

Årsrapporten 2017



Resumé

Den 31. december 2017 havde Socialtilsyn Øst tilsynsforpligtelsen med 1.172 plejefamilier og 372 sociale tilbud og misbrugsbehandlingssteder.

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

Der er gennemført 2.023 tilsynsbesøg.

Antal tilsynsbesøg fordelt på tilsynstype:

- 1.843 – driftsorienterede tilsyn
- 4 – re-godkendelser
- 176 – ny-godkendelser

Derudover, har Socialtilsyn Øst blandt andet udført følgende opgaver:

- Ny-godkendt 58 plejefamilier og 10 sociale tilbud
- Truffet 5 afgørelser med vilkår, der indeholdt 7 vilkår
- Truffet 8 afgørelser om påbud, der indeholdt 10 påbud
- Truffet 5 afgørelser om tilbagekaldelse af godkendelsen - plejefamilier
- Modtaget 66 anmodninger om dispensation, heraf er 23 modtaget fra plejefamilier og 43 ansøgninger er modtaget fra tilbud
- Modtaget 293 ansøgninger vedrørende væsentlige ændringer
- Modtaget 45 anmodninger om aktindsigt, disse er behandlet efter henholdsvis forvaltningslovens og offentlighedslovens regler.
- Modtaget og behandlet 230 henvendelser om bekymrende forhold – whistleblowordningen.

Tilsynsopgaverne blev udført af 63 personer – 43 tilsynskonsulenter, 16 stabsmedarbejdere og fire ledere, ved udgangen af 2017.

Socialtilsyn Østs årsrapport for 2017 indeholder kvantitative opgørelser om godkendelser, tilbagekaldte godkendelser med mere. Udover de kvantitative opgørelser indeholder den også generelle og kvalitative overvejelser om kvaliteten i tilbuddene.

Den samlede vurdering er, at kvaliteten i de plejefamilier og sociale tilbud Socialtilsyn Øst har tilsynsforpligtelsen med, sammenlignet med 2016, er i en positiv udvikling.

Indholdsfortegnelse

RESUMÉ.....	1
INDLEDNING	3
BAGGRUND OG RAMMER FOR TILSYNET.....	3
MISSION OG KERNEOPGAVE.....	6
LÆSEVEJLEDNING TIL ÅRSRAPPORTEN 2017	8
1. SOCIALTILSYN ØSTS VIRKE I ÅRET 2017 – KVANTITATIVDATA.....	9
ANTAL SAGER I SOCIALTILSYN ØST	9
ÅRETS NY-GODKENDELSE.....	10
§ 85 – BOTILBUD	12
ANTAL GENNEMFØRTE TILSYN, HERUNDER ANTALLET AF ANMELDTE OG UANMELDTE TILSYNSBESØG	12
HENVENDELSER OM BEKYMRENDE FORHOLD – WHISTLEBLOWORDNINGEN	14
SKÆRPET TILSYN.....	18
ANTAL IVÆRKSATTE PÅBUD OG PÅBUDDENES KARAKTER	18
VILKÅR	19
VÆSENTLIGE ÆNDRINGER.....	20
JURIDISKE KONSTRUKTIONER – BØRNE- OG UNGE TILBUD.....	20
DISPENSATIONER.....	21
KLAGER	22
SAGSBEHANDLINGSTID.....	23
AKTINDSIGT.....	24
TILKØB	25
2. KVALITET I TILBUDDENE	28
FOKUSPUNKTER TIL BELYSNING AF KVALITETEN	28
METODE TIL UNDERSØGELSE AF TILBUDDENES KVALITET	29
DEN FAGLIGE KVALITET	30
GENEREL KVALITET.....	30
RE-GODKENDELSESPROCESSEN AF ALKOHOL- OG MISBRUGSBEHANDLINGSTILBUD	35
SUNDHED OG TRIVSEL.....	38
MAGTANVENDELSER PÅ BØRNE- OG UNGEOMRÅDET SAMT VOKSENOMRÅDET	42
3. ØKONOMI	48
BUDGET OG REGNSKAB 2017	48
TILSYNSTAKSTER OG OBJEKTIVE FINANSIERINGSANDELE	49
BUDGETANALYSE.....	50
4. SOCIALTILSYN ØST.....	51
SOCIALTILSYNETS ORGANISERING	51
MEDARBEJDETS SAMMENSÆTNING OG KOMPETENCER.....	51
5. KONKLUSION.....	52
ANBEFALINGER	53
SÆRLIGT FOKUS PÅ RE-GODKENDELSE AF ALKOHOLTILBUD.....	53
SOCIALTILSYN ØST KAN PÅ BAGGRUND AF BELYSNING AF KVALITETEN I PLEJEFAMILIER ANBEFALE AT FØLGENDE DRØFTES I FORHOLD TIL KOMMENDE ÅRS RAMMEAFTALE.....	54

Indledning

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

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

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

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



Herudover, skal årsrapporterne medvirke til:

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

Baggrund og rammer for tilsynet

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

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

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

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

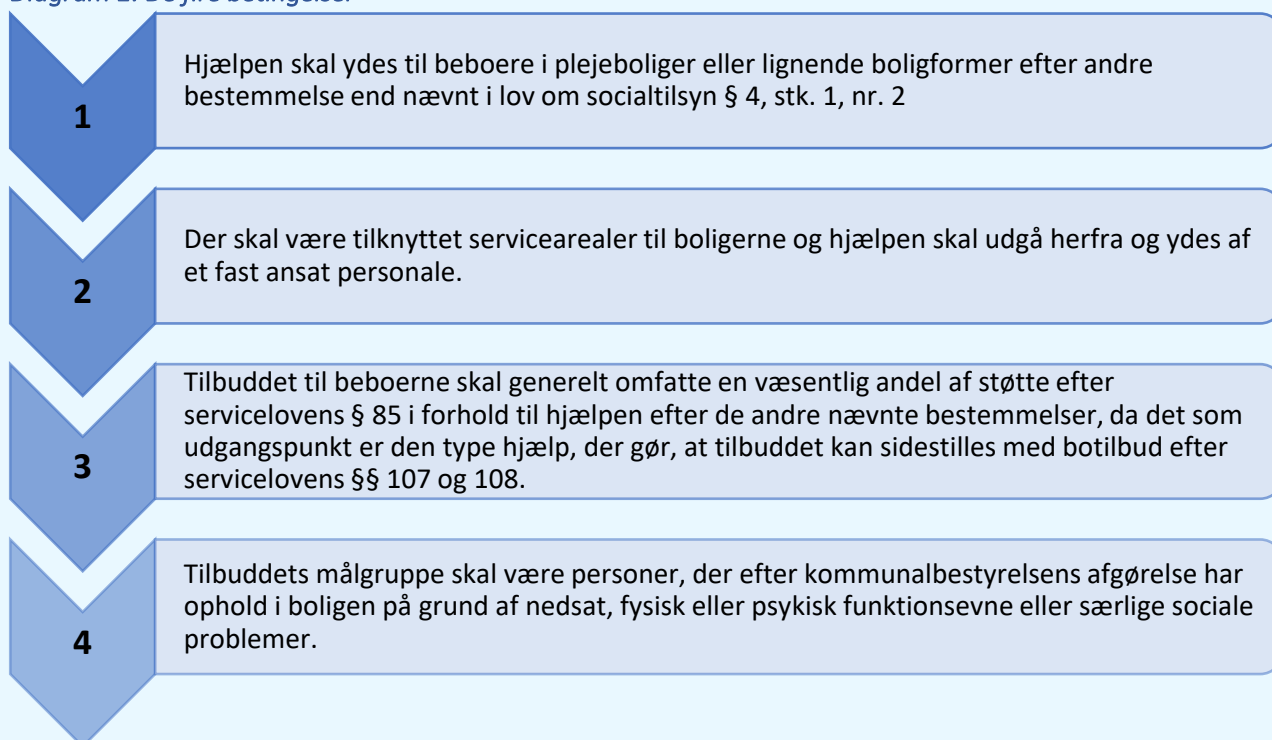
- Plejefamilier og kommunale plejefamilier efter § 66, stk. 1, nr. 1 og 2, i serviceloven¹ (serviceloven)
- Opholdssteder og døgninstitutioner for børn og unge efter § 66, stk. 1, nr. 5 og 6 i serviceloven
- Botilbud til voksne efter §§ 107-110 i serviceloven. Disse omfatter herberger og krisecentre samt midlertidige og længerevarende botilbud til personer med nedsat, fysisk eller psykisk funktionsevne

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

- Alkohol- og misbrugsbehandlingstilbud efter § 101 og 101a i serviceloven og § 141 i sundhedsloven².

Socialtilsynene fører endvidere tilsyn, hvor der ydes støtte efter, blandt andet servicelovens § 85 til borgere, der bor i plejeboliger eller lignende boformer. De fire betingelser, der fremgår af **Diagram 1: De fire betingelser**, skal være opfyldt for at disse tilbud er omfattet af socialtilsynets tilsynsmyndighed. Socialtilsynene skal i disse tilfælde træffe afgørelse om, hvorvidt det konkrete tilbud er omfattet af tilsynet.

Diagram 1: De fire betingelser



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

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

Med indførelsen af lov om ændring af lov om socialtilsyn³ § 2 i 2017, fik socialtilsynene kompetence til at træffe afgørelse om, at godkendelser kan fraviges på nærmere bestemte betingelser eller inden for en nærmere bestemt periode, efter anmodning fra tilbuddet eller plejefamilien.

Det er en betingelse for godkendelse (og re-godkendelse) af sociale tilbud og plejefamilier, at de efter socialtilsynets samlede vurdering, har den fornødne kvalitet. Hvis tilbuddet ikke har den fornødne kvalitet, kan

² LBK nr. 1188 af 24/09/2016

³ LBK nr. 70 af 18/01/2017

socialtilsynet opstille vilkår for godkendelsen af tilbuddet eller træffe afgørelse om skærpet tilsyn og udstede påbud, som tilbuddet skal opfylde for, at tilbuddet fortsat kan være godkendt. I sidste instans kan socialtilsynet tilbagekalde godkendelsen, hvilket medfører, at tilbuddet må lukke.

