tageren

# Kvalitetsmodellen

## – forståelse, tilgang og indhold

Socialtilsyn Syd har sat kvalitetsmodellen under lup. Det har ført til en mere præcis skelnen mellem kvalitetsmodellen som analyseredskab, kvalitetsmodel**beskrivelsen** og spindelvævet og til nye afrapporteringsformer og procedurer. Intern kompetenceudvikling har sat fokus på sproget, på begrundelserne i bedømmelser og vurderinger og på brugen af kilder.



De fleste kan sikkert blive enige om den overordnede definition af kvalitetsmodellen. Næmlig at den er et redskab, socialtilsynet ifølge lov om socialtilsyn skal anvende til at godkende plejefamilier og tilbud og til løbende at vurdere kvaliteten af indsatsen i disse indenfor en række politisk fastsatte temaer.

Men skal arbejdet med kvalitetsmodellen samtidig være lig med den tilsynsrapport, der over årene – selvfølgelig med individuelle udsving – har fundet sin form i Socialtilsyn Syd? Med det omfang og den skrivestil, der er vokset frem, og som har haft som uerklæret mål både at afspejle helheden i plejefamilien/tilbuddet og den løbende dialog mellem tilsynet og disse om kvaliteten?

Hvad med procedurer for høringspligten i kvalitetsmodellen? Hvad giver *egentlig* mening? Hvad er proportionelt ift. både ressourcer og formål og samtidig juridisk korrekt?

Og: Afspejler sproget i beskrivelserne og måden at begrunde bedømmelser og vurderinger, at afsenderen er en tilsynsmyndighed, der samtidig har en præcis forståelse af, hvilke kilder der er nødvendige til dokumentation af arbejdet med det risikobaserede tilsyn?

#### **Ét er søkort at forstå...**

Disse spørgsmål – og mange flere – har været i fokus i 2020. Man kunne spørge, hvorfor i alverden Socialtilsyn Syd ikke for længst har formået at klarlægge sin forståelse af kvalitetsmodellen til bunds og for længst har udmøntet sin praksis efter denne forståelse. Til det er der blot at sige, at de syv år, Socialtilsyn Syd har eksisteret, har været fyldt op af arbejdsopgaver, der pressede sig mere på: Regodkendelser af alle plejefamilier og tilbud, en forståelse af indholdet i det risikobaserede tilsyn, balancen mellem anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg, afgrænsning af

myndighedsopgaven, kompetenceudvikling med meget mere – og så det helt basale: At få en ny organisation med 80 medarbejdere med forskellige professioner til at arbejde ensartet med en ny faglighed. Billedligt talt kan man sige, at man først skal have sejlet en del rundt i et farvand, før man kan tegne et kort, som er brugbart for andre at sejle efter.

Samtidig har kvalitetsmodellen som redskab for tilsynsarbejdet jo fungeret. Indtil 2020 har hvert eneste tilsynsbesøg på tilbudsområdet resulteret i en ny tilsynsrapport, der fulgte kvalitetsmodellens struktur og indhold. På familieplejeområdet tog Socialtilsyn Syd dog allerede for nogle år siden hul på en ny praksis, hvor kvitteringsskrivelser afløste de fleste tilsynsrapporter ved tilsynsbesøg, der ikke gav anledning til en mere kritisk stillingtagen. I 2020 var tiden kommet til at lave en ny, ensartet praksis for hele Socialtilsyn Syds område.

#### **Analyse- og dokumentationsredskab**

Det mest fundamentale i Socialtilsyn Syds nye praksis er forståelsen af, at kvalitetsmodellen først og fremmest skal opfattes som et analyse- og dokumentationsredskab, der med sin struktur og ordvalg afgrænser området for de enkelte bedømmelser og vurderinger, som tilsynet foretager af kvaliteten i tilbud og plejefamilier. Samtidig har Socialtilsyn Syd fået en mere bevidst og præcis forståelse af, at dette analyseredskab falder i tre niveauer med hver deres 'opgave'. Indikatorerne indenfor de syv temaer er et effektvurderingsværktøj med meget lidt plads til tilsynskonsulentens egen vurdering: Er borgeren i arbejde – eller er han eller hun ikke? Er plejebarnet på 11 år tilmeldt et skoletilbud – eller er han eller hun ikke? På kriterieniveau vurderes kvaliteten af indsatsen (ikke resultatet af indsatsen) indenfor hvert afgrænsede område, og der er langt mere plads til den tilsynsfaglige vurdering. Temavurderingerne skal – for at

de giver mening – være retvisende og så korte som muligt, så visiterende kommuner på Tilbudsportalen præcist kan se, hvor kvaliteten er god, og hvor den halter indenfor de enkelte temaer.

- Tidligere har de enkelte tilsynskonsulenter og vi som organisation nok gerne villet dokumentere omfanget af vores viden og observationer i det skrevne. Samtidig er det nok også sådan, at hvis man ikke er fuldstændigt skarp på, hvad opgaven er, så er det lettere at tage alt med end at begrænse sig. Resultatet har været lange, socialrapportlignende rapporter. De nye kvalitetsmodelbeskrivelser er kortere, og snittet langt skarpere i forhold til ordlyden i kvalitetsmodellen, siger tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen.

En afledt virkning af denne præcisering af de tre niveauer er, at det nu er blevet klart, at spindelvævet aldrig har kunnet bruges som grafisk udtryk for kvaliteten af et tilbud eller en plejefamilie – selvom det er blevet opfattet sådan. Spindelvævet udtrykker alene effektvurderingen af indikatorerne men favner slet ikke, at kvalitetsvurderingen på kriterie- og temaniveau – særligt for visse temaer – kan adskille sig fra denne. Det har mødt kritik især fra tilbud, der har været vant til at bruge spindelvævet som 'kvalitetsstempel'.

- Vi er via bekendtgørelsen pålagt at bruge spindelvævet som udgangspunkt for dialogen med tilbud og plejefamilier. Men spindelvævet giver ikke et fyldestgørende billede af kvaliteten, forstået som hvilken indsats tilbud eller plejefamilie yder. Vi foretager denne nuancering overfor tilbuddet som en del af vores dialog, når vi er på tilsynsbesøg, siger Peter Bjerregaard Andersen.

### **Dynamisk og forenklet redskab**

Tilsynskonsulenten udfører sit tilsynsarbejde og skal – selvfølgelig – til hver en tid kunne stå på mål for sine bedømmelser og vurderinger, og hvad de bygger på. Tilsynsarbejdet dokumenteres fra og med ændringerne i foråret 2020 ikke længere i de vanlige tilsynsrapporter men i det, der fremover mere

præcist kaldes kvalitetsmodel*beskrivelsen*. Denne kvalitetsmodelbeskrivelse ses nu i første omgang som et *dynamisk værktøj* i det løbende kvalitetsvurderingsarbejde.

Hvorfor dynamisk? Tidligere blev der genereret en mere eller mindre statisk tilsynsrapport efter hvert tilsynsbesøg. Tilsynsbesøget var omdrejningspunktet, og tilsynsrapporten var produktet, der afsluttede det enkelte tilsyn. Det ændrede sig fra foråret 2020. Et nyt IT-system muliggør, at tilsynskonsulenterne løbende og langt mere smidigt end tidligere kan ændre i enkeltdele i kvalitetsmodelbeskrivelsen. Får en tilsynskonsulent en telefonopringning med oplysninger om et tilbud, der ændrer ved vurderingen af tilbuddet i et enkelt kriterie, kan dette kriterie justeres, uden at der skal genereres en helt ny rapport.

Samtidig har denne omlægning medført en betydelig forenkling. Der havde længe været opmærksomhed på, at mange tilsynsrapporter var meget lange. Ofte indeholdt de mange beskrivelser og megen tekst, som man kunne sætte spørgsmålstejn ved, om var relevante ift. den kvalitetsvurderingsopgave, som er kernen i det, Socialtilsyn Syd skal lave. Derfor har det været en selvstændig bestræbelse at gøre kvalitetsmodelbeskrivelsen mere kortfattet og 'to the point'.

Allerede i april 2020 skrev tilsynschefen til alle tilbud og forklarede dem om målet om at forenkle tilsynsrapporten. "Det er hensigten, at dialogen mellem tilsynskonsulent og tilbud om fastholdelse og udvikling af kvalitet primært skal foregå som led i tilsynsbesøgene – og i mindre grad gennem den skriftlige dokumentation i kvalitetsmodellen," skrev han blandt andet.

Denne nye praksis adskiller sig markant fra den tidligere, hvor både plejefamilier og tilbud efter et tilsynsbesøg automatisk fik tilsendt den fulde (og ofte meget omfangsrige) tilsynsrapport.

- Der er ingen tvivl om, at nogle driftsherrer med vores tidligere statusrapporter fik et meget tilbundsående overblik både over indholdet i tilbuddet og i de områder for kvalitetsudvikling,

”

De nye kvalitetsmodelbeskrivelser er kortere og snittet langt skarpere i forhold til ordlyden i kvalitetsmodellen.

---

*Tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen*



som Socialtilsyn Syd pegede på. Det får de ikke længere, siger Peter Bjerregaard Andersen.

Tilbud og plejefamilier kan til hver en tid rekvirere den seneste kvalitetsmodelbeskrivelse, hvilket de også gøres opmærksom på både skriftligt og mundtligt. Socialtilsyn Syd har samtidig taget initiativ til en dialog med de øvrige socialtilsyn og den fælles IT-leverandør om muligheden for, at tilbud og plejefamilier via Nem-ID selv kan tilgå en kopi af deres aktuelle kvalitetsmodelbeskrivelse.

Summen af tilsynsarbejdet, altså temavurderingerne, offentliggøres fortsat på Tilbudsportalen og er dermed tilgængelige for alle, både tilbud og plejefamilier selv plus visiterende kommuner og – for tilbuddenes vedkommende – også andre.

### **Høring – nu kun når sanktioner konkret er under overvejelse**

Tidligere foregik der en høringsproces, hver gang et tilbud eller en plejefamilie fik en tilsynsrapport tilsendt. Først fik de et udkast, som de kunne kommentere, og derefter fik de tilsendt den endelige rapport. Sådan foregår det ikke længere. Nu laver Socialtilsyn Syd umiddelbart efter besøget et kort notat, som fremsendes som dokumentation for besøget. Dette er der ikke nogen høring af.

- Men tilbud og plejefamilier kan altid fremsende supplerende bemærkninger, som vil indgå i det videre tilsynsarbejde. Dette gælder, uanset om det er bemærkninger til et besøgsnotat, en kvalitetsmodelbeskrivelse, eller fx i forlængelse af en telefonisk kontakt, hvor man ikke fik fortalt alt det man mener, er relevant, siger Peter Bjerregaard Andersen.