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

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

Økonomien vurderes særskilt og er ikke indeholdt i kvalitetsmodellen. Det økonomiske tilsyn, på tilbudsområdet, består af en samlet vurdering, derudover, skal socialtilsynet tage stilling til om tilbuddet er:

- Økonomisk bæredygtigt
- Giver tilbuddets økonomi mulighed for den fornødne kvalitet i forhold til prisen og målgruppen
- Er der gennemsigtighed med tilbuddets økonomi.

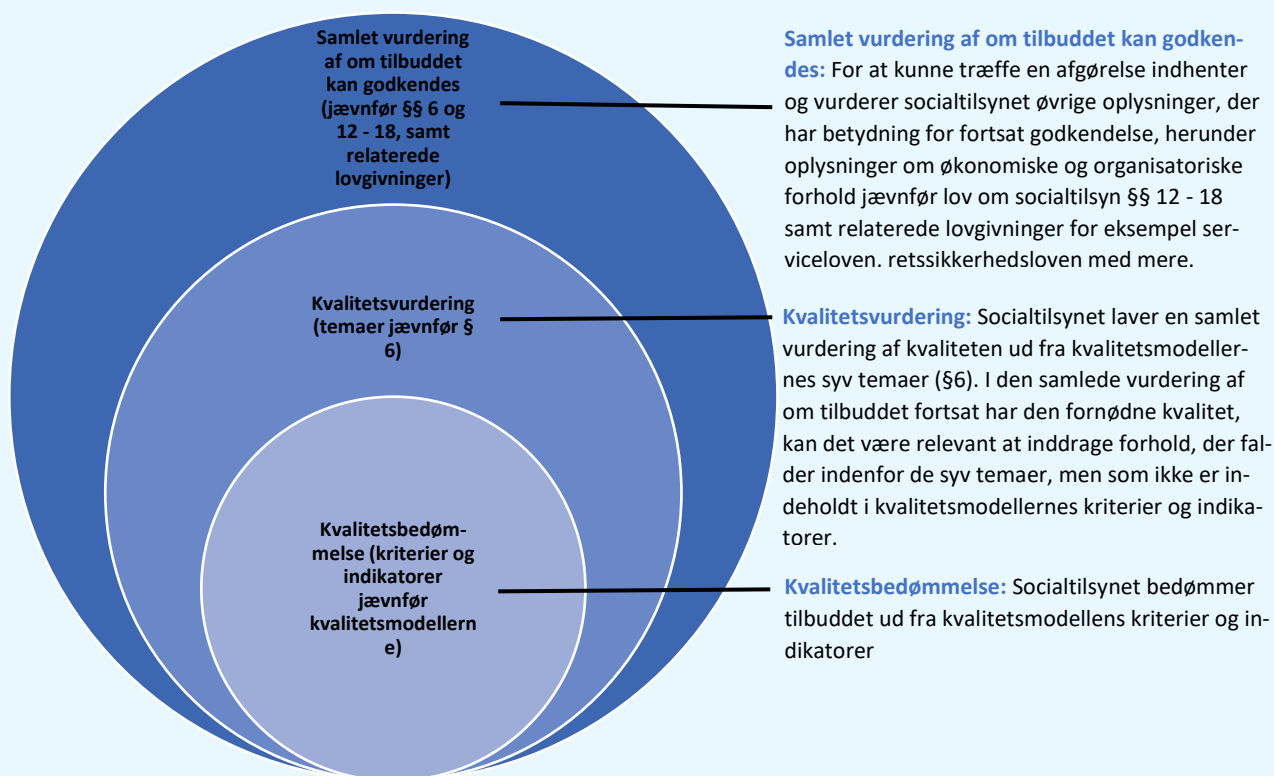
På plejefamilieområdet, består det økonomiske tilsyn alene af socialtilsynets samlede vurdering af plejefamiliens økonomi.

Inden for hvert tema, er der en række kriterier og indikatorer, som socialtilsynet skal vurdere tilbud og plejefamilier efter. Kvalitetsmodellerne skal sikre, at der bliver ført et ensartet og systematisk tilsyn, hvor tilbuddene og plejefamilierne bliver vurderet ud fra de væsentligste parametre for kvalitet. Kvalitetsmodellerne kan læses i deres fulde længde i bekendtgørelse om socialtilsyn⁴.

I forlængelse af den politiske opfølgning på tilsynsreformen, blev der med virkning fra 1. januar 2017 foretaget ændringer i kvalitetsmodellen. De største ændringer var, at temaet *Sundhed og trivsel* blev indført og temaet *Økonomi* faldt ud af kvalitetsmodellen.

⁴ BEK nr. 1675 af 16/12/2016

Illustration af vurderingsprocessen



Årsrapporten vil beskrive, hvad Socialtilsyn Øst har foretaget af tilsyn ud fra en kvantitativ tilgang. Der vil endvidere være en kvalitativ tilgang, hvor det beskrives, hvordan kvalitetsniveauet i de sociale tilbud og plejefamilierne er set i 2017.

Mission og kerneopgave

Socialtilsyn Østs mission er, jævnfør den gældende tilsynspolitik, der er fælles for alle fem socialtilsyn:

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

Socialtilsyn Østs mission har dermed både et kontrolperspektiv og et kvalitetsudviklingsperspektiv.

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

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

Hvis missionen skal indfries, forudsætter det en udstrakt grad af dialog mellem socialtilsynene og de forskellige samarbejdspartnere, sociale tilbud og plejefamilier. For at indfri målsætningen, har Socialtilsyn Øst i 2017 blandt andet afholdt informationsrunder, hvor Socialtilsyn Østs ledelse har holdt møder med alle de

kommuner Socialtilsyn Øst har tilsynsforpligtelsen med i region Sjælland (samt Hjørring Kommune). Derudover, har Socialtilsyn Øst afholdt informationsmøder for samarbejdspartnere, herunder for sociale tilbud og plejefamilier.

Læsevejledning til årsrapporten 2017

Årsrapporten 2017 er bygget op i fem hovedkapitler.

1. kapitel indeholder en beskrivelse af de kvantitative data i Socialtilsyn Øst. Data vedrører blandt andet opgaveporteføljen ved udgangen af 2017, antal tilsyn og sanktionstyper herunder indholdet af sanktioner. Derudover, opgøres antal klager, modtagne magtanvendelsesindberetninger og henvendelser om bekymrende forhold, herunder årsager og hvad disse har givet anledning til. Da der er særligt fokus på sagsbehandlingstid, vil disse endvidere blive gennemgået i kapitlet.

2. kapitel handler om Socialtilsyn Østs vurdering af kvaliteten i tilbuddene og plejefamilierne. Kapitlet beskriver hvordan kvalitet i tilbuddene skal forstås og hvilke metoder, der er valgt til belysningen af kvaliteten i tilbud og plejefamilier. Kapitlet starter med at belyse den generelle kvalitet på baggrund af de gennemsnitlige score inden for de syv temaer i kvalitetsmodellen. De fem socialtilsyn har besluttet, at have fokus på hele re-godkendelsesperioden på alkohol- og misbrugsbehandlingstilbuddene i årsrapporten for 2017. Til denne belysning har Socialtilsyn Øst taget udgangspunkt i samtlige temaer i kvalitetsmodellen for både 2016 og 2017. Derudover, har Socialtilsyn Øst valgt at belyse temaet *Sundhed og trivsel*.

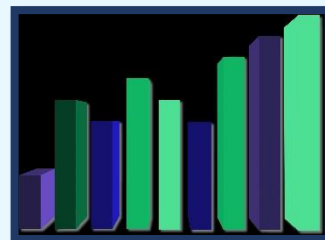
3. kapitel belyser kort Socialtilsyn Østs budget og regnskab for 2017 og udviklingen i tilsynstaksterne.

4. kapitel beskriver Socialtilsyn Østs organisering, herunder den medarbejdersammensætning og de kompetencer, der i 2017 var til udførelse af kerneopgaven - tilsynsforpligtelsen.

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

1. Socialtilsyn Østs virke i året 2017 – kvantitativdata

Hvert år udarbejder Socialtilsyn Øst et kapitel om de kvantitative data. Data vedrører blandt andet opgaveporteføljen ved udgangen af det kalenderår årsrapporten omhandler, antal tilsyn, antal sanktioner, antal klager, sagsbehandlingstid med mere.



Antal sager i Socialtilsyn Øst

Med udgangen af 2017 er socialtilsynets opgaveportefølje som følger:

Tabel 1: Antal godkendte tilbud fordelt på tilbudstype

Tilbudstyper				
Plejefamilier	§ 66, stk. 1		§ 66, stk. 2	I alt
	1.137		35	1.172
Sociale tilbud	Kommunalt	Regionalt	Privat	I alt
Børne- og unge tilbud	11	1	52	64
Voksntilbud	122	4	84	210
Kombinerede børne-/unge og voksntilbud	25	5	68	98
Sociale tilbud alt	158	10	204	372
Tilbud i alt				1.544

Tabel 2: Antal godkendte tilbud pr. kommune

Kommune	Tilbudstype			Plejefamilier		I alt	
	Børn/unge	Voksne	Børn/unge/voksne	§ 66, stk. 1	§ 66, stk. 2	Tilbud	Plejefamilier
Faxe	3	6	9	50	8	18	58
Greve	0	3	2	31	1	5	32
Guldborg-sund	10	16	12	124	4	38	128
Hjørring	0	25	10	117	1	35	118
Kalundborg	6	13	4	96	2	23	98
Køge	2	8	0	41	2	10	43
Lejre	4	9	4	22	0	17	22
Lolland	3	13	4	104	2	20	106
Næstved	9	34	8	96	2	51	98
Odsherred	5	12	9	61	3	26	64
Ringsted	2	5	2	18	0	9	18
Roskilde	4	17	2	46	1	23	47
Slagelse	4	24	8	105	3	36	108
Solrød	0	1	0	11	2	1	13
Sorø	3	14	3	50	2	20	52
Stevns	3	1	2	45	0	6	45
Vordingborg	6	9	19	120	2	34	122
I alt	64	210	98	1.137	35	372	1.172

Tabel 3: Antal tilbud fordelt på tilbudstype

Traditionel tilbudstype	I alt
Plejefamilier	1.172
Børne- og unge tilbud	64
Voksntilbud	210
Kombinerede børne-/unge og voksntilbud	98
I alt	1.544

Beskrivelse af udviklingen af socialtilsynets opgaveportefølje i 2017

Ved udgangen af 2017 havde Socialtilsyn Øst totalt 1.544 tilbud og plejefamilier. Opgaveporteføljen er dermed faldet 2,8 % i forhold til ved udgangen af 2016. Kombinerede børne-/unge og voksntilbud er den eneste tilbudstype, hvor der er en stigning i opgaveporteføljen. Den største ændring i opgaveporteføljen er på tilbudstypen børne- og unge tilbud. Opgaveporteføljen på plejefamilieområdet har hele 2017 været i udvikling. Dette skyldes blandt andet, at flere plejefamilier selv har meddelt, at de ikke længere ønsker at være plejefamilie, og at nogle plejefamilier, der har været generelt godkendt, er blevet konkret godkendt.

Årets ny-godkendelser

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

Det er tidspunktet for offentliggørelsen af godkendelsen, som er afgørende for, hvilket år den aktuelle godkendelse registreres under. Eksempel: Det sagsforberedende arbejde, herunder besøg på tilbuddet, er gennemført i 2017, men rapporten offentliggøres først på Tilbudsportalen efter den 1. januar 2018. Denne godkendelse vil alene indgå i socialtilsynets årsrapport for 2018.

I 2017 er der modtaget 111 ansøgninger fra plejefamilier og 18 på tilbudsområdet. Nedenstående **Tabel 4: Antal ny-godkendte tilbud fordelt på tilbudstype** indeholder ansøgninger, hvor der er truffet afgørelse om godkendelse eller ikke godkendelse i 2017, og ansøgninger, hvor tilbuddet eller plejefamilien selv har trukket ansøgningen tilbage i 2017. En del af disse ansøgninger kan være modtaget i 2016.

Tabel 4: Antal ny-godkendte tilbud fordelt på tilbudstype

Traditionelle tilbudstyper	Godkendt	Ansøgninger uden godkendelse	
		Ikke godkendt	Ansøgning trukket tilbage
Plejefamilier	58	7	75
Børne- og unge tilbud	3	0	1
Voksen tilbud	3	1	3
Kombinerede børne-/unge og voksntilbud	4	0	2
I alt	68	8	81

Opgaven, med at behandle ny-ansøgninger, har fyldt meget i 2017. Det hænger blandt andet sammen med, at der blev påbegyndt sagsbehandling for ansøgninger fra mange tilbud og især plejefamilier, der selv valgte at trække deres ansøgning tilbage.

Socialtilsyn Øst har ny-godkendt 12 tilbud og 58 plejefamilier i 2017. Der var 1 socialt tilbud og 7 plejefamilier, der fik afslag på godkendelse.

Tabel 5: Udvikling i aktive godkendte plejefamilier

År	2014	2015	2016	2017
Antal	1.455	1.233	1.204	1.172

Tabel 6: Udvikling i ny-godkendte plejefamilier

År	2014	2015	2016	2017
Antal	42	80	75	58

Socialtilsyn Øst modtog en del ansøgninger om godkendelse fra nye tilbud og plejefamilier, hvor sagsbehandlingen blev påbegyndt i 2017, men som ikke var afsluttet ved nytår. En del af de ansøgninger, som Socialtilsyn Øst modtog og opstartede sagsbehandlingen af i 2017, vil derfor først tælle med i statistikken for ny-godkendelser i 2018. I forbindelse med modtagelse af ansøgninger erfarer Socialtilsyn Øst ofte udfordringer i forhold til manglende dokumentation, ukorrekte eller manglende indberetninger på Tilbudsportalen, og mangelfulde ansøgninger. Disse udfordringer besværliggør sagsbehandlingen og forøger blandt andet sagsbehandlingstiden.

En ansøgning, der bliver trukket tilbage, betyder ikke, at der ikke har været noget arbejde med ansøgningen. Ressourceforbruget afhænger meget af, hvornår i processen ansøgningen trækkes tilbage. I 2017 var der seks tilbud, der trak deres ansøgning tilbage, og antallet på plejefamilieområdet udgjorde 75. Det ses fortsat i 2017, at en stor del af de familier, der selv trækker deres ansøgning, gør det efter 1. besøg. Dette skyldes som oftest, at familierne i refleksionerne under socialtilsynets besøg selv bliver bevidste om, at der er ting i deres egen helbredstilstand, deres økonomi, i forhold til deres egne børn eller andet, der gør, at det for nuværende vil være uhensigtsmæssigt i forhold til egen familie. På tilbudsområdet er de hyppigste årsager ny-godkendelsestaksten og mængden af materiale, der skal fremsendes i forbindelse med ny-godkendelsen.

Faldet i antal behandlede ny-ansøgninger i 2017 hænger sammen med, at Socialtilsyn Øst ikke har modtaget det samme antal ny-ansøgninger fra tilbud og plejefamilier som i 2016.

Antal tilbagekaldte godkendelser og baggrunden herfor

Antallet af tilbagekaldte godkendelser opgøres fordelt på tilbudstype, og med angivelse af under hvilket tema i kvalitetsmodellen, begrundelsen for tilbagekaldelsen, er formuleret.

De tilbagekaldte godkendelser har gennemgået en nærmere undersøgelsesproces, og på baggrund heraf, har Socialtilsyn Øst trukket godkendelsen i 5 plejefamilier. I 2017 har Socialtilsyn Øst ikke trukket godkendelsen på nogle tilbud.

Tabel 7: Oversigt over tema tilbagekaldelse af godkendelse vedrører

Årsager	Plejefamilier
1. Uddannelse og beskæftigelse	1
2. Selvstændighed og relationer	1
3. Målgruppe, metoder og resultater	2
4. Sundhed og trivsel	1
5. Familiestruktur og familiedynamik	4
6. Kompetencer	3
7. Fysiske rammer	2
I alt	14

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

Af **Tabel 7: Oversigt over tema tilbagekaldelse af godkendelse vedrører** fremgår det, at i 2017 var de hyppigste årsager til tilbagekaldelse af godkendelsen vedrører temaet *Familiestruktur og familiedynamik*.

Tabel 8: Antal ophørte tilbud og plejefamilier

Traditionelle tilbudstyper	Antal
----------------------------	-------

Plejefamilier	99
Børne- og unge tilbud	10
Voksntilbud	7
Kombinerede børne-/unge og voksntilbud	5
I alt	121

Antal ophørte, der fremgår af **Tabel 8: Antal ophørte tilbud og plejefamilier** har af egen vilje oplyst, at de ikke længere ønsker at opretholde deres godkendelse. Der er tale om, afsluttede tilsyn, hvor resultatet er ophørt og dato for ophør er i 2017.

På tilbudsområdet er den hyppigste årsager til ophør manglende indskrivning af borgere.

§ 85 – botilbud

Socialtilsynene har siden lov om socialtilsyns ikrafttræden 1. januar 2014 skulle godkende og føre driftsorienteret tilsyn med en række botilbudslignende boformer omfattet af lovens § 4, stk. 1, nr. 3. Botilbudslignende boformer er en tilbudskonstruktion, som ligner botilbud efter servicelovens §§ 107 eller 108, men som er etableret efter anden lovgivning.

En ændring af § 4, stk. 1, nr. 3 betyder at Socialtilsyn Øst fra og med 1. januar 2017 overtog tilsynet med yderligere en række af botilbudslignende boformer, idet lovændringen blandt andet indebærer at det tidligere krav om kommunal visitationsret til boligen er bortfaldet.

Det fremgår af den ændrede formulering i § 4, stk. 1, nr. 3, at en botilbudslignende boform er omfattet af socialtilsynets godkendelses- og tilsynskompetence. Se i **Diagram 1: De fire betingelser** på side 4.

Det er Socialtilsyn Øst, der træffer afgørelse om hvorvidt betingelserne anses for opfyldt. I den forbindelse er der i 2017 truffet afgørelse vedrørende 14 botilbudslignende boformer. Fem tilbud opfyldte betingelserne, og er derfor nu omfattet af Socialtilsyn Østs tilsynsforpligtelse, hvorimod ni tilbud ikke opfyldte betingelserne.

Antal gennemførte tilsyn, herunder antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg

I forbindelse med Socialtilsyn Østs tilsynsforpligtelse modtager alle plejefamilier og sociale tilbud minimum et tilsynsbesøg årligt jævnfør lov om socialtilsyn § 7, stk. 3. I henhold til vejledning om socialtilsyn⁵ pkt. 218 gælder kravet om minimum et besøg om året separat for de enkelte afdelinger, når et tilbud består af flere afdelinger.

Tilsynsbesøgene kan aflægges som anmeldte og uanmeldte. Antallet af tilsynsbesøg kan variere alt efter tilbuddets størrelse og er altid med udgangspunkt i en tilsynsfaglig risikovurdering. For eksempel vil et tilbud med mange afdelinger få flere tilsynsbesøg i forbindelse med et enkelt tilsyn. Det samme gør sig gældende, hvis et tilbud får et skærpet tilsyn. Derfor vil det samlede antal tilsynsbesøg være højere end det samlede antal gennemførte tilsyn.

Tabel 9: Gennemførte tilsyn

Traditionelle tilbudstyper	Antal
Plejefamilier	1.341
Børne- og unge tilbud	86
Voksntilbud	233
Kombinerede børne-/unge og voksntilbud	123

⁵ [VEJ nr. 9300 af 30/04/2015](#)

I alt	1.783
--------------	--------------

Note: Antal gennemførte tilsyn er trukket på dato for afslutning af tilsyn.

Af **Tabel 9: Gennemførte tilsyn**, er det alene gennemførte tilsyn, der fremgår. Der kan på de gennemførte tilsyn 1.783 have været besøg i 2016 og/eller 2017, men tilsynet er afsluttet i 2017.

I 43 af de gennemførte tilsyn, har der fundet besøg sted, hvor der ikke blev truffet nogen hjemme. Besøgene fordeler sig på 38 plejefamilier og 5 tilbud. Besøgene har alle været uanmeldte.