Nu foregår der som udgangspunkt kun en høringsproces, hvis Socialtilsyn Syd påtænker at varsle sanktioner overfor tilbuddet eller plejefamilien. Og denne proces følger naturligvis altid både de regler, som er fastsat herfor i såvel forvaltningsloven som lov om socialtilsyn. Men i



langt, langt de fleste af Socialtilsyn Syds sager er der et fortløbende tilsynsarbejde, hvor der ikke er konkrete overvejelser om sanktioner. Derfor har den tidligere praksis alt i alt været alt for ressourcekrævende, fordi der hvert år er blevet aflagt flere tusinde tilsynsbesøg og tilsvarende udstedt ganske få sanktioner.

Endelig kan man spørge sig selv, hvor stor ændringen i virkeligheden er. Der har aldrig været høring af de *vurderinger*, som Socialtilsyn Syd foretog i tilsynsrapporterne, men alene af de faktuelle oplysninger i dem.

- Det er i høj grad vurderingerne og de konkrete scorer, som plejefamilier og tilbud har været optagede af i rapporterne. Og sondringen mellem faktuelle forhold og vurderinger har ofte været genstand for misforståelser og modsætninger, som er kommet til at stå i vejen

”

Jeg har tiltro til, at merværdien af vores nye praksis vil blive tydelig for tilbud og plejefamilier i løbet af det kommende år.

*Peter Bjerregaard Andersen*

for den kvalitetsudviklende dialog. Jeg har tiltro til, at merværdien af vores nye praksis vil blive tydelig for tilbud og plejefamilier i løbet af det kommende år, siger Peter Bjerregaard Andersen.

### **Også fokus på indholdet**

Når man sætter kvalitetsmodellen og de hidtidige tilsynsrapporter under lup, så kommer man uvilkårligt også til at se på sproget i dem, på tyngden i begrundelserne og på valg og vægtning af kilder. I 2019 deltog alle tilsynskonsulenter i to kompetenceudviklingsforløb, nemlig ét om professionel dømmekraft i tilsynsarbejdet og ét om selve tilsynsbesøget (forberedelse, interviewteknik og indsamling af data). I 2020 blev et tredje kompetenceudviklingsforløb afholdt med temaet 'Skriftlighed'. Herudover har der været afholdt workshops om begrundelser i bedømmelser og vurderinger og i valg af kilder (hvilke kilder og hvor mange).

Alle disse processer har endnu engang tydeliggjort, at der ikke blot er behov for en overordnet forståelse af kvalitetsmodellen men også for en grundig fortolkning af, hvad der *egentlig* spørges til i alle kvalitetsmodellens enkeltelementer, så både analysen og dokumentationen kan blive (mere) ensartet og systematisk.

- Når vi nu har sat forenkling på dagsordenen, så må vi gå skridtet fuldt ud. Vi har derfor igangsat et arbejde med at fortolke indholdet i hver enkelt indikator, kriterie og tema. Hvad spørges der til, og lige så vigtigt – hvad spørges der ikke til, siger Peter Bjerregaard Andersen.

# Proces og afrapportering ved tilsynsbesøg på tilbud forenkles

*I marts 2020 udformede Socialtilsyn Syd nye, interne retningslinjer på tilbudsområdet for anmeldelse af og afrapportering fra tilsynsbesøg. Et besøgsnotat erstatter som oftest det, som tidligere var kendt som tilsynsrapporten, og som nu hedder kvalitetsmodelbeskrivelsen. Denne kan dog fortsat rekvireres.*

Forståelsen af kvalitetsmodellen som fortrinsvist et arbejdsredskab for tilsynskonsulenterne i deres analyse og dokumentation af kvaliteten i tilbud og plejefamilier har – sammen med ønsket om at få frigivet ressourcer til at øge mængden af tilsynsbesøg – ført til nye og forenkledede retningslinjer både før og efter et tilsynsbesøg på tilbudsområdet. Det omfatter en ensartet og systematisk proces, når et tilbud består af flere afdelinger.

Ændringerne blev bebudet i et brev fra tilsynschefen i Socialtilsyn Syd til alle tilbud i april. I brevet oplystes, at Socialtilsyn Syd i slutningen af december, når ordningen havde kørt godt et halvt år, ville gennemføre en evaluering af ændringerne.

## **Ændringerne konkret**

Før tilsynsbesøget får tilbuddet nu et anmeldelsesbrev. Hvis tilbuddet indeholder flere afdelinger, præciserer brevet, hvilken afdeling socialtilsynet ønsker at besøge. Brevet indeholder spindelvævet og tilbuddets godkendelse.

Efter besøget får tilbuddet (altså den konkrete afdeling) et besøgsnotat. Notatet er kort og indeholder faktuelle oplysninger om dato og tidspunkt for besøget, tilsynsform, deltagere, og hvad der har været i fokus. Der er ikke parts-høring til besøgsnotatet. Et tilbud kan dog altid

komme med bemærkninger til tilsynsarbejdet, og disse vil indgå i det videre tilsynsarbejde.

Den senest opdaterede version af kvalitetsmodelbeskrivelsen for tilbuddet kan altid rekvireres hos Socialtilsyn Syd. I aprilbrevet fra tilsynschefen hed det yderligere, at teksten i kvalitetsmodellens indikatorer, kriterier og temaer i tiden fremover ville blive forenklet, så den tydeligere fremstår som dokumentation for bedømmelser og vurderinger.

## **Evaluering afløst af interviews**

Den planlagte evaluering af ændringerne skulle have fundet sted som to fokusgruppeinterviews med i alt 16 tilbudsledere midt i december. Det satte covid-19-restriktioner en stopper for. I stedet blev der gennemført en række telefoninterviews med de fleste af de tilbudsledere, som skulle have deltaget i fokusgruppeinterviewene. Input herfra vil indgå i Socialtilsyn Syds overvejelser om eventuelle tilpasninger af den nye model for forberedelse til og afrapportering af tilsynsbesøg. En tilbudsleder får i artiklen på side 26 ordet som en stemme blandt dem, der har deltaget.





# Tilbudsleder og tilsynschef 'taler' sammen om ændringerne

*Dorte Snitgaard Petersen fra Sønderborg Kommune er leder af Område Vest med otte botilbud og væresteder. Socialtilsyn Syd har bedt hende uddybe sine svar i interviewet om ændringerne i forberedelse og afrapportering af tilsynsbesøg. Under hvert svar kommer en kommentar fra tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen.*

## Anmeldelsesbrevet

D

Dorte Snitgaard Petersen

Det er dejligt, at anmeldelsesbrevene kommer ét til hver afdeling med angivelse af, hvornår tilsynet kommer.

Effektiviteten og kvaliteten af tilsynsbesøget ville blive meget højere, hvis der stod i anmeldelsesbrevet, hvilke temaer der vil være fokus på. Tilsynskonsulenten har jo forberedt sig og ved det godt, så det ville være en stor hjælp for mig, hvis jeg fik det at vide, så jeg også kunne forberede mig. Både socialtilsynet og jeg har jo nok at lave, så vi ville bruge vores arbejdstid meget bedre, og kvaliteten af tilsynsmødet ville blive forbedret.

P

Peter Bjerregaard Andersen

Jeg forstår udmærket, at gensidig forbedelse på de samme forhold kan være godt. Men uagtet at et besøg på forhånd nogle gange har et bestemt fokus, er vi altid på udkig efter, om kvaliteten indenfor alle temaer i kvalitetsmodellen er i orden. Men er der forhold, som fx bedst behandles ved, at noget bestemt materiale ligger klar og ønskes gennemgået til besøget, så skal vi naturligvis være tydelige om det.

## Besøgsnotatet

D

Dorte Snitgaard Petersen

Jeg tænker, at indholdet i meget lav grad er fyldestgørende. Der står intet i besøgsnotatet, jeg kan bruge og sende videre opad i mit system (min chef og herefter som orienteringspunkt på socialudvalgsmødet). Med den form, det har, kunne det være lavet på stedet af tilsynskonsulenten, så ville vi også undgå alt bureaukratiet. Med besøgsnotatet har jeg ikke et notat, jeg kan bruge som støtte, når jeg skal orientere min chef om tilsynsbesøget, og som min chef kan sende videre.

P

Peter Bjerregaard Andersen

Vi har lige skulle finde vores ben med hensyn til, hvor lidt 'fritekst' et besøgsnotat skal indeholde. Så nogle tilbud har modtaget besøgsnotater, som var helt uden konkret indhold – altså udover de grundlæggende oplysninger om hvem og hvornår. Det er der rettet op på nu, så notatet indeholder nogle bemærkninger om, hvad der konkret er set og hørt under besøget. Men det er helt rigtigt, at notatet ikke har megen værdi ift. at blive sendt videre. Jeg ved godt, at de gamle tilsynsrapporter blev brugt på den måde. Men vi har aldrig udformet dokumentation fra tilsynsarbejdet med det formål, og jeg har da også ofte hørt, at tilsynsrapporterne heller ikke var videre velegnede til dette formål. Hvis en kommunal chef ønsker Socialtilsyn Syds bistand til at lave et relevant overblikmateriale over 'sine' tilbud, så kan vi godt være behjælpelige med det. Men det skal være mod betaling, sådan at de kommuner, som laver dette arbejde i deres egen forvaltning, ikke via taksterne betaler for, at andre får os til at lave det.

## Udelukkende høring, hvis der er noget bebyrdende

D

Dorte Snitgaard Petersen

Jeg tænker faktisk, at høring er ret væsentligt. Kommunikation er en svær ting, og jeg har faktisk ofte måttet korrigere det skrevne, fordi det var blevet forstået anderledes, end vi havde forsøgt at forklare. Så jeg er fortaler for høring af alle rapporter.

P

Peter Bjerregaard Andersen

For så vidt der med høring forstås dialog, er jeg helt enig. Der skal være dialog om indsamling af den dokumentation, som vi skal have for at kunne lave vores bedømmelser og vurderinger. Og tilsynskonsulenterne skal også være klar til at indgå i en bredere dialog om, hvordan kvalitet kan fastholdes og udvikles på det enkelte tilbud. Men jeg tror blot, at denne dialog kan blive mere 'to the point' på andre måder end ved at dreje sig om høring i forhold til en lang tilsynsrapport.

# Socialt

## Kvalitetsmodellen - processen

D

Dorte Snitgaard Petersen

I starten rekvirerede vi altid rapporterne efter et tilsynsbesøg. Men efter at min chef har holdt et dialogmøde med Socialtilsyn Syds afdelingsleder på tilbudsområdet, og denne fortalte, at kvalitetsmodellen aldrig bliver færdig – at der faktisk løbende kan blive skrevet ind i den – så er vi holdt op med det. For vi kan jo aldrig vide, om de er færdige, altså om det er den fulde rapport, eller om der ugen efter bliver skrevet noget mere ind i den. Tidligere havde vi en rapport fra et tilsynsmøde, som vi kunne sende videre til orientering i socialudvalget, og som var understøttende i forhold til spindelvævets scorer.