Tabel 10: Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg

Socialtilsyn Øst			
Tilsynstype	Anmeldt	Uanmeldt	I alt
Driftsorienteret tilsyn	1.642	201	1.843
Re-godkendelser	4	0	4
Ny-godkendelser	176	0	176
I alt	1.822	201	2.023

Tabel 11: Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg fordelt på tilbudstype

Plejefamilier			
Tilsynstype	Anmeldt	Uanmeldt	I alt
Driftsorienteret tilsyn	1.193	125	1.318
Ny-godkendelser	155	0	155
I alt	1.348	125	1.473
Tilbud			
Tilsynstype	Anmeldt	Uanmeldt	I alt
Driftsorienteret tilsyn	449	76	525
Re-godkendelser	4	0	4
Ny-godkendelser	21	0	21
I alt	474	76	550

Af **Tabel 10: Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg** og **Tabel 11: Antallet af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg fordelt på tilbudstype** er der også aftaler vedrørende ny-godkendelser, der ikke er gennemført endnu, der fremgår⁶.

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

Tabel 12: Administrative tilsyn

Traditionelle tilbudstyper	Antal
Plejefamilier	73
Børne- og unge tilbud	16
Voksntilbud	16
Kombinerede børne-/unge og voksntilbud	6
I alt	111

Derudover, har der været gennemført administrative tilsyn. Disse tilsyn vil ikke indeholde en aftale, da der ikke er tale om, at socialtilsynet har været på et fysisk besøg. Denne tilsynstype dækker blandt andet over:

⁶ Datatrækket vedrørende tilsynsbesøg, trækkes på aftaler, da det er aftalerne der er anmeldt eller uanmeldt og ikke tilsynet.

- Økonomiske tilsyn
- Væsentlig ændring, hvor socialtilsynet har den fulde dokumentation for at kunne træffe afgørelsen
- Tilbud, der er blevet godkendt med påbud, hvor påbuddet er opfyldt
- Socialtilsynet har den nødvendige dokumentation for at kunne træffe en afgørelse
- Ny-godkendelser, der inden tilsynsbesøget trækker deres ansøgning tilbage
- Opfølgning på udstedte vilkår.

Henvendelser om bekymrende forhold – whistleblowordningen

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

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

Fem medarbejdere fordelt på henholdsvis plejefamilie- og tilbudsafdelingen er, i Socialtilsyn Øst, samlet i et whistleblowerteam, der varetager opgaven.

Registrering og sagsbehandling

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

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

Antal henvendelser

Antallet af modtagne henvendelser om bekymrende forhold steg med 25 % fra 2014 til 2015, og igen lidt fra 2015 til 2016 - med 230 henvendelser i 2015 op til 240 henvendelser i 2016. I 2017 er antallet af henvendelser igen faldet til 230.

Tabel 13: Antal henvendelser

Henvendelser fordelt på tilbudstyper	Antal
Plejefamilier	23
Børne- og ungetilbud	34
Voksenteilbud	93
Kombinerede børne-/unge og voksenteilbud	61
Rusmiddeltilbud	6
Ikke oplyst	13
I alt	230

I forhold til antallet af modtagne whistleblows skal det tages i betragtning, at der i forhold til enkelte tilbud er modtaget flere whistleblows. For nogle tilbuds vedkommende er det mellem 8-13 whistleblows. Dette kan afspejle en særlig problematik i tilbuddet, eller at tilbuddet er meget stort og eventuelt opdelt i forskellige afdelinger. I enkelte tilfælde ses det at afspejle en særlig problematik i anmelders situation.

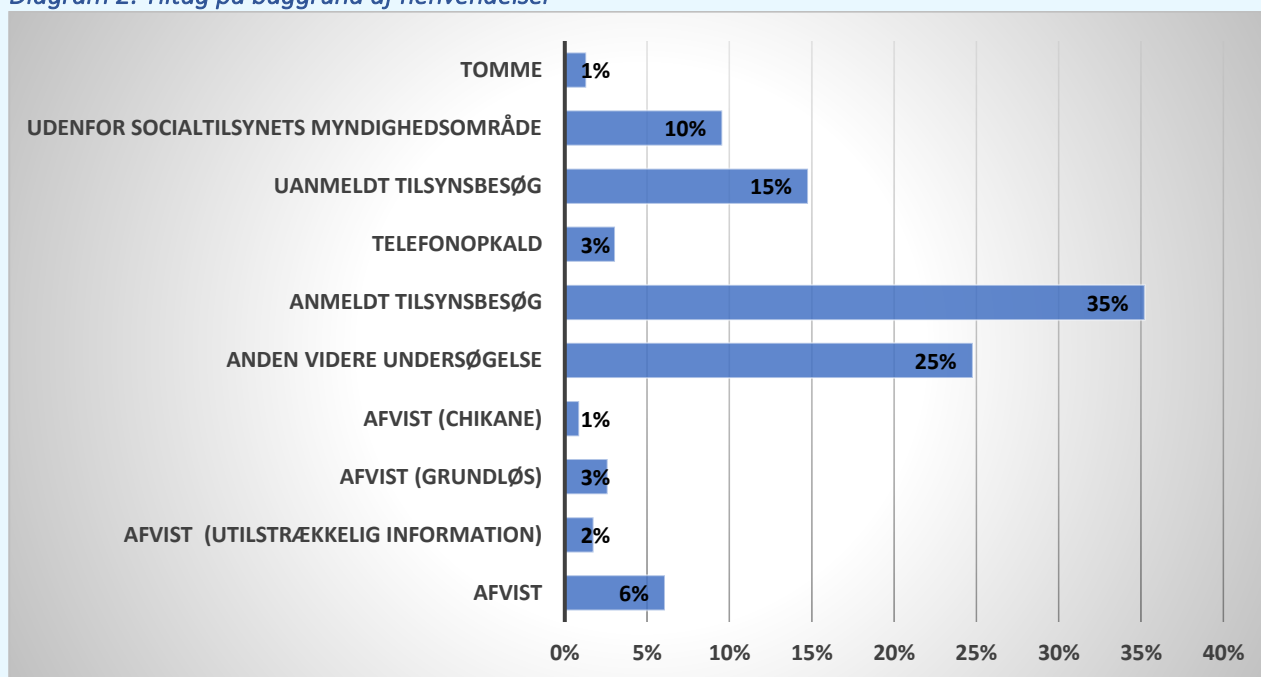
Samme billede tegner sig på plejefamilieområdet, hvor der også er enkelte familier, som tegner sig for flere henvendelser. Det forhold, at der modtages flere henvendelser omkring et bestemt tilbud eller en bestemt

plejefamilie, er efter Socialtilsyn Østs erfaring ikke nødvendigvis udtryk for en dårlig kvalitet i tilbuddet, men kan omhandle henvendelser af chikanelignende karakter, typisk fra afskedigede medarbejdere i tilbuddet eller biologiske forældre i relation til plejefamilier.

Antallet af modtagne henvendelser om bekymrende forhold, har de sidste tre år ligget jævnt. Det vurderes, at borgerne og andre af tilbuddenes interessenter, har et godt kendskab til whistleblowerordningen. Ordningen har sin berettigelse, hvilket potentielle indberettere er blevet bevidste om.

På tilbudsområdet er den største ændring et fald på 28 %, vedrørende børne- og ungetilbud og et fald på 21 % vedrørende kombinerede børne-/unge- og voksentilbud.

Diagram 2: Tiltag på baggrund af henvendelser



Henvendelsesmønster

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

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

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

I forhold til plejefamilieområdet er der flest modtagne whistleblows under årsagen "Andet" efterfulgt af årsagerne "Socialfaglige kompetencer – dårlige eller manglende", "Manglende inddragelse" og "Nedværdigende behandling" med det samme antal henvendelser.

"Andet" kategorien på tilbudsområdet bruges ofte til henvendelser, der kan indeholde elementer fra flere af de øvrige kategorier på én gang. Desuden omhandler flere henvendelser visitation og anden personrettet sagsbehandling, der ligger udenfor socialtilsynets kompetenceområde.

”Andet” kategorien på plejefamilieområdet kan ligeledes indeholde flere elementer på samme tid og heri indgår henvendelser om (problemer i) samarbejdet mellem den biologiske familie og plejefamilien og bekymring om plejefamiliens egnethed og varetagelse af børnenes tarv.

Lukningsårsag ”Udenfor socialtilsynets kompetenceområde” dækker typisk over henvendelser, som ikke hører under socialtilsynets kompetenceområde da de handler om sagsbehandling af personlige forhold og ikke om generelt bekymrende forhold i de omtalte tilbud og plejefamilier. Ligeledes kan der være tale om konkret godkendte plejefamilier, der ikke henhører under socialtilsynets generelle tilsyn.

Henvendelser, der falder udenfor socialtilsynets kompetenceområde kan for eksempel også være oplysninger om forkert medicinbehandling. I disse tilfælde kontaktes indberetter og henvises til Styrelsen for Patientsikkerhed (Hvis der er angivet kontaktoplysninger, så socialtilsynet har mulighed for dette).

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

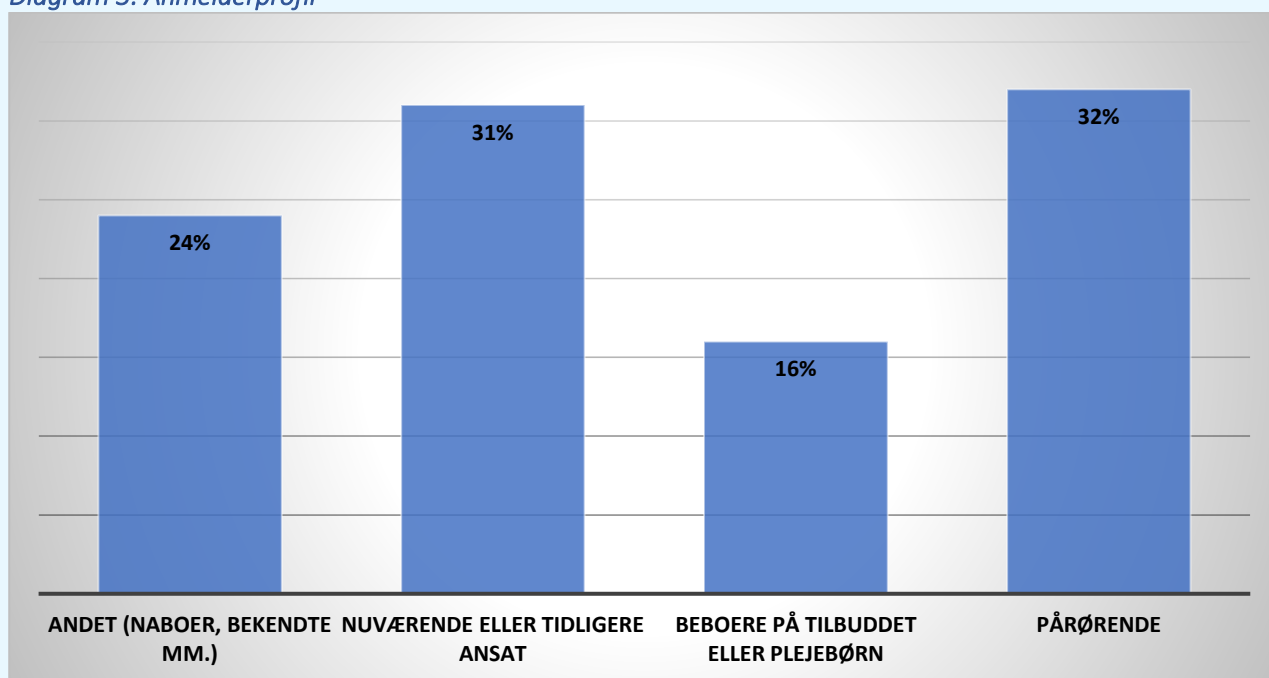
I forhold til plejefamilieområdet modtages hovedparten af henvendelserne fra pårørende til de anbragte børn, desuden fra naboer og bekendte - samt enkelte tilknyttede familieplejekonsulenter og enkelte sagsbehandlere fra det offentlige system.

I kommunikationen med myndighedspersoner har socialtilsynet tidligere gjort opmærksom på, at anonymitetskravet ikke omhandler henvendelser fra andre myndigheder. Dette med henvisning til, at de i denne ordning ikke er målrettet dem som myndighedspersoner, men at de i stedet er underlagt den skærpede underretningspligt i henhold til servicelovens § 153 qua deres profession. Flere af disse myndighedspersoner tilkendegiver, at de hellere vil bruge whistleblowerordningen, hvor de kan være anonyme, i stedet for at skulle lægge navn til en formel orientering.

I kommunikationen med myndighedspersoner gør socialtilsynet imidlertid opmærksom på, at anonymitetskravet ikke omhandler henvendelser fra andre myndigheder jævnfør kapitel 12 pkt. 324 i vejledning om socialtilsyn.

Socialtilsynet er samtidigt opmærksom på, at sagsbehandlere har samme ret til at henvende sig anonymt som andre borgere, når særlige forhold gør, at der ikke er tale om en formel orientering fra én myndighed til en anden.

Diagram 3: Anmelderprofil



Af **Diagram 3: Anmelderprofil** fremgår det, at tendensen i anmelderprofilen viser, at der ikke er større ændringer i forhold til 2016. Dette hænger godt sammen med, at socialtilsynet kontinuerligt informerer om ordningen ved tilsynsbesøgene.

Kendskab til whistleblowordningen

For at sikre, at både borgere, pårørende, ansatte og andre personer er bekendt med ordningen, har Socialtilsyn Øst i 2017 fortsat med følgende tiltag:

- Ordningen er beskrevet på Socialtilsyn Øst hjemmeside⁷ med oplyst kontaktinformationer
- Socialtilsyn Østs medarbejdere kan oplyse om ordningen, når de er på tilsynsbesøg (for eksempel gennem en opslagsseddel, som Socialtilsyn Øst opfordrer til at placere et synligt sted på tilbuddet).

Socialtilsyn Østs erfaringer om bekymrende henvendelser – whistleblowordningen

For Socialtilsyn Øst har det gennem 2017 været fortsat mærkbart, at der nu er et godt kendskabet til ordningen.

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

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

I forhold til de oplysninger Socialtilsyn Øst har modtaget gennem ordningen, har disse i flere tilfælde i 2017 været mere ligetil at undersøge end i de foregående år. Udfordringen, der indtil lovændringen 1. januar

⁷ [Socialtilsyn Øst](#)

2017 lå i den dobbelte tavsheds klausul, gjorde tidligere, at socialtilsynet ikke kunne forholde tilbuddet eller plejefamilien de modtagne oplysninger. Særligt i forhold til henvendelser, der vedrørte bløde områder som for eksempel nedværdigende behandling, omgangstone med videre, som er vanskeligt objektivt at konstatere ved et tilsynsbesøg, oplevedes udfordringen større end ved forhold, der vedrørte mere hårde områder som for eksempel fysiske rammer og økonomi.

Da det nu er indført, at indberetter kan vælge at fravige anonymitetskravet helt eller delvist (jævnfør ny lovgivning på området - 1. januar 2017), vurderes det til i høj grad at optimere kvaliteten af risikovurderingen og de eventuelle tilsynsmæssige konsekvenser på baggrund af henvendelsen – idet socialtilsynet kan præsentere denne åbent for det berørte tilbud eller plejefamilie.

I de tilfælde, hvor indberetter har anført kontaktoplysninger, men stadig ønsker anonymitet, har praksis - ud fra en konkret vurdering - været, at kontakte vedkommende for supplerende oplysninger til at understøtte henvendelsen. Således har tilsynskonsulenten fået grundlag for efterfølgende – i kontakten med tilbuddet eller plejefamilien - at spørge ind til og bedre at kunne belyse indikatorer under de relevante temaer i kvalitetsmodellen.

Skærpet tilsyn

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

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

Hvis et skærpet tilsyn forlænges yderligere tre måneder, tæller det som et nyt skærpet tilsyn.

I 2017 er der alene truffet afgørelse om skærpet tilsyn i tre sager på plejefamilieområdet. Alle tre afgørelser vedrører temaet *Familiestruktur og familiedynamik*.

Antal iværksatte påbud og påbuddenes karakter

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

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

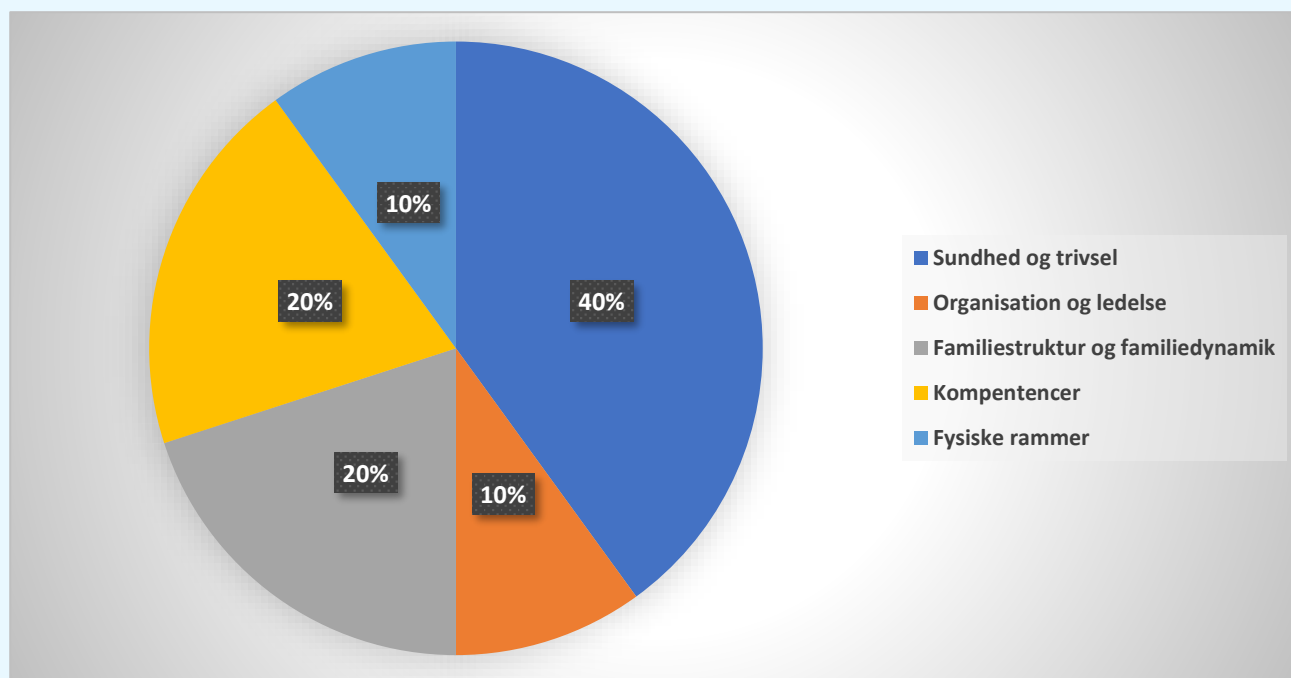
Antal iværksatte påbud opgøres fordelt på tilbudstype, og med angivelse af under hvilket af de syv temaer i kvalitetsmodellen, begrundelse for iværksættelse af påbud er formuleret.

Tabel 14: Antal afgørelser om udstedte påbud fordelt på tilbudstype

Traditionelle tilbudstyper	Antal afgørelser	Antal påbud
Plejefamilier	5	5
Børne- og unge tilbud	2	2
Voksenteilbud	0	0
Kombinerede børne-/unge og voksenteilbud	1	3
I alt	8	10

Antallet af afgørelser om påbud udstedt af Socialtilsyn Øst i 2017 er det samme som i 2016. Der er dog en stigning på plejefamilieområdet. En afgørelse om påbud kan indeholde flere påbud, hvorfor antallet af udstedte påbud er større end antal tilbud og plejefamilier, der har fået påbud.