Min pointe er også, at når vi ikke får rapporten ud, så er hele intentionen med det nye socialtilsyn gået fløjten. Altså den pointe, at der ville komme fokus på udviklingen af kvaliteten og fokus på åbenhed overfor omverdenen om den kvalitet. Den synlighed er blevet indskrænket. Rapporten er ikke automatisk åben for omverdenen.

Så når vi ikke rekvirerer kvalitetsmodelbeskrivelsen, har vi kun besøgsnotatet og spindelvævet fra anmeldelsesbrevet, og det er ikke nok. Det er heller ikke nok, at kvalitetsudviklingen foregår mundtligt i dialogen under tilsynsbesøget. Det gør det ikke synligt nok.

P

Peter Bjerregaard Andersen

Det er helt rigtigt, at det netop er pointen med vores tilsyn efter kvalitetsmodellen, at det aldrig er færdigt, men er én lang fortløbende proces, fra et tilbud starter, til det lukker igen. Tilsynet kan så være mere eller mindre intensivt set over længere tid afhængig af, hvor bekymrede vi har været for, om kvaliteten har været god nok. Afskaffelsen af 'tilsynsrapporten' er også sket for at gøre op med, at Socialtilsyn Syd én gang om året leverer en færdig statusrapport.

Jeg er også helt enig i, at det er en ny og stor udfordring for mine tilsynskonsulenter primært at skulle være relevante for et tilbuds kvalitetsudvikling gennem den dialog, de har med et tilbud i sammenhæng med såvel besøg som andre tilsynsaktiviteter.

## Kvalitetsmodellen - indholdet

D

Dorte Snitgaard Petersen

Det er på den ene side positivt, at rapporten er blevet forenklet, og at man tydeligt kan se, hvad der er årsagen til en score. Men samtidig har sproget fået en negativ klang ved, at der fokuseres på det, der er problematisk. Et eksempel: Hvis jeg har ti borgere, og der er fire af dem, der er i beskæftigelse. Så står der nu i indikator teksten, at det er problematisk, at de seks borgere ikke er i beskæftigelse. Det tæller ikke, at vi laver noget andet med dem, der måske vil føre til, at de en dag kommer i beskæftigelse. Tidligere ville der stå, at det var positivt, at der var fire, der var i beskæftigelse, og at de seks øvrige havde aktiviteter, der ud fra borgernes behandlingsbehov gav mening for tilbuddet og dem.

Det er hele menneskesynet, der er blevet ændret. Tidligere var der meget mere fokus på dialogen – arbejder I rent faktisk på, at de kommer i arbejde. En af mine kæpheste er, at vi ikke vil indrette vores mål efter de mål, socialtilsynet har – hvis vi ikke mener, de giver mening for os og for vores borgere, og ikke er vores borgeres mål. Men der er en fare for, at vi som tilbud kommer til at rette ind efter socialtilsynets mål og arbejde ud fra dem for at få en høj score.

Det hele er blevet forenklet til: Er borgerne i arbejde eller er de ikke? Og ikke, hvad vi som tilbud opfatter som det bedste og det, som borgerne ønsker.

P

Peter Bjerregaard Andersen

Vi er optaget af, at tilbud gør alt, hvad de kan, for at understøtte borgerne ift. uddannelse og beskæftigelse. Det søger vi at afdække som led i at vurdere det kriterie, som netop handler om det. Men samtidig er vi pålagt i en af modellens indikatorer at bedømme, om borgerne *rent faktisk* er i uddannelse og beskæftigelse – og foretage denne bedømmelse helt uafhængig af, hvilken indsats tilbuddet yder. Dette beskriver vi nærmere i artiklen om vores forståelse og anvendelse af kvalitetsmodellen. Og vi beskriver også i artiklen om skriftlighed, at vi som standard bruger ordet 'problematisk' om forhold, som set i forhold til den konkrete tekst i kvalitetsmodellen er netop... problematiske, fordi det giver nogle fordele ift. tydelighed og ensartethed i udtryk. Det betyder samtidig, at tilbuddet ud fra, om 'problematisk' indgår i en sammenhæng, hvor tilbuddet scorer 1 eller 4, selv må vurdere, hvor tungtvejende et problem vi bedømmer det som.

# Klare, velbegrundede og veldokumenterede tekster er vigtige – **men lettere sagt end gjort**

*I 2020 har Socialtilsyn Syd og tilsynskonsulenterne i samarbejde med en ekstern konsulent arbejdet med den skriftlige formidling af bedømmelser og vurderinger. Det er en proces, der fortsætter i 2021.*



Socialtilsyn Syds skriftlige produkter skal være velbegrundede, sammenhængende og logisk opbyggede uden gentagelser og overflødig indhold. De enkelte sætninger skal være enkelt opbyggede og lette at forstå.

Dette var nogle af de mål, ledelsen i Socialtilsyn Syd satte sig, inden kompetenceudviklingsforløbet 'Skriftlighed' gik i gang tidligt i foråret 2020. Og da kurset gik i gang, viste det sig hurtigt, at de godt 65 tilsynskonsulenter var mere end parate til at dissekere både egne og kollegers tekster i en bestræbelse på at finde en tilgang og en form, der ville gøre arbejdet med afrapportering efter et tilsynsbesøg mere håndtærbart, og rapporterne tilsynsfagligt mere fokuserede.

Forløbet viste, at tilsynsfagligheden og den skriftlige formidling af den var – og er – tæt forbundet. Derfor blev kompetenceudviklingsforløbet både en øvelse i at blive mere tydelig i, *hvad* bedømmelser og vurderinger bygger på, og hvordan dette formidles mest tydeligt og ensartet.

Nogle af de vigtigste elementer i kompetenceudviklingsforløbet har været:

1. Det skal være helt tydeligt i de enkelte tekster, om det, der er nævnt, trækker op eller ned i tilsynskonsulentens bedømmelser og vurderinger. Både ud fra ordvalg og indholdet i teksten.
2. Det skal dermed også være helt tydeligt – og éntydigt – hvilke faktiske forhold tilsynskonsulentent bygger sine bedømmelser og vurderinger på, og *hvorfor* et forhold trækker enten op eller ned. Hensigtserklæringer, intentioner og fremtidige planer indgår ikke i begrebet 'faktiske forhold', og skal derfor ikke medtages.
3. Det skal være helt tydeligt, hvilke kilder begrundelserne bygger på. Hvad enten data er mundtlige kilder, skriftlige kilder eller observationer.
4. Opbygningen af tekster i både indikatorer, kriterier og temaer skal være systematisk og ensartet. Socialtilsyn Syd har valgt nogle ord (*problematiske og positive*), der *skal* bruges om henholdsvis det, der trækker ned og op. Socialtilsyn Syd har lagt sig fast på en rækkefølge i henholdsvis indikatorer og kriterier, der skal følges – først det problematiske, så det positive.

5. Teksterne skal afspejle, at afsenderen er en tilsynsmyndighed, der gerne vil kommunikere klart, sagligt, tydeligt – og nogenlunde grammatisk korrekt. Der er kommet fokus på udsagnsord (en professionel samarbejdspart 'oplyser' – han eller hun 'fortæller' ikke...), på værdiladede ord og på (for) lange, knudrede og passive sætninger, hvor budskabet ikke står klart. Selv kommasætning og en korrekt brug af nutids-r har der været plads til.

Kompetenceudviklingsforløbet har været et 'farvel' til de mange og lange beskrivende elementer i rapporterne, som hverken trækker op eller ned i bedømmelser og vurderinger. Samtidig har forløbet afdækket, at når der fx kun skal stå dét i en given indikator tekst, som indikatoren lægger op til, så bliver det bydende nødvendigt for Socialtilsyn Syd at være meget tydelig i den tekstnære fortolkning af denne indikator. Kompetenceforløbet – og dialogen med den eksterne konsulent undervejs – har derfor forstærket ønsket om og behovet for, at Socialtilsyn Syd får analyseret og givet sin fortolkning af alle kvalitetsmodellens indikatorer, kriterier og temaer, så tilsynsarbejdet kan blive så ensartet og systematisk som muligt.

Kompetenceudviklingsforløbet om skriftlighed har bestået af tre kursusdage, som alle tilsynskonsulenter har deltaget i (den ene af disse dage blev på grund af forårets nedlukning konverteret til individuel sparring over telefonen). Derudover har der i efteråret været afholdt fire workshops om 'begrundelser i bedømmelser og vurderinger'.

Tilsynskonsulent på tilbudsområdet:

# I mine tekster var der tidligere alt for meget rum for fortolkning

Egentlig var tilsynskonsulenten allerede inden kurset om skriftlighed begyndt at skære ned i sine meget lange tekster. Men det var svært – for hvad skulle skæres fra, og hvordan skulle teksten så formuleres?

- Jeg er en af de tilsynskonsulenter, der har brugt rigtig mange ord. Men det var også en kultur, der havde udviklet sig. Vi skød meget med spredehagl, fordi vi hver især dækkede os ind fagligt. Det afspejlede sig nok i mine tekster, siger tilsynskonsulenten.

På kurset lærte tilsynskonsulenterne at nedbryde deres tilsynsmateriale fra det enkelte tilbud i, hvad der tæller op, og hvad der tæller ned. Det har givet en ny rettesnor og systematik i arbejdet med at udfærdige en tekst.

- Men det var samtidig noget af det sværeste. At få trukket essensen ud og ikke bare tage alt med. Til gengæld bliver det meget mere klart for mig, hvorfor jeg scorer, som jeg gør. Og det er blevet meget nemmere at sortere det uvæsentlige fra, siger hun.

Samtidig er det en hjælp, at Socialtilsyn Syd har valgt nogle ord, der skal bruges til at definere henholdsvis det, der trækker ned, og det, der trækker op.

- Jeg har tidligere brugt et meget blødere sprog. Ulempen ved det er, at det giver alt for meget rum for fortolkning. Det hele bliver også mere enkelt, når vi ikke behøver bruge 10 eksempler på noget problematisk for at dække os ind, siger hun.

Den nye fokusering medfører også en mere målrettet spørgeteknik, når tilsynskonsulenten er på tilsynsbesøg.

- Jeg er blevet mere bevidst om, hvad jeg skal spørge om. Det betyder ikke, at jeg ikke lader et tilbud fortælle det, de gerne vil fortælle. Men nu vender jeg tilbage til udgangspunktet og gentager det spørgsmål, som jeg måske ikke lige fik svar på, siger hun.







*Tilsynskonsulent på familieplejeområdet:*

## Tidligere blev tilsynsrapporten **mit referat af tilsynsbesøget**

Mere en socialfaglig rapport end en tilsynsrapport. Sådant beskriver tilsynskonsulentent selv det produkt, hun tidligere har udfærdiget efter et tilsynsbesøg. Både hun og hendes kolleger har været vant til at lave 'alenlange' rapporter. Derfor er øvelsen nu at sige: "ja, ja, jeg får en masse informationer, men er de vigtige at få med?"