Diagram 4: Temaer udstedelse af påbud vedrører



Antallet af påbud er faldet med to i forhold til 2016. Det hyppigste tema på tilbudsområdet er *Sundhed og trivsel* og på plejefamilieområdet er det *Familiestruktur og familiedynamik* og *Kompetencer*.

Vilkår

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

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

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

Tabel 15: Antal udstedte vilkår

Traditionelle tilbudstyper	Antal afgørelser	Antal vilkår
Plejefamilier	1	1
Tilbud	4	6
I alt	5	7

Afgørelserne om vilkårene er alene givet ved driftsorienterede tilsyn.

En afgørelse om vilkår kan godt indeholde flere vilkår og flere temaer. I de afgørelser om vilkår, hvor der er givet flere vilkår, er det ikke ualmindeligt, at vilkårene har forskellige opfyldelsesfrister.

På plejefamilieområdet ligger vilkåret indenfor temaet *Fysiske rammer*. Vilkår på tilbudsområdet fordeler sig på *Organisation og ledelse* og *Fysiske rammer*.

Væsentlige ændringer

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

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

En væsentlig ændring kan blandt andet vedrøre:

- Juridisk grundlag
- Antal pladser
- Målgruppe
- Fysiske rammer.

Tabel 16: Antal ansøgninger om væsentlige ændringer – tilbud

Traditionelle tilbudstyper	Antal
Børne- og unge tilbud	16
Voksntilbud	44
Kombinerede børne-/unge tilbud og voksntilbud	38
I alt	98

Der er fire ansøgninger om væsentlige ændringer, der har resulteret i godkendelse med vilkår.

På plejefamilieområdet gælder oplysningspligten også, men her, er der tale om ændring af godkendelsen og ikke en væsentlig ændring. Der er på plejefamilieområdet modtaget 195 ansøgninger om ændring af godkendelsen.

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

Juridiske konstruktioner – børne- og unge tilbud

Socialtilsyn Øst oplever, at et stigende antal opholdssteder til børn og unge også ønsker at blive godkendt til færre antal pladser, som midlertidigt botilbud til voksne efter servicelovens § 107.

Dette ønske, er ofte begrundet i, at tilbuddet ønsker at kunne tilbyde en mere helhedsorienteret indsats overfor de unge, sådan at disse kan blive i deres kendte rammer længere end til de unge fylder 18 år.

Mange unge er på dette tidspunkt i gang med enten ungdomsuddannelse, STU⁸ eller lignende, hvilket tilbuddene ønsker at kunne give dem ro til at koncentrere sig om, ved at de unge ikke behøver at fraflytte tilbuddet fordi de fylder 18 år og dermed ikke længere kan være i et børne- og unge tilbud.

I andre sager, er ønsket om godkendelse som midlertidigt botilbud, begrundet i et behov hos tilbuddene for at kunne honorere kommunernes ønsker. En del ansøgninger om godkendelse som midlertidigt botilbud bundet således i, at nogle kommuner er meget tilbageholdende med at bevillige efterværn i henhold til servicelovens §§ 76 og 75a, hvorfor der efterspørges pladser efter servicelovens § 107.

For en del tilbud, organiseret som fonde, er det imidlertid vanskeligt at kunne opnå en godkendelse som tilbud efter servicelovens § 107 til en aldersgruppe op til for eksempel 23-25 år.

⁸ Særligt tilrettelagt ungdomsuddannelse

I hovedparten af vedtægterne for disse tilbud fremgår det, at fonden har til formål at drive opholdssted for enten børn eller børn og unge, hvorfor der i mange situationer ikke indenfor rammerne af fondens nuværende formål, kan godkendes aktiviteter efter servicelovens § 107.

Socialtilsyn Øst har i en lang række af sager konstateret, at det er yderst vanskeligt for disse tilbud at opnå en godkendelse fra Civilstyrelsen til udvidelse af fondens formålsbestemmelse, idet der ikke efter Civilstyrelsens opfattelse, foreligger umulighed i forhold til at efterleve det oprindelige formål.

Samme udfordring gør sig gældende i forhold til børne- og unge tilbud, organiseret som fonde, og hvor der i formålsbestemmelsen er en meget snæver diagnosemæssig afgrænsning, som ikke efter nutidens målestok harmonerer med praksis på anbringelsesområdet. Disse tilbud oplever som oftest også, at det i praksis er yderst vanskeligt at opnå tilladelse fra Civilstyrelsen til ændring af vedtægtens formålsbestemmelse.

De snævre juridiske rammer omkring disse børne- og unge tilbud indebærer således, at tilbuddene i nogle situationer bliver truet på deres eksistens, idet de ikke kan opretholde tilstrækkeligt med indskrivninger, mens andre tilbud ikke har muligheden for at udvikle deres tilbud til gavn for de indskrevne børn og unge.

Dispensationer

Med virkning fra 1. juli 2016 genindførtes socialtilsynenes mulighed for at udstede dispensationer til allerede eksisterende godkendelser af plejefamilier og tilbud. Muligheden for dispensationer havde for en periode været underkendt i henhold til Ankestyrelsens principafgørelse 74-15.

I 2017 har Socialtilsyn Øst modtaget i alt 66 anmodninger om dispensationer, fordelt med 23 ansøgninger på plejefamilieområdet og 43 ansøgninger på tilbudsområdet.

Ud af de 43 modtagne ansøgninger på tilbudsområdet vedrører de 21 af dem tilbud godkendt til børn og unge efter servicelovens § 66, stk. 1 nr. 5 og 6, mens de resterende 22 ansøgninger vedrører tilbud efter servicelovens voksenbestemmelser. Den præcise fordeling af ansøgninger i forhold til tilbudstype fremgår af **Tabel 17: Oversigt over behandlede ansøgninger om dispensation.**

Tabel 17: Oversigt over behandlede ansøgninger om dispensation

Tilbudstype	Antal modtagne ansøgninger
Plejefamilie jævnfør § 66, stk. 1, nr. 1	23
Plejefamilie jævnfør § 66, stk. 1, nr. 2	0
Opholdssted jævnfør § 66, stk. 1, nr. 5	16
Døgninstitution jævnfør § 66, stk. 1, nr. 6	5
Midlertidigt botilbud jævnfør § 107	19
Længerevarende botilbud jævnfør § 108	1
Botilbudslignende boform jævnfør § 85	2
I alt	66

Ud af de 66 ansøgninger er de 65 imødekommet fuld ud, mens en ansøgning er delvist imødekommet.

De modtagne ansøgninger fordeler sig således i forhold til hvad der ønskes en dispensation i forhold til.

Tabel 18: Oversigt over modtagne ansøgninger på tilbudsområdet – emner

Ansøgning vedrørende	Antal	Plejefamilieområdet	Børne/unge tilbud	Voksen tilbud
Pladsantal (overbelægning)	15	10	4	1
Alder	20	5	10	5
Fysiske rammer	13	0	3	10
Målgruppe	15	6	4	5
Andet	3	2	0	1

I alt	66	23	21	22
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Som det fremgår af **Tabel 18: Oversigt over modtagne ansøgninger på tilbudsområdet – emner** vedrører hovedparten af ansøgningerne om dispensation fra børne- og ungetilbud tilbuddets godkendte aldersgruppe. Årsagen hertil er, at denne type tilbud kan have behov for enten at kunne indskrive børn som er lidt yngre end den aldersgruppe tilbuddet er godkendt til eller fordi der kan være behov for at en ung som bliver for gammel i forhold til den godkendte målgruppe kan have behov for fortsat at være i tilbuddet, typisk indtil der bliver plads i det tilbud den unge skal flytte til når denne overgår til at være omfattet af servicelovens bestemmelser for tilbud til voksne over 18 år.

I forhold til ansøgninger om dispensation modtaget fra tilbud godkendt til voksne, ses der at være en overvægt at ansøgninger omkring dispensation til at anvende fysiske rammer, som ikke er en del af tilbuddets eksisterende godkendelse.

Dette behov opstår ofte i to forskellige situationer. Enten i forbindelse med indskrivning af nye borgere, der i en indkøringsperiode har behov for at være et andet sted end i tilbuddets godkendte fysiske ramme, eller i forhold til enkeltmandsforanstaltninger, hvor den fysiske ramme først findes når borgerens konkrete behov kendes, og hvor der så har været behov for en dispensation indtil den fundne fysiske ramme er endeligt godkendt af socialtilsynet.

I forhold til dispensationer kan det nævnes, at praksis i forhold til behandling heraf med virkning fra 1. februar 2018 er ændret som følge af en ændret praksis fra Ankestyrelsen, hvilket indebærer at muligheden for dispensation først kan anvendes når socialtilsynet har taget stilling til om fravigelsen kan ske som en væsentlig ændring af tilbuddets generelle godkendelse.

Klager

Tilbud og plejefamilier har, hvis de ikke er enige i en afgørelse truffet af socialtilsynet, mulighed for at klage over afgørelsen til Ankestyrelsen, jævnfør lovbekendtgørelse om socialtilsyn § 19. Klagen skal indgives til socialtilsynet, der vil genvurdere sagen. Hvis afgørelsen fastholdes, sender socialtilsynet klagen og sagens øvrige materiale til Ankestyrelsen til deres behandling. Klagen skal indgives til socialtilsynet senest fire uger efter, at tilbuddet har modtaget afgørelsen. Socialtilsyn Øst har i alt modtaget 10 klager i 2017, fordelt med seks klager på tilbudsområdet, fire på plejefamilieområdet.

Tabel 19: Oversigt over modtagne klager på tilbudsområdet – oversendt til Ankestyrelsen i 2017

Klagens indhold	Antal	Ankestyrelsens afgørelse
Påbud	3	To afgørelser blev ophævet og en blev tiltrådt med anden begrundelse
Tillægstakst	1	Blev hjemvist
Godkendelse af budget	2	En blev ophævet og en blev hjemvist
I alt	6	

Fra 1. januar 2017 er der, som en del af lovændringerne ved ophør af tilbud, tillagt klagen opsættende virkning. Kun ved særlige forhold kan socialtilsynet beslutte ophør straks. En sådan afgørelse kan der ikke klages over.

Tabel 20: Oversigt over modtagne klager på plejefamilieområdet

Klagens indhold	Antal	Ankestyrelsens afgørelse
Afslag på ændring af godkendelse	1	Blev hjemvist
Inddragelse af godkendelse	3	To blev stadfæstet og en blev delvis tiltrådt, dog således, at spørgsmål om ny-godkendelse blev hjemvist til fornyet behandling

I alt	4
-------	---

Sagsbehandlingstid

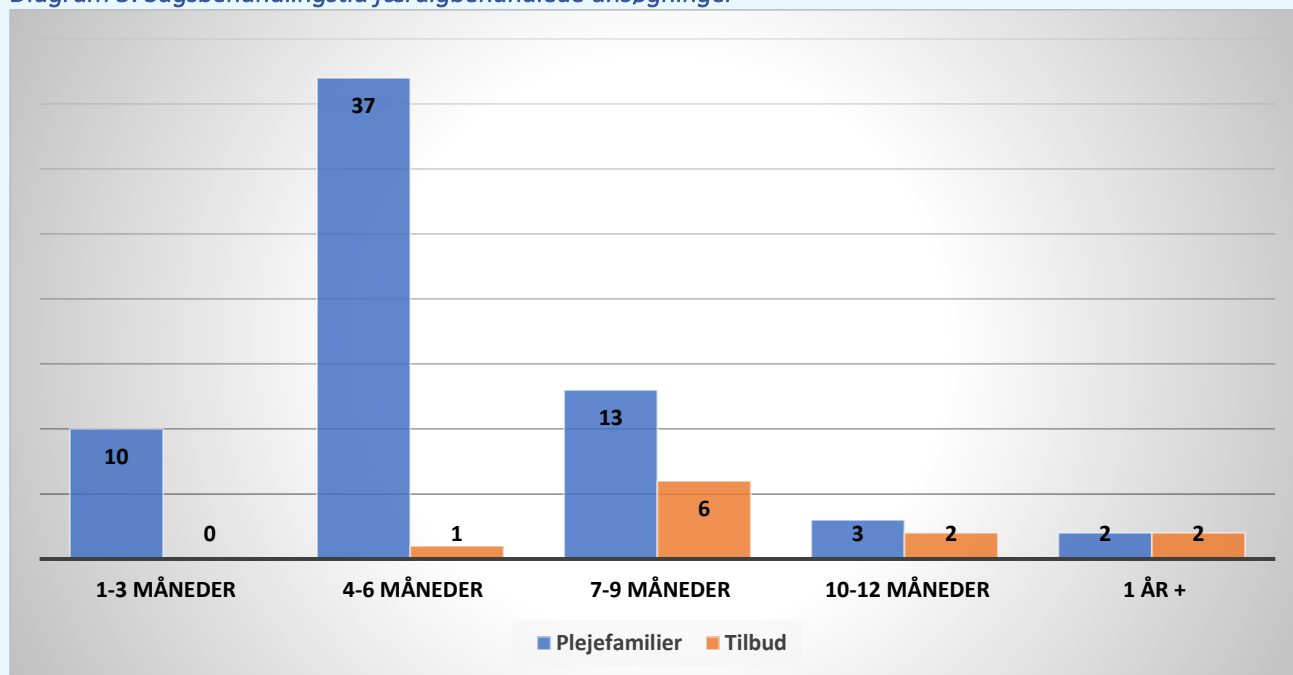
Sagsbehandlingstid defineres som tidsperioden fra en ansøgning om ny-godkendelse modtages, til den er afgjort efter endt høringsperiode. Det er gennemførelstidspunktet, som er afgørende for, hvilket år den registres under. Eksempel: En ansøgning modtaget i december 2016 og færdigbehandlet i januar 2017 vil fremgå af socialtilsynets årsrapport 2017.

Tabel 21: Antallet af færdigbehandlede ansøgninger

Traditionelle tilbudstyper	Antal
Plejefamilier	65
Tilbud	11
I alt	76

Antallet af ny-ansøgninger på plejefamilieområdet, der er færdigbehandlet i 2017, er faldet med 19,8 %, på tilbudsområdet udgør faldet 47,7 %. Samlet er der sammenlignet med 2016 et fald 25,5 %.

Diagram 5: Sagsbehandlingstid færdigbehandlede ansøgninger



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

Som det fremgår af **Diagram 5: Sagsbehandlingstid færdigbehandlede ansøgninger**, er en sagsbehandlingstid på 4-6 måneder det mest almindelige for plejefamilieansøgninger og 7-9 måneder det mest almindelige for tilbudsansøgning. Den største ændring på plejefamilieområdet er, sammenlignet med 2016, at sagsbehandlingstiden er faldet fra 7-9 måneder til 4-6 måneder, som det mest almindelige og antallet af ansøgninger, der har taget mere end et år er faldet med 78 %. På tilbudsområdet, er der ikke sket ændringer i sagsbehandlingstiden.

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

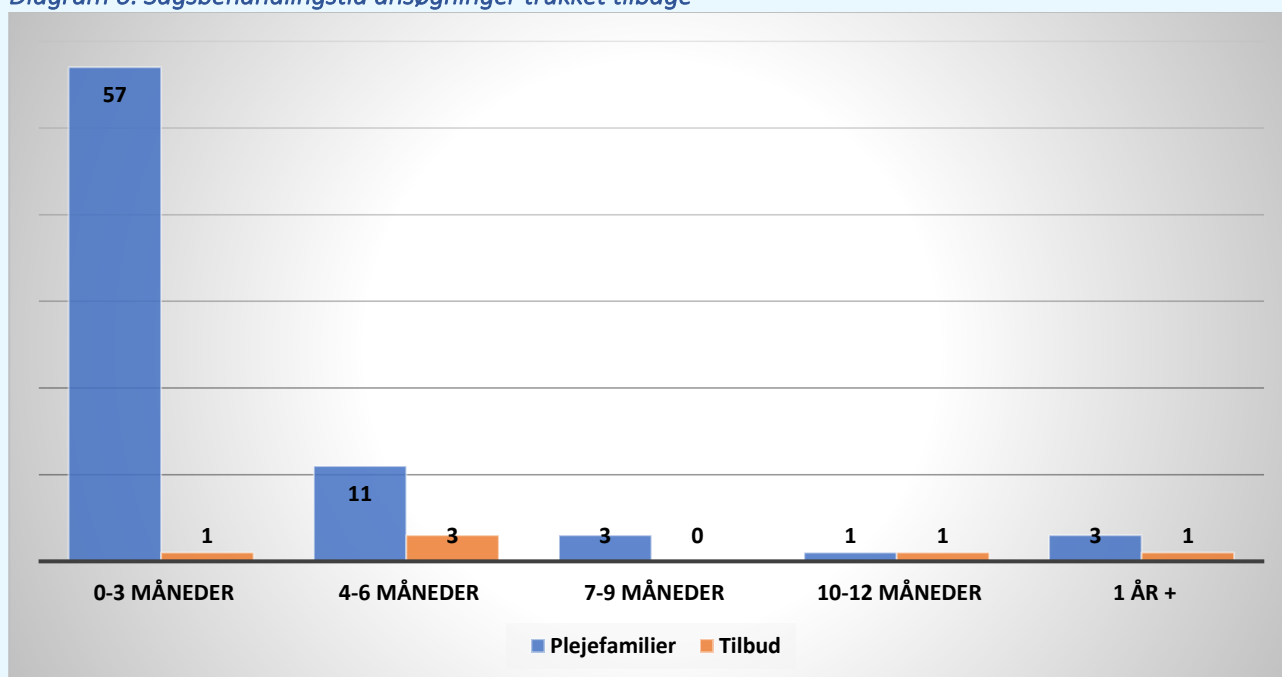
En anden væsentlig grund til, at sagsbehandlingen kan tage lang tid, er, at langt fra alle ansøgere fremsender det materiale, socialtilsynet anmoder om ved ansøgningstidspunktet, og at der ofte går lang tid med at fremskaffe de nødvendige dokumenter for eksempel oplysninger om tilbuddets eller plejefamiliens økonomi.

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

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

I 2017 var der 75 plejefamilier og 6 tilbud, der trak deres ansøgning tilbage.

Diagram 6: Sagsbehandlingstid ansøgninger trukket tilbage



Aktindsigt

Socialtilsyn Øst har i 2017 behandlet 45 anmodninger om aktindsigt.

Tabel 22: Modtagne anmodninger

Anmoderprofil	Lovgrundlag	Antal
---------------	-------------	-------

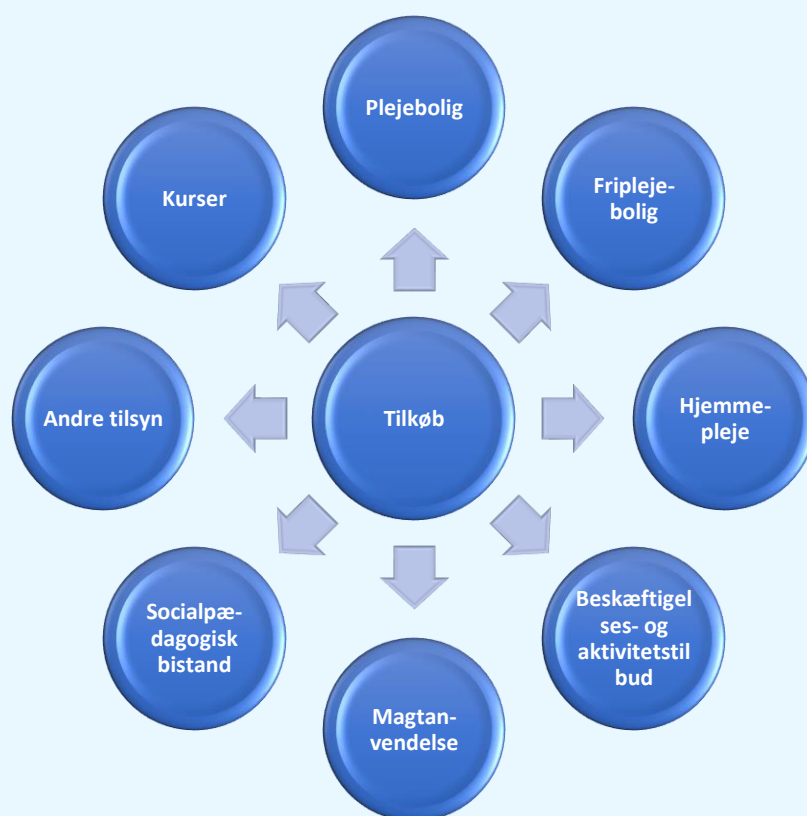
Part(er) eller partsrepræsentant (advokat)	Forvaltningslovens ⁹ §§ 9-18	5
Pressen	Offentlighedslovens ¹⁰ §§ 7-14	23
Pårørende, kommuner, interesseorganisationer og andre	Offentlighedslovens §§ 7-14	16
Kommune	Forvaltningslovens § 28, stk. 1, jævnfør persondatalovens ¹¹ § 8	1
I alt		45

Der er modtaget yderligere to anmodninger i slutningen af december 2017, som behandles i starten af 2018, den ene skulle i høring hos et tilbud, og den anden kom i lukkeperioden i juleferien.