For tilsynskonsulentent giver det mening at se de nye kvalitetsmodelbeskrivelser som et kvalitetsstempel, der skal være retvisende og ikke fyldt med en masse overvejelser frem og tilbage.

- Nu skal jeg skrive, hvordan jeg vurderer kvaliteten. Hvis en plejefamilie lever op til kravene, skal der ikke stå en hel masse. Det er jo ikke en afrapportering af, hvad de gør godt. Det er et statement på, om kvaliteten enten er i orden, eller om den ikke er, siger hun.

Som tilsynskonsulentent bakker hun med, at kurset i skriftlighed med sit fokus på fakta og mere nøgternhed i skriftsproget betyder, at hun mister

muligheden for at være anerkendende i sine tekster. Det har hun tænkt meget over – og er nået frem til en slags konklusion.

- Jeg tror på, at vi mennesker vokser af anerkendelse. Men fremover kan jeg være anerkendende over for plejefamilierne under tilsynsbesøget, som jeg plejer, og undlade at tage det med i kvalitetsmodelbeskrivelsen. Den bliver så i højere grad et statement på, om tingene er i orden eller ej, siger hun.

Lige nu er tilsynskonsulentent i gang med at 'aflære' sig sin gamle tilgang til det at skrive tilsynsrapporter eller kvalitetsmodelbeskrivelser. Og at tillære sig at blive bedre til at lave tydelige begrundelser. Til gengæld glæder hun sig over, at der er ét sted, hun ikke har vanskeligheder.

- Jeg er meget bevidst om ikke at bruge fyldord og værdiladede ord, som vi også er blevet undervist i, siger hun.

# Økonomisk tilsyn med tilbud – hvad indebærer det?

*”Socialtilsynene skal have flere muskler,” siger nogle, når fokus er på det økonomiske element i socialtilsynenes tilsyn med tilbud. I lyset af den verserende offentlige dialog gennemgås, hvordan Socialtilsyn Syd forstår og udmønter det økonomiske tilsyn efter de nugældende regler.*

I lighed med kvalitetsmodellen, der udstikker en række centrale kvalitetsparametre for tilsynsarbejdet, definerer lov om socialtilsyn tre parametre for, hvordan tilbuddenes økonomiske kvalitet skal forstås og afdækkes – uanset deres art, størrelse mm:

- 1) Et tilbud skal være økonomisk bæredygtigt.
- 2) Et tilbud skal have en økonomi, der giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe.
- 3) Et tilbuds økonomi skal være gennemsigtig.

Socialtilsynet har – i lighed med på de øvrige områder af sin tilsynsvirksomhed – mulighed for at give sanktioner begrundet i økonomiske forhold. Disse vil fremgå af vurderingen i det selvstændige økonomitema på Tilbudsportalen. I sidste instans kan socialtilsynet lukke tilbud, der vurderes ikke at have den fornødne økonomiske kvalitet.

## Økonomisk bæredygtighed – hvordan?

Om et tilbud er bæredygtigt eller ej, afhænger i første omgang af, om dets indtægter er større end dets udgifter. Er indtægterne ikke det, vil bæredygtigheden dog samtidig afhænge af, om tilbuddet enten har en solid egenkapital eller har en kommune eller en kreditor i ryggen, der vil tilføre det den nødvendige kapital til at dække underskuddet. Denne indlysende sandhed koblet med det faktum, at Socialtilsyn Syd først får de relevante økonomiske oplysninger lang tid efter både tilbuddets bank og driftsherre, har

betydning for den måde, Socialtilsyn Syd går til sin opgave på.

Private tilbud afleverer årsrapport med nøgletal den 1. maj for det seneste regnskabsår og et årsregnskab, så snart det er revideret. Ud fra dette udarbejdes blandt andet en solvensvurdering. Kan tilbuddet forrente det, det skylder? Hvis regnskabet ikke stemmer, eller der er andre ting, der falder i øjnene, tager Socialtilsyn Syds økonomiafdeling – som regel efter en samtale med tilbuddets tilsynskonsulent – en dialog med tilbuddet. Ofte vil dialogen inddrage tilbuddets budget, der skal indsendes til Socialtilsyn Syd inden den 1. oktober. Kan tilbuddet forklare, hvordan underskuddet skal dækkes? Er der borgere på vej ind i tilbuddet? Er der andre forhold, der spiller ind, som kan sandsynliggøre, at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt?

For de fleste af de private tilbud, der har fået Socialtilsyn Syds opmærksomhed – hvilket er cirka halvdelen – falder tingene på plads efter en indledende dialog over telefon eller mail. Eller når Socialtilsyn Syd i dialogen med tilsynskonsulenten fx bliver betrygget i, at ja, pladserne er blevet besat. Men i en håndfuld sager årligt indkaldes der til et egentligt dialogmøde, hvor tilbuddets revisor ofte er til stede. I denne proces går Socialtilsyn Syd dybere og endnu mere ’håndholdt’ til værks. Der kan i sjældne tilfælde være tilbud, der ikke forstår vigtigheden af at arbejde systematisk med budgetter og regnskaber – men hvor først dialog og evt. påbud og skærpet tilsyn får skabt den fornødne opmærksomhed på bæredygtighed.





Offentlige tilbud afleverer (udover det samlede kommunale regnskab, de indgår i) en årsrapport med nøgletal den 1. maj for det seneste årsregnskab og budget den 15. november. For offentlige tilbud udarbejdes ikke en solvensvurdering. Forholdet mellem indtægter og udgifter analyseres, og er der en skævhed, holder Socialtilsyn Syd øje med, at der fx kommer en tillægsbevilling. Der er indimellem en dialog om nøgletallene mellem et offentligt tilbud og Socialtilsyn Syd – men der er fra Socialtilsyn Syds side aldrig givet et påbud til et offentligt tilbud ift. økonomisk bæredygtighed.

Socialtilsyn Syd har ikke i sine syv års levetid brugt sin mulighed for at lukke et tilbud, fordi kvaliteten ift. økonomisk bæredygtighed ikke var fornøden. Intentionen fra lovgivers side var – og er – at et socialtilsyn skal varsle, hvis et tilbud er i økonomisk uføre, så kommunerne ikke uopmærksomt anbringer borgere der, som så måske skal flytte derfra igen nogle måneder senere på grund af en lukning af tilbuddet. Men at lukke et

tilbud pga. manglende bæredygtighed ville være at underkende kreditorernes vurdering af, at tilbuddet er værd at holde hånden under.

- I praksis varslers vi med påbud og skærpet tilsyn, men reelt vil vi nok aldrig benytte muligheden for at lukke et tilbud med manglende bæredygtighed som begrundelse. Det vil være urimeligt, at tilsynet så at sige af egen drift påfører nogle beboere et skift i opholdssted, som kreditorerne stadig mener er unødigt. Særligt for offentlige tilbud vil det derudover være at underkende kommunalbestyrelsens demokratiske funderede ret til med løbende tillægsbevillinger at holde hånden under et ellers ikke økonomisk bæredygtigt tilbud, siger tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen.

#### **Fornødne ressourcer – hvordan?**

Et tilbuds økonomiske kvalitet hænger blandt andet på, om det har de økonomiske ressourcer til den indsats, som målgruppen kræver. Eller som der står i loven, ”om tilbuddets økonomi



giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbudet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddets målgruppe.”

For Socialtilsyn Syd er opgaven dermed at analysere alle indkomne budgetter og regnskaber med det fokus, om et tilbuds økonomi realistisk set kan betale for det personale og alle de øvrige omkostninger, som målgruppen kræver. Socialtilsyn Syds økonomitilsyn er bl.a. fokuseret mod de to nøgletal i budgettet 'lønomkostninger til borgerrelateret personale' og 'omkostninger til kompetenceudvikling opgjort i procent i forhold til omsætning'.

For Socialtilsyn Syd er der ingen tvivl om, at denne kvalitetsparameter umiddelbart har størst betydning ved nygodkendelser af tilbud, og når et tilbud søger om en væsentlig ændring i godkendelsen. I godkendelsesprocessen har Socialtilsyn Syd mulighed for både at analysere og gå i dialog med tilbuddet om, hvad dets målgruppe kræver, og hvordan tilbuddet har

tænkt sig at honorere dette. Ved ændringer i godkendelsen og i forlængelse af det tilpassede budget, der følger med en sådan ansøgning, kan Socialtilsyn Syd både analysere og spørge til, hvorfor en eventuel målgruppeudvidelse til borgere med mere komplicerede diagnoser fx ikke følges op af flere ressourcer, både til kompetenceudvikling og fx flere på aftenvagter.

- Dette er en håndholdt proces, hvor vi bygger på, hvad givne målgrupper ud fra vores erfaring har brug for. Og hvor vi som regel er i tæt dialog med det enkelte tilbuds tilsynskonsulent, siger administrationsleder Claus Ribe Bagge.

Også når et tilbud er i drift, bliver regnskaber og budgetter analyseret med henblik på ressourcer og målgruppe. Hvis der er iøjnefaldende ændringer – fx et kraftigt fald i personale eller i afsatte midler til kompetenceudvikling – men det samme antal borgere, tager økonomiafdelingen fat i tilsynskonsulenten.

- Hvis der er en god forklaring, går vi ikke videre. Er der ikke det, kontakter vi tilbuddet. På den måde er vores overvågning en måde at tage en mulig skævhed i opløbet, som måske på et senere tidspunkt ville slå igennem som fagligt vigende kvalitet jf. kvalitetsmodellen. Det er også en måde at vise tilbuddene, at vi er opmærksomme på, hvad der foregår, siger Claus Ribe Bagge.

Socialtilsyn Syd gør det dog aldrig pr. automatik til et problem, at et tilbud bruger færre ressourcer end tidligere på det samme antal borgere – eller bruger markant mindre pr. borger end lignende tilbud.

For som tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen formulerer det:

- Vi skal ikke stille os i vejen, hvis et tilbud formår at levere den fornødne kvalitet med et lavt ressourceforbrug. Nærmest tvært imod! For det grundlæggende formål med Tilbudsportalen

som markedsplads – og med os som fagligt tilsyn på denne markedsplads – er jo at bidrage til at synliggøre det for mulige købere, hvis dygtige driftsfolk kan løfte en bestemt opgave godt med få ressourcer.

Det er samtidig vigtigt at understrege, at det ikke er en del af socialtilsynenes opgave at føre tilsyn med de takster, tilbuddene oplyser på Tilbudsportalen – endsige agere som konkurrencemyndighed i forhold til, om et tilbud tager en relativt høj pris for den ydelse, det leverer. Om et tilbud har en takst 'i den høje ende', fordi det bor dyrt, giver høje lønninger, afdrager gæld eller konsoliderer sig – eller for den sags skyld udlodder overskud til ejerne – vedkommer ikke Socialtilsyn Syd, hvis der er en rimelig begrundelse for det, tilbuddet foretager sig.

Bekendtgørelsens formulering "tilbuddets økonomi giver mulighed for fornøden kvalitet ift. prisen" pålægger ikke socialtilsynene den opgave at vurdere, om tilbuddet bruger lige rigeligt med ressourcer på det ene eller det andet. Socialtilsynene skal kun vurdere, om prisen – forstået som taksten – er sådan, at den sikrer indtægter i et omfang, som giver mulighed for, at den fornødne kvalitet kan opretholdes.

- Både i godkendelsesprocessen, ved ændringer i godkendelsen og i tilbuddets daglige drift er vi derfor garant for, at der løbende holdes øje med dette, siger tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen.

### **Gennemsigtig økonomi – hvordan?**

Ved vurderingen af denne kvalitetsparameter er udgangspunktet, at hvis tilbuddet hvert år indleverer de relevante økonomiplysninger, og hvis den forvaltningsrevision, som alle tilbud er underlagt, så at sige 'ikke løfter en pegefinger', så er der som udgangspunkt gennemsigthed i tilbuddets økonomi.

Socialtilsyn Syd har naturligvis mulighed for at dykke ned i tallene både i de private og de offentlige tilbud. Men som hovedregel stilles ikke uddybende spørgsmål til et tilbuds bogføring eller ressourceanvendelse, hvis der er indleveret relevant materiale, og der foreligger en revisionspåtegning uden forbehold eller supplerende bemærkninger. Det er primært de årsregnskaber, der er udstyret med en kritisk revisorpåtegning, eller hvor der ikke er udført forvaltningsrevision, eller dér, hvor den faglige tilsynskonsulent af egen drift gør opmærksom på en bekymring,

at Socialtilsyn Syds økonomiafdeling dykker grundigt ned i tilbuddets økonomi.

- Oftere vil det handle om exceptionelt høje tal for en eller anden post i regnskabet. Der vil vi i første omgang gå ind og bede om en forklaring. Det kan være, at vi spørger, hvad tilbuddet bruger sin vedligeholdelseskonto på, forklarer Claus Ribe Bagge.

I meget få tilfælde er Socialtilsyn Syd helt nede og bede om enkeltbilag. Det kan fx være, hvis nøgletallet for kompetenceudvikling er meget højere end tidligere, og hvis tilsynskonsulenten ikke vurderer kompetenceniveauet højt – og i hvert fald ikke højere end tidligere år.

Manglende gennemsigthed opstår altovervejende, når tilbud ikke indleverer de budget- eller regnskabs/nøgletalsoplysninger, som de er forpligtet til. Oftest skyldes den mangelfulde indlevering af oplysninger, at tilbuddets ledelse enten ikke har tilstrækkeligt driftsøkonomisk overblik eller indsigt, eller at de ikke har forstået vigtigheden af, at de økonomiske oplysninger fremsendes til Socialtilsyn Syd.

- I næsten alle tilfælde kan de nødvendige oplysninger dog tilvejebringes gennem en opklarende og vejledende dialog mellem økonomiafdelingen og de relevante folk på tilbuddet eller hos den driftsherre, som står bag, forklarer Claus Ribe Bagge.

- Men en sjælden gang er vi nødt til med påbud eller skærpet tilsyn at markere alvoren i, at tilbuddets økonomi skal være gennemsigtig for os via det materiale, som tilbuddene af egen drift skal indlevere, tilføjer han.

Socialtilsyn Syds erfaringer og praksis med håndtering af budgetter og regnskaber beskrives nærmere i artiklen på side 40.

Det er vigtigt at understrege, at både offentlige og private tilbud er underlagt krav om både økonomisk juridisk revision og forvaltningsrevision. Særligt den sidste er et centralt grundlag for socialtilsynenes økonomiske tilsyn, fordi forvaltningsrevision uden anmærkninger borger for, at tilbuddet bruger sine ressourcer efter sit formål og gør dette både sparsommeligt og produktivt.

- Hvis det i virkeligheden er disse forhold, man politisk ønsker et stærkere fokus på, er det værd at overveje, om ikke det er revisorernes tilsyn

med tilbuddene – og evt. også revisornævnets tilsyn med revisorerne – som bør styrkes, fremfor at give socialtilsynene et bredere mandat, siger tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen og tilføjer med henvisning til de aktuelle politiske drøftelser om flere muskler til socialtilsynene:

- Det centrale i det økonomiske tilsyn er, at det foregår i et tæt samspil med det socialfaglige tilsyn på tværs af hele den brede tilbudsvifte. Det er nok lidt skævt at ville give socialtilsynene – som er sat i verden for at føre et generelt fagligt tilsyn med en branche med en årlig omsætning på 30-40 milliarder – større muskler for at imødegå, at der i et meget lille hjørne af den private tilbudsvifte for et ret lille millionbeløb forgår noget, som er politisk og måske også juridisk uacceptabelt.

*Ved Socialtilsyn Syds afslutning af redaktionen af Årsrapport 2020 var der endnu ikke indgået nogen politisk aftale, der sætter nye vilkår for socialtilsynenes økonomiske tilsyn. Det betyder, at vi ikke har kunnet lade disse indgå i og blive sammenholdt med vores gennemgang af den nuværende praksis. Vi afventer – og vender tilbage med, hvad den politiske aftale vil betyde for justering og udvikling af den økonomiske tilsynspraksis, i de kommende årsrapporter.*

”

**Men en sjælden gang er vi nødt til med påbud eller skærpet tilsyn at markere alvoren i, at tilbuddets økonomi skal være gennemsigtig for os via det materiale, som**



”

For om muligt at motivere *bagtroppen* lidt, har jeg også overvejet at opstille og synliggøre en fælles benchmark for indlevering af økonomiske oplysninger. Men han tilføjer...

---

Tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen



Socialtilsyn Syd   
[www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)



# Overholdelse af tidsfrister halter – og hvad så?

*Mange tilbud afleverer økonomioplysninger pænt på den forkerte side af tidsfristerne. Det gør bestemt ikke tilsynsarbejdet lettere, at der hvert år foregår en del 'tovtrækkeri' om mange tilbuds økonomiske oplysninger – men så er det på den anden side heller ikke værre.*

Alle tilbud har pligt til af egen drift at indsende økonomiske oplysninger til Socialtilsyn Syd to gange årligt – budgetoplysninger om efteråret og regnskabsoplysninger om foråret. Mange tilbud har sammen med deres driftsherre eller bestyrelse indarbejdet dette i en årlig rutine, så de altid overholder de angivne frister og afleverer et fyldestgørende materiale. Andre tilbud har nogle gange svært ved helt at leve op til deres forpligtelse hvad angår indsendelse af økonomiske oplysninger. Endelig er der en større gruppe tilbud, som ret konsekvent indsender oplysninger alt for sent eller indsender mangelfulde oplysninger – eller begge dele! Og selv om der også er en vis variation i denne gruppe med hensyn til hvor meget for sent og hvor mangelfuldt, så er der også et vist mønster i, at nogle tilbud og nogle driftsherrer tilsyneladende ikke umiddelbart har det som en prioritet af egen drift at efterleve deres forpligtelse hvad angår indlevering af økonomiske oplysninger til Socialtilsyn Syd.

Et tilbuds økonomi skal være gennemsigtig for socialtilsynet. Men at Socialtilsyn Syd kan analysere, om tilbuddets økonomi er gennemsigtig – og gøre det på et tidspunkt, hvor denne analyse stadig er relevant – forudsætter, at tilsynet overhovedet får de relevante økonomioplysninger i form af regnskaber, budgetter og nøgletal.

## **Stort set aldrig sanktioner**

Selv om denne forsømmelighed giver anledning til ekstra arbejdsgange i form af rykkere og en del ekstra opfølgende dialog med tilbuddene og deres driftsherrer, så ender det hvert år med, at stort set alle tilbud indleverer stort set alle oplysninger. Og når dét er resultatet, er der stort set aldrig grundlag for at sanktionere for dette

alene, fordi grundlaget for sanktioner skal være manglende gennemsigthed – og ikke bare langsommelighed med hensyn til at bibringe Socialtilsyn Syd denne gennemsigthed!

Som sagt er der dog også et vist mønster i, hvilke tilbud og driftsherrer der er de mest forsømmelige. Derfor er Socialtilsyn Syd begyndt at adressere denne forsømmelighed mere direkte til ansvarlige chefer hos disse tilbud og driftsherrer, fordi Socialtilsyn Syd nogle gange er efterladt med det indtryk, at det mere er manglende vilje, end det er særlige omstændigheder det enkelte år, som er årsag til den mangelfulde og/eller forsinkede indberetning af økonomiske oplysninger.

- For om muligt at motivere *bagtroppen* lidt, har jeg også overvejet at opstille og synliggøre en fælles benchmark for indlevering af økonomiske oplysninger, siger tilsynschef Peter Bjerregaard Andersen.

Men han tilføjer, at ”fordi der indenfor det kommende år forventes at blive øget mulighed for at pålægge tillægstakst til de tilbud, som det er særligt ressourcekrævende at føre tilsyn med, så vil Socialtilsyn Syd i første omgang hellere indgå i direkte dialog med de mest sendrægtige og så pålægge tillægstakster til dem, som vedvarende lægger beslag på ekstra ressourcer som følge af manglende eller mangelfuld indlevering af økonomiske oplysninger.”

# Stikprøver af plejefamiliers økonomi fungerer efter hensigten

*Socialtilsyn Syd skal foretage en overordnet vurdering af, om plejefamiliernes økonomi giver grundlag for en stabil anbringelse. Socialtilsyn Syd udtager årligt 10 procent af familierne til stikprøve. Erfaringerne er, at ustabilitet i plejeanbringelser kun yderst sjældent skyldes økonomiske forhold.*

Hvordan vurderer man overordnet, at økonomien i en plejefamilie – almen, forstærket eller specialiseret – giver grundlag for en stabil anbringelse? Når man som Socialtilsyn Syd samtidig har erfaring for, at plejefamiliernes økonomi generelt er i orden – og ikke skal påføre plejefamilierne en større kontrolbyrde, end formålet tilsiger. Svaret er stikprøver!

Denne tilsynsmodel har nu kørt i to år. Modellen afløste den tidligere praksis, hvor alle plejefamilier både ved deres godkendelse og derefter årligt skulle indsende økonomiske oplysninger i form af årsopgørelser, et budget over faste udgifter samt for selvstændige også et regnskab for deres virksomhed. Erfaringen fra dengang var, at omfanget af kritiske fund ikke stod i et rimeligt forhold til omfanget af kontrolindsatsen. Derfor – og med afsæt i den risikobaserede tilgang – blev det besluttet, at kontrolindsatsen skal ligge der, hvor der er størst bekymring for kvaliteten.

Fra 2019 ændrede Socialtilsyn Syd derfor praksis. Nye plejefamilier skal nu – i sammenhæng med en vejledning om betydningen af at have en stabil økonomisk situation – på tro og love bekræfte, at de har ”en økonomi, herunder et passende rådighedsbeløb og evne til at overholde eventuelle gældsforpligtelser, som sikrer en stabil anbringelse af plejebarnet/plejebørnene”. Herudover forpligter de sig til at indsende

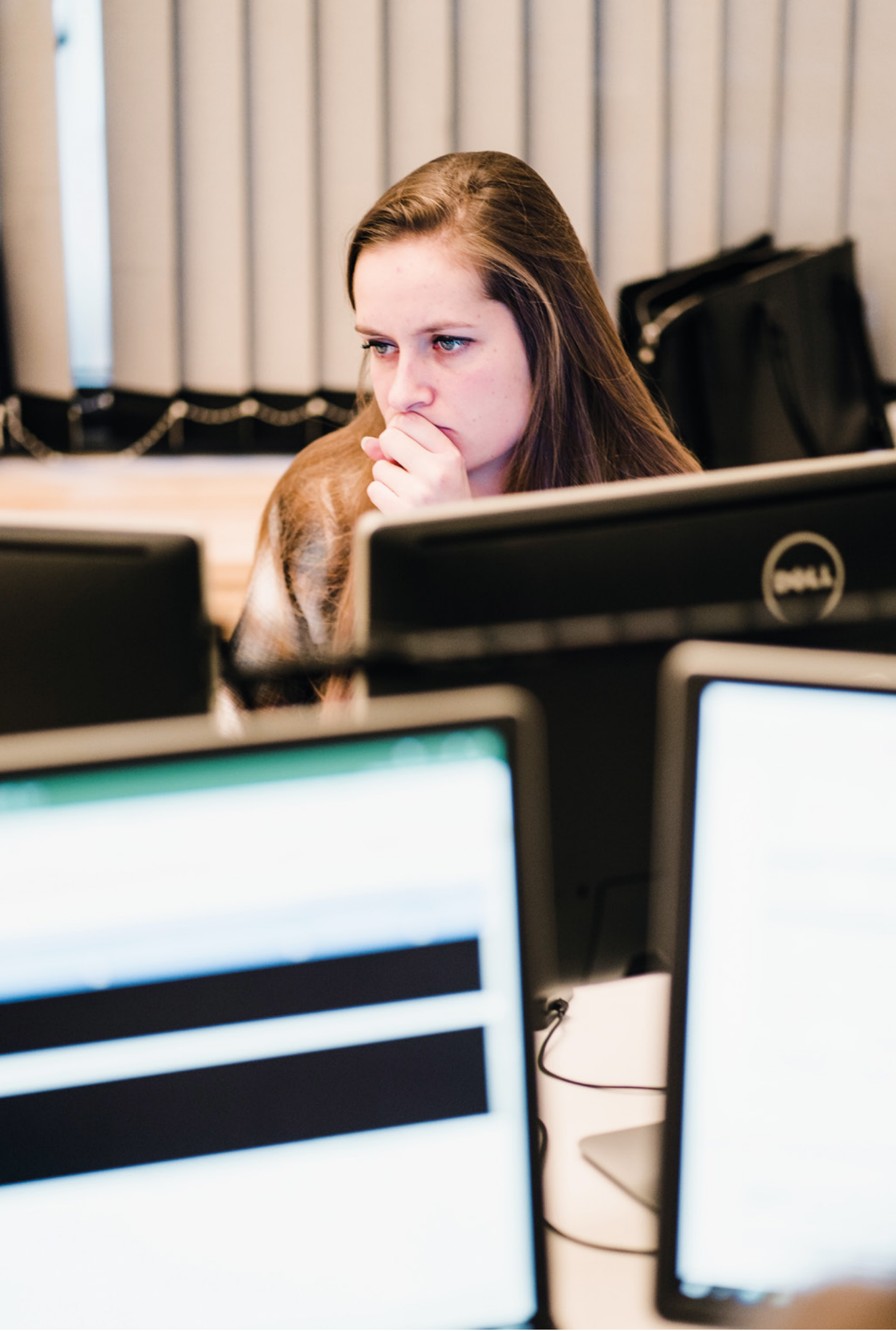
økonomiske oplysninger, hvis de bliver udtrukket til stikprøve.

I 2019 og 2020 har Socialtilsyn Syd helt vilkårligt udvalgt 150 plejefamilier – svarende til cirka 10 procent af alle plejefamilier. De har fået et brev i august, hvor de er blevet bedt om at indsende en årsopgørelse for de voksne i husstanden og budget med faste udgifter for året. Selvstændige skulle derudover også indsende årsrapport for året før og skattebilag.

Enkelte plejefamilier har skullet have en rykker, før tallene forelå. Enkelte har slået sig i tøjret. Nogle fordi de ikke havde plejebørn på det pågældende tidspunkt. Disse er blevet erindret om, at en godkendelse – og dermed tilsynsforpligtelsen, også i forhold til økonomien – gælder, uanset om der er børn anbragt eller ej. Andre har haft udfordringer med, hvordan de fx skulle udarbejde et budget. De har fra 2020 haft en hjælp i det budgetskeam med meget få poster, Socialtilsyn Syd har udarbejdet til formålet.

## Ser på rådighedsbeløbet

Når Socialtilsyn Syd gennemgår de indhentede økonomiske oplysninger, er der fokus på plejefamiliernes rådighedsbeløb. Så for hver enkelt plejefamilie udregnes rådighedsbeløbet, og det sammenlignes med Finanstilsynets generelle forslag til rådighedsbeløb for en familie af den





størrelse, som den enkelte plejefamilie har. Socialtilsyn Syd bruger dog ikke Finanstilsynets rådighedsbeløb som det endegyldige facit for, hvor mange penge en plejefamilie skal have til rådighed for at være godkendt. Socialtilsyn Syd har godkendt plejefamilier, der ikke har dette beløb til rådighed – men disse familier har enten fx en opsparing, er selvforsynende med grøntsager eller lever på anden måde og efter eget valg meget sparsommeligt.

Ligger rådighedsbeløbet på eller over standard-satsen, gør Socialtilsyn Syd ikke mere. Ligger rådighedsbeløbet under, ses der i første omgang på, om plejefamilien fx har en opsparing, som den tilfører midler fra i det daglige.

I de få tilfælde med et for lavt rådighedsbeløb, hvor der ikke umiddelbart er en opsparing, kontakter økonomiafdelingen herefter de enkelte plejefamiliers tilsynskonsulent. I 2019 og 2020 skete det to gange hvert år. Økonomiafdelingen oplyser om det (for) lave rådighedsbeløb og spørger til tilsynskonsulentens observationer af plejefamiliens økonomiske forhold. Der spørges også til, om tilsynskonsulenten har været på tilsynsbesøg for nylig.

I alle fire sager har tilsynskonsulenten herefter fulgt op på sagen. I en af de fire familier har tilsynskonsulenten fx ved et tilsynsbesøg haft økonomien i fokus. Konsulenten har sikret sig, at det manglende rådighedsbeløb er dækket ind via plejefamiliens opsparing, og at der intet er i familiens hverdag, der tyder på, at de mangler økonomiske ressourcer. ”Det er tilsynets samlede vurdering, at plejefamiliens økonomi giver grundlag for at sikre trygge og stabile anbringelser for plejebørn,” hedder det i vurderingen fra tilsynsbesøget.

I ingen af de fire sager fra 2019 og 2020 har den ekstra granskning ført til yderligere foranstaltninger.

### **Observationer under tilsynsbesøg**

Stikprøverne fra 2019 og 2020 viser i øvrigt, at plejefamiliernes økonomi generelt er meget solid. Det faktiske beløb, de udtrukne plejefamilier havde til rådighed, var næsten tre gange så stort som Socialtilsyn Syds minimumsanbefaling. I 2020 var beløbet endda en smule højere.

Socialtilsyn Syd har valgt primært at udøve sit økonomiske tilsyn med plejefamilierne via en årlig stikprøvekontrol. Men der kan naturligvis også iværksættes økonomisk tilsyn med en plejefamilie, ved at den socialfaglige tilsynskonsulent henvender sig til økonomiafdelingen, fordi denne har observeret noget ved et tilsynsbesøg, der kan give anledning til panderynker med et muligt økonomisk perspektiv. Det kan være, at plejefamilien er ramt af arbejdsløshed, og tilsynskonsulenten får oplysninger, der tyder på, at familien har svært ved at klare sine udgifter. I de sager – som der er meget få af – er det økonomiafdelingen, der i samarbejde med konsulenten tager kontakten og dialogen med plejefamilien.

# Rekruttering af nye tilsynskonsulenter – en specialopgave

*Socialtilsyn Syd får mange ansøgere ved stillingsopslag. En ny procedure med to samtaler og to test kvalificerer ansættelsesprocessen og er dermed både pengene og tiden værd.*

Socialtilsyn Syd ansætter som udgangspunkt kun nye tilsynskonsulenter én gang årligt, hvilket effektiviserer ressourceforbruget og gør introforløbet for de nye medarbejdere langt mere kvalificeret. Som regel får socialtilsynet 130–150 ansøgerne pr. ansøgningsrunde på både tilbuds- og familieplejeområdet. De fleste af ansøgerne er umiddelbart kvalificerede – så hvordan vælger man den håndfuld, der skal tilbydes en ansættelseskontrakt?

Socialtilsyn Syd tog i 2020 et nyt værktøj i brug som supplement til den hidtidige, skriftlige ansøgning og den ene jobsamtale. I samarbejde med Faaborg-Midtfyn Kommunes HR-afdeling bliver ansøgere nu testet i forhold til deres generelle kognitive evne/kapacitet og deres

personprofil, som holdes op mod en udarbejdet stillingsprofil. Testene ligger mellem den første jobsamtale og den (nye) anden samtale.

- Test er nok et atypisk redskab i socialfaglige sammenhænge. Men jeg opfatter allerede nu efter første ansættelsesrunde med det nye system, at jeg er mere sikker i de ansættelser, jeg foretager. De to test kvalificerer andensamtalen, siger afdelingsleder på familieplejeområdet, Niels V. Haugaard.

- Test er et dialogredskab, ikke en facitliste, som vi selvfølgelig skal prøve nogle gange, før vi får den fulde gavn af dem. Men allerede denne gang brugte jeg deres resultater, fordi jeg fik øje på nogle kvaliteter i en af ansøgerne, som





jeg måske ikke tidligere ville have bemærket, supplerer afdelingsleder på tilbudsområdet, Allan Vestergaard Johansen.

#### **Tage rekrutteringen seriøst**

Faaborg-Midtfyns Kommunes HR-afdeling gennemfører de to test med afsæt i nogle generelt anerkendte test og på baggrund af dialog med Socialtilsyn Syd om stillingsprofilen på en tilsynskonsulent i hver af de to afdelinger. En stillingsprofil, der over årene mere og mere tydeligt signalerer, at Socialtilsyn Syd er en myndighed, hvis medarbejdere udfører en tilsynsindsats – hvilket særligt personlighedstesten også afspejler.

Alt i alt er den nye proces med to samtaler og

test et bedre grundlag for at rekruttere dygtigt. Ikke for at sænke personalegennemstrømningen, der i Socialtilsyn Syd i forvejen ligger under kommunens gennemsnit. Men i forhold til at tage rekrutteringen seriøst og gøre mest muligt for at få de bedst kvalificerede ansat.

Socialtilsyn Syd inviterer cirka 10 ansøgere til første samtale. Af dem udvælges en god håndfuld, der alle inviteres til test og en anden samtale. Efter testene får ansøgerne en mundtlig overlevering af Faaborg-Midtfyn Kommunes HR-konsulent. Det samme gør Socialtilsyn Syd til brug for andensamtalen. Herefter slettes de to test.





”

Det sagde mig, at Socialtilsyn Syd havde gjort sig nogle helt klare tanker om, hvem man ville have ansat. Det, syntes jeg, var ret interessant.

*Nyansat tilsynskonsulent i Socialtilsyn Syd*

## Ansættelsesproces – både voldsom og ret interessant

*At komme til både to test og to samtaler for at blive ansat som tilsynskonsulent i Socialtilsyn Syd var usædvanligt, siger en af dem, der endte med en ansættelseskontrakt.*

Stillingsopslaget signalerede klart, at Socialtilsyn Syd vægter høj faglighed. Det var det ene, der trak. Det andet – som godt nok samtidig følte voldsomt – var, at man som ansøger til en stilling som tilsynskonsulent skulle testes.

- Det sagde mig, at Socialtilsyn Syd havde gjort sig nogle helt klare tanker om, hvem man ville have ansat. Det, syntes jeg, var ret interessant, siger den nyslåede tilsynskonsulent.

Efter førstesamtale var ansøgeren usikker på, om det var gået godt eller skidt. Ansættelsesudvalget var venligt og interesseret – men der blev også 'gået til stålet'. Da afdelingslederen ringede og sagde, at hun var gået videre til anden runde, fortalte han, at det med 'stålet' var for at afprøve hendes robusthed ift. at skulle have en myndighedskasket på.

Testene gik "vist rimeligt". Bortset fra, at hun undervejs fik lavet en fejl i den kognitive evnetest, der – som hun selv siger – nok bare viste, at hun ikke skal være revisor. Den kommunale HR-konsulent kom med en "ekstremt ordentlig" tilbagemelding, og andensamtalen forløb godt.

- Vi talte under andensamtalen om, at det ud fra personprofiltesten er klart, at jeg gerne vil have en tydelig chef. Derudover havde jeg svært ved at gennemskue, om de trak tråde fra testene, siger hun.

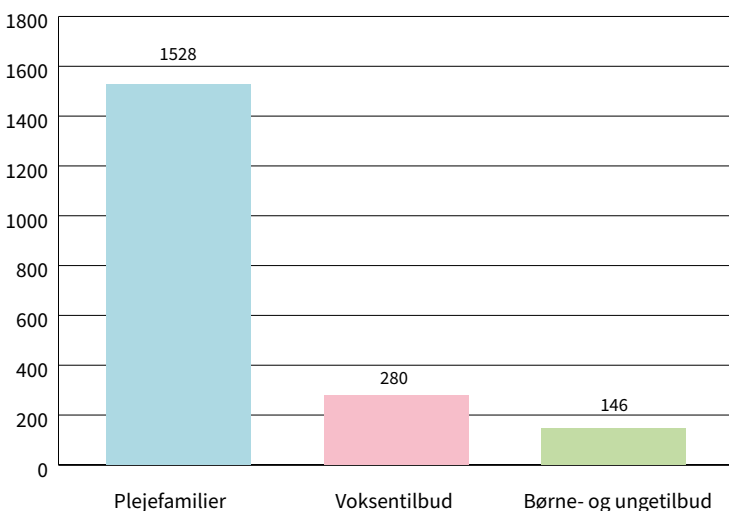
Alt i alt var processen OK. Med en enkelt tillægsgevinst – ud over jobbet.

- Jeg fik bekræftet nogle kvaliteter i mig selv, som jeg ikke går og tænker over til daglig. Det blev jeg glad for, siger tilsynskonsulenten.

# Socialtilsyn Syd 2020

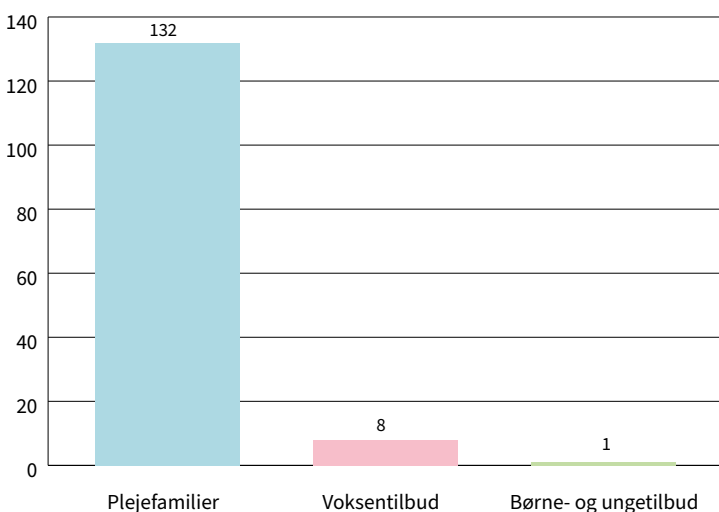
## – fortalt med tal

Figur 1: Antal **plejefamilier og tilbud** i 2020



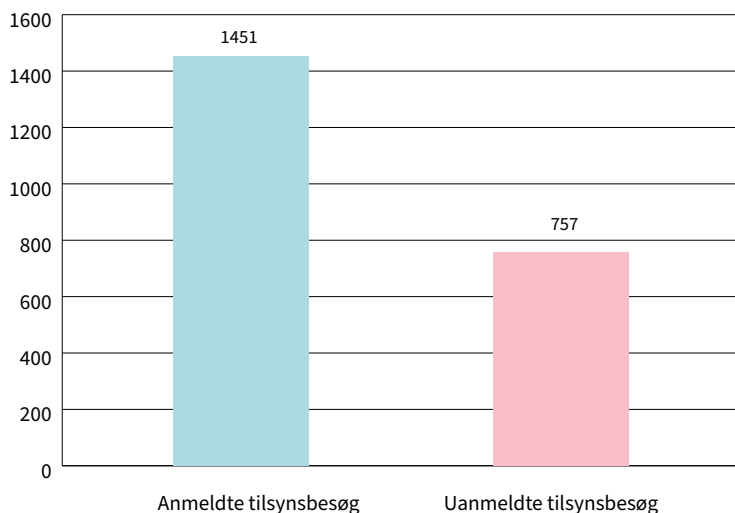
Figur 1 viser porteføljen af plejefamilier, voksenteilbud og børne- og ungetilbud i Socialtilsyn Syd ved udgangen af 2020.

Figur 2: Antal **nye godkendelser** fordelt på tilbudstype i 2020

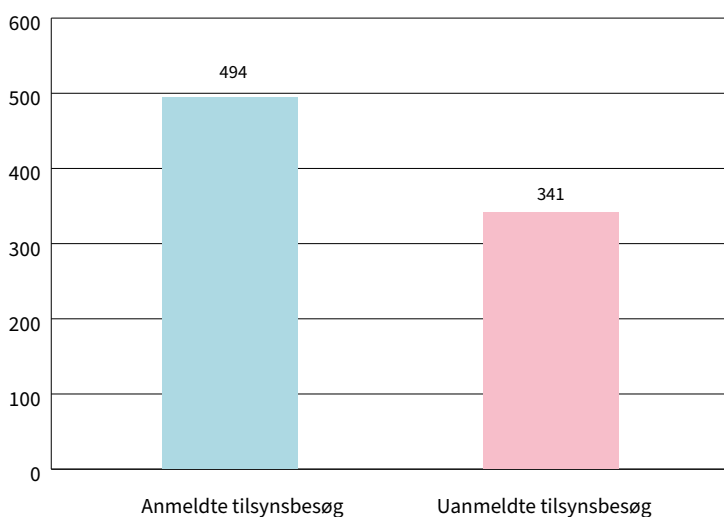


Figur 2 viser, hvor mange plejefamilier, voksenteilbud og børne- og ungetilbud Socialtilsyn Syd nygodkendte i 2020. Ca. to ud af tre ansøgninger om at blive plejefamilie ender med en godkendelse, mens næsten alle ansøgninger om oprettelse af tilbud ender med en godkendelse. Den primære årsag til denne forskel er, at en stor del af de ansøgere, der ønsker at blive plejefamilie, trækker deres ansøgning tilbage undervejs i ansøgningsprocessen. Derimod er det meget sjældent, at en ansøgning om godkendelse som tilbud trækkes tilbage.

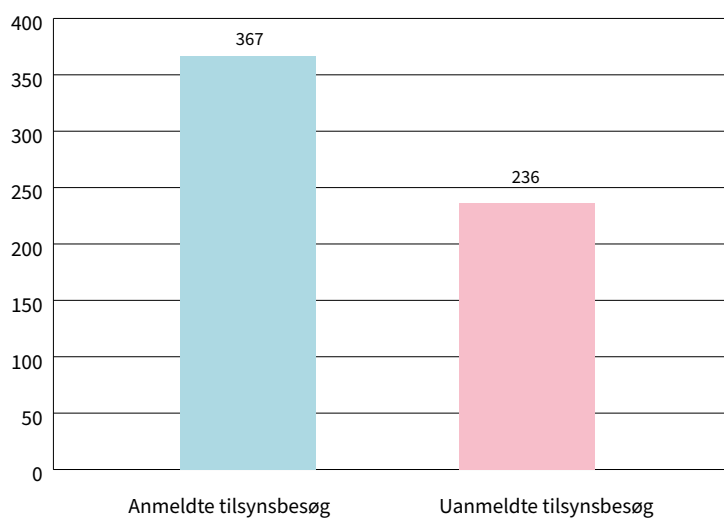
**Figur 3: Antal gennemførte anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg hos plejefamilier i 2020**



**Figur 4: Antal gennemførte anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg hos voksentilbud i 2020**

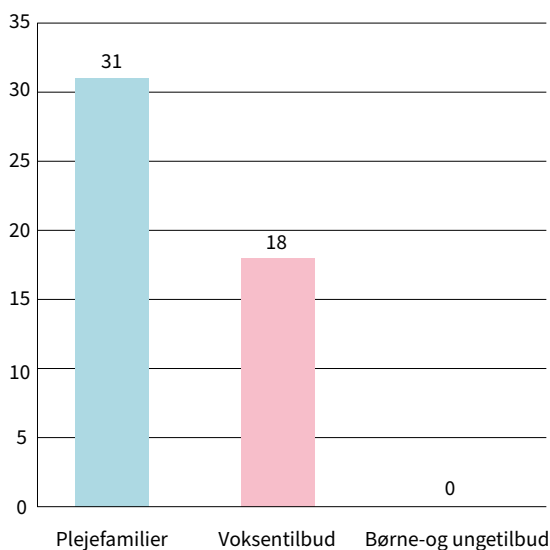


**Figur 5: Antal gennemførte anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg hos børne- og ungetilbud i 2020**



Figurene 3, 4 og 5 viser Socialtilsyn Syds besøgsaktivitet i 2020 fordelt på tilbudstyper samt forholdet mellem anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg.

**Figur 6: Antal udstedte påbud fordelt på tilbudstype for 2020**



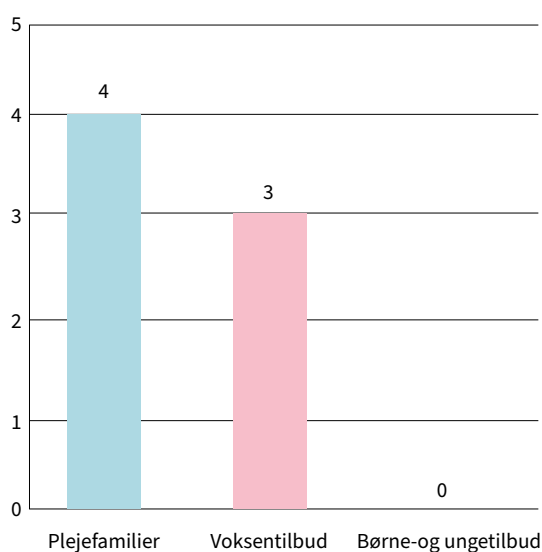
Figur 6 viser antallet af udstedte påbud i 2020 fordelt på tilbudstype.

**Table 1: Baggrunden for iværksatte påbud i 2020 i relation til kvalitetsmodellens temaer**

	2020
Uddannelse og beskæftigelse	0
Selvstændighed og relationer	0
Målgruppe, metoder og resultater	10
Sundhed og trivsel	10
Organisation og ledelse/Familiestruktur og familiedynamik	39
Kompetencer	19
Fysiske rammer	5
Økonomi	10
<b>Total</b>	<b>93</b>

Table 1 viser, hvilke temaer de 49 påbud har baggrund i. Et påbud kan have baggrund i flere temaer i kvalitetsmodellen. Et påbud kan optræde både som selvstændig sanktion og som element i et skærpet tilsyn.

**Figur 7: Antal iværksatte skærpede tilsyn fordelt på tilbudstype i 2020**



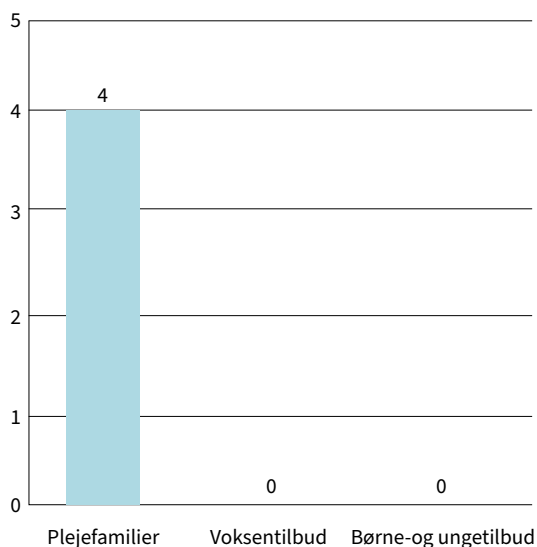
Figur 7 viser antallet af iværksatte skærpede tilsyn i Socialtilsyn Syd i 2020.

**Table 2: Baggrunden for skærpede tilsyn i 2020 i relation til kvalitetsmodellens 7 temaer**

	2020
Uddannelse og beskæftigelse	0
Selvstændighed og relationer	0
Målgruppe, metoder og resultater	2
Sundhed og trivsel	1
Organisation og ledelse/Familiestruktur og familiedynamik	5
Kompetencer	5
Fysiske rammer	0
Økonomi	2
<b>Total</b>	<b>15</b>

Table 2 viser, at de syv skærpede tilsyn har baggrund i fem temaer i kvalitetsmodellen.

**Figur 8: Antal tilbagekaldte godkendelser fordelt på tilbudstype for 2020**



**Figur 8** viser antallet af tilbagekaldte godkendelser fordelt på tilbudstype. Tabellen viser, at Socialtilsyn Syd i 2020 ikke har tilbagekaldt godkendelsen for tilbud, mens fire plejefamilier har fået tilbagekaldt deres godkendelse.

**Tabel 3: Baggrunden for tilbagekaldte godkendelser i 2020 i relation til kvalitetsmodellens temaer**

	2020
Uddannelse og beskæftigelse	0
Selvstændighed og relationer	0
Målgruppe, metoder og resultater	0
Sundhed og trivsel	2
Organisation og ledelse/Familiestruktur og familiedynamik	1
Kompetencer	4
Fysiske rammer	0
Økonomi	0
<b>Total</b>	<b>7</b>

**Tabel 3** viser baggrunden for de tilbagekaldte godkendelser. Ligesom ved skærpet tilsyn kan en tilbagekaldelse være begrundet i flere temaer i kvalitetsmodellen.

>>

**Tabel 4: Sagsbehandlingstider ved behandling af ansøgning om godkendelse for plejefamilier i 2020**

	2020
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	15 uger
1. kvartil ligger 25 % af alle ansøgninger om nygodkendelse under en sagsbehandlingstid på:	10 uger
2. kvartil ligger 50 % af alle ansøgninger om nygodkendelse under en sagsbehandlingstid på:	13 uger
3. kvartil ligger 75 % af alle ansøgninger om nygodkendelse under en sagsbehandlingstid på:	18 uger

**Tabel 4** viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for ansøgning om godkendelse for plejefamilier. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid tælles fra dagen, hvor Socialtilsyn Syd modtager en ansøgning, indtil ansøger(e) modtager en afgørelse af ansøgningen. En ansøgning afsluttes altid med en afgørelse fra socialtilsynet, medmindre ansøgningen trækkes tilbage undervejs i ansøgningsprocessen. Af samme årsag inkluderer opgørelsen af sagsbehandlingstider kun færdigbehandlede ansøgninger. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for en plejefamilieansøgning i Socialtilsyn Syd var i 2020 på 15 uger. Aflysningen af flere grundkurser for nye plejefamilier i foråret 2020 grundet covid-19 er årsagen til den forlængede gennemsnitlige sagsbehandlingstid set i forhold til den generelle målsætning på 12 ugers sagsbehandlingstid.

**Tabel 5: Sagsbehandlingstider ved behandling af ansøgning om godkendelse for voksentilbud og børne- og ungetilbud i 2020**

	2020
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	11 uger
1. kvartil ligger 25 % af alle ansøgninger om nygodkendelse under en sagsbehandlingstid på:	2 uger
2. kvartil ligger 50 % af alle ansøgninger om nygodkendelse under en sagsbehandlingstid på:	11 uger
3. kvartil ligger 75 % af alle ansøgninger om nygodkendelse under en sagsbehandlingstid på:	14 uger

**Tabel 5** viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for ansøgning om godkendelse for tilbud. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for tilbud er mere svingende end sagsbehandlingstiden for plejefamilier. Det at ansøge om godkendelse som tilbud er en meget håndholdt proces, der kan indeholde mange overvejelser og dialog om (justeringer af) målgrupper, fysiske rammer, tilsynsmæssig organisering mm., hvor sagsbehandlingstiden i høj grad afhænger af, hvor afklaret ansøgeren er med disse forhold.

# Socialtilsyn Syd

## – indtægter i 2020

Socialtilsyn Syd skal i hver årsrapport give en kort beskrivelse af indtægterne i det forgangne år. I nedenstående tabel fremgår indtægter i 2020 for Socialtilsyn Syd i kroner.

	<b>Indtægter 2020</b>
Indtægter fra plejefamilieområdet	27.687.000
Indtægter fra tilbudsområdet	25.243.000
Indtægter fra godkendelse af og tilsyn med BPA	17.000
Indtægter jf. § 3 i lov om socialtilsyn	1.076.000
Indtægter i alt	<b>54.023.00</b>

	<b>Takster 2020</b>
<b>Grundtakst pr. år</b>	
0–7 pladser	33.221
8–24 pladser	39.865
25–49 pladser	66.441
≥ 50 pladser	99.662
<b>Nygodkendelser</b>	
0–7 pladser	23.165
8–24 pladser	27.798
25–49 pladser	46.330
≥ 50 pladser	69.496
<b>Væsentlige ændringer af eksisterende godkendelse</b>	
0–7 pladser	8.564
8–24 pladser	10.227
25–49 pladser	17.129
≥ 50 pladser	24.886
<b>Skærpet tilsyn pr. md.</b>	
0–7 pladser	3.225
8–24 pladser	3.986
25–49 pladser	6.644
≥ 50 pladser	9.966
<b>Takster for tilsyn med BPA-ordningen</b>	
Grundtakst	8.448
Nygodkendelse	23.766

# STS+- vi kan mere, end vi skal

I lov om socialtilsyn har Folketinget – usædvanligt tydeligt i forhold til andre love om den offentlige velfærd – tilkendegivet, at socialtilsynene sideløbende med at være tilsynsmyndighed kan sælge deres viden. Når et sådant 'kan' formuleres i § 3 i loven, læser Socialtilsyn Syd det nærmest som et 'bør'. Derfor arbejder vi målrettet på at opsamle og omsætte viden og kompetencer fra vores tilsynsarbejde til andre områder, så det bliver så interessant, at nogen vil betale for det.

For tydeligt at skelne konsulentbistand og undervisning fra myndighedsudøvelse og vejledning betegner vi det STS+, når vi agerer som konsulenter med udgangspunkt i lov om socialtilsyn § 3.

**STS+ tilbyder at løse opgaver inden for følgende områder:**

- Kvalitetsvurdering af dagpleje, børnehaver og vuggestuer
- Certificering og kvalitetsvurdering af plejehjem, herunder lovpligtige tilsyn
- Særlige udredninger i komplekse sager for tilbud eller myndighedsudøver
- Kvalitetsvurdering af danskuddannelse for voksne udlændinge, herunder lovpligtige tilsyn
- Kvalitetsvurdering af beskyttet beskæftigelse samt aktivitets- og samværstilbud (§ 103 og § 104)
- Seminarer, kurser og ad hoc-opgaver
- Overblik/opsamling ift. kvalitet på egne tilbud til en driftsherre – kommunal som privat

---

Se også STS+' hjemmeside for yderligere oplysninger

[www.socialtilsynsydplus.dk](http://www.socialtilsynsydplus.dk)



**Socialtilsyn Syd** 

Lindevej 5A · 5750 Ringe · 72 53 19 00 · [socialtilsynsyd@fmk.dk](mailto:socialtilsynsyd@fmk.dk) · [www.socialtilsynsyd.dk](http://www.socialtilsynsyd.dk)