Tilkøb

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

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



⁹ Lovbekendtgørelse nr. 433 af 22/04/2014

¹⁰ Lov nr. 606 af 12/06/2013

¹¹ Lov nr. 429 af 31/05/2000

Tilsynstyper:

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

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

Tilkøbsfunktionen har i 2017 udbudt tilsyn med afsæt i servicelovens §§ 148a, 151, 151a og 151 c, og nogle mere atypiske tilsyn, som ikke er omfattet af disse paragraffer.

Tabel 23: Oversigt over tilsynstyper fordelt på kommuner og antal tilsyn

Tilsynstype	Antal kommuner	Antal tilsyn
Plejecentre, servicelovens § 151	4	26
Fritvalgsområdet og det øvrige ældreområde, servicelovens § 151c	1	7
Friplejeboliger, servicelovens § 151a	3	4
Aktivitets- og beskæftigelsestilbud, servicelovens § 148a	3	9
Aktivitets- og beskæftigelsestilbud, servicelovens § 148a Rådgivning godkendelsesprocesser	2	2

Andre tilsyn eller vurderingsopgaver

I 2017 har der været pause med tilsyn med julemærkehjem. I 2018 vil der igen efter aftale med julemærkefonden være tilsyn med de nu fem julemærkehjem.

Formidling, undervisning med mere

Socialtilsyn Øst udbyder egne temadage og kurser som tilkøbsydelse, men løser også formidlingsopgaver på opfordring. Det handler om juridiske og fagspecifikke temaer og kurser, der vurderes at have interesse og relevans for kommuner, tilbud, plejefamilier og relevante organisationer. Eksempler på aktiviteterne i 2017:

- En række juridiske/pædagogiske kurser om magtanvendelse på børne- og voksenområdet
- Der har været holdt kursus for plejefamilier om deres roller og ageren i forhold til sociale medier
- Der har været holdt en temadag om resultatdokumentation for sociale tilbud, i samarbejde med Socialstyrelsen
- Grundkurser for konkret og generelt godkendte plejefamilier.

Hvad er tankerne om 2018

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

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

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

Erfaringer, særlige fokus punkter eller lignende

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

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

2. Kvalitet i tilbuddene

Det er en betingelse for godkendelse af sociale tilbud, at tilbuddet ud fra en samlet vurdering har den fornødne kvalitet jævnfør lovbekendtgørelse om socialtilsyn § 6¹². Kvalitetsvurderingerne foretages ud fra kvalitetsmodellen, som fremgår af bilag 1 og 2 til bekendtgørelsen om socialtilsyn¹³.

Diagram 7: Ved gennemførelse af tilsyn bedømmes indikatorerne efter følgende skala

5	I meget høj grad opfyldt
4	I høj grad opfyldt
3	I middel grad opfyldt
2	I lav grad opfyldt
1	I meget lav grad opfyldt

Socialtilsynets årsrapport skal indeholde kvantitative opgørelser om godkendelser, tilbagekaldte godkendelser og lignende, jævnfør bekendtgørelse om socialtilsyn § 18. Udover de kvantitative opgørelser, skal socialtilsynets årsrapport også indeholde generelle og kvalitative overvejelser om kvaliteten i tilbuddene, jævnfør bekendtgørelse om socialtilsyn § 18, stk. 3. Indholdet i socialtilsynets årsrapport kan endvidere rumme socialtilsynets overvejelser om udvalgte fokuspunkter, jævnfør bekendtgørelse om socialtilsyn § 18, stk. 4.

Scorerne er et udtryk for en bedømmelse af om tilbuddet lever op til de enkelte indikatorer. Det betyder for eksempel, at et tilbud der opnår 5 i bedømmelse stadig kan have udviklingspunkter at arbejde med.

Fokuspunkter til belysning af kvaliteten

De fem socialtilsyn i Danmark, har for 2017 valgt at belyse emnet re-godkendelsesperioden for alkohol- og misbrugsbehandlingstilbud. Socialtilsynene havde to år til at re-godkende alle alkohol- og misbrugsbehandlingstilbud - 2016 og 2017.

Belysningen af de syv temaer (økonomi er ikke længere et tema i kvalitetsmodellen, men stadig et tema i socialtilsynenes myndighedsvurdering), herunder:

- Hvad har socialtilsynene set af kvalitet på de syv temaer og hvad har det ført til af tiltag
- Gennemsnitsscore på alle temaer
- Udviklingspunkter
- Kvalitativ gennemgang af kvaliteten baseret på tilsynskonsulenternes erfaringer.

Tilbuddenes valg af faglige tilgange og metoder sammenholdt med tilbuddets værdier og medarbejdernes kompetencer, vil blive belyst under temaerne Målgruppe, metoder og resultater og Kompetencer.

Økonomi var et tema i kvalitetsmodellen i 2016, men udgik af kvalitetsmodellen i 2017, hvorfor der ikke udarbejdes gennemsnitsscorer på økonomi i 2017.

Socialtilsyn Øst har endvidere også valgt at belyse temaet *Sundhed og trivsel* på tilbudsområdet.

¹² Lovbekendtgørelse nr. 70 af 18/01/2017

¹³ Bekendtgørelse nr. 1675 af 16/12/2016

Metode til undersøgelse af tilbuddenes kvalitet

Socialtilsyn Øst har valgt at belyse kvaliteten med datatræk i Tilsyn.dk¹⁴ på temaniveau. I belysningen af re-godkendelsesperioden vedrørende alkohol- og misbrugsbehandlingstilbud vil alle tilbud indgå.

I forhold til belysning af temaet *Sundhed og trivsel*, er der foretaget nogle fravalg af visse tilbudstyper:

- Plejefamilier – servicelovens § 66, stk. 1, nr. 1 og nr. 2
- Efterskoler – servicelovens § 66, stk. 1, nr. 7
- Alkohol- og misbrugsbehandlingstilbud – sundhedslovens § 141 og servicelovens §§ 101 og 101 a
- Krisecentre - § 109
- Forsorgshjem - § 110.

Fravalget er foretaget, da anbringelse/visitation efter lov om socialservice §§ 109, 110 og § 66, stk. 1, nr. 7 ikke har til formål at have særligt fokus på temaet *Sundhed og trivsel*.

Alkohol- og misbrugsbehandlingstilbuddene fravælges også i afsnittet, da hele re-godkendelsesperioden af alkohol- og misbrugsbehandlingstilbuddene har sit selvstændige afsnit i denne årsrapport.

De nuværende belastningsgrader på plejefamilieområdet, vil blive erstattet af nye plejefamilietyper. De nye plejefamilietyper, skal træde i kraft den 1. juli 2019 og socialtilsynene har efterfølgende et år til at vurdere plejefamilierne efter de nye typer. En belysning af temaet *Sundhed og trivsel*, vil derfor give et mere interessant billede efter 2019. Derudover, kan tilføjes, at 2017 er det første år, hvor teamet *Sundhed og trivsel* har været en del af kvalitetsmodellen.

Temaet *Sundhed og trivsel* belyses med datatræk fra Tilsyn.dk på indikatorniveau:

Tabel 24: Kriterium og indikatorer temaet Sundhed og trivsel består af

Kriterium 4: Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse	
Indikator 4.a	Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt
Indikator 4.b	Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov
Kriterium 5: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel	
Indikator 5.a	Borgerne trives i tilbuddet
Indikator 5.b	Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser <i>Indikator 5.b gælder ikke anbringelsessteder oprettet efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 5 og 6, der alene er godkendt til at have borgere i aflastning efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 5</i>
Indikator 5.c	Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed modsvarer borgernes behov
Kriterium 6: Tilbuddet forebygger magtanvendelser	
Indikator 6.a	Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås <i>Indikator 6.a gælder ikke:</i> • Ambulante alkoholbehandlingstilbud efter sundhedslovens § 141 • Ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud efter servicelovens § 101 og § 101 a • Krisecentre oprettet efter servicelovens § 109 • Forsorgshjem oprettet efter servicelovens § 110

¹⁴ Socialtilsynets sagsstyringssystem

	• <i>Efterskoler, frie fagskoler og frie grundskoler med kostafdeling, der er oprettet som anbringelsessteder efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 7</i>
Indikator 6.b	Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen <i>Indikator 6.b gælder ikke:</i> • <i>Ambulante alkoholbehandlingstilbud efter sundhedslovens § 141</i> • <i>Ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud efter servicelovens § 101 og § 101 a</i> • <i>Krisecentre oprettet efter servicelovens § 109</i> • <i>Forsorgshjem oprettet efter servicelovens § 110</i> • <i>Efterskoler, frie fagskoler og frie grundskoler med kostafdeling, der er oprettet som anbringelsessteder efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 7</i>
Kriterium 7: Tilbuddet forebygger vold og overgreb	
Indikator 7.a	Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet

Det brede udsnit af tilsynsrapporter danner basis for analysen, og vil så vidt muligt belyse den faglige kvalitet vedrørende driftsorienteret tilsyn, med særlig fokus på indikatorerne ovenfor eventuelt suppleret med faglige uddybninger af tilsynskonsulenterne i Socialtilsyn Øst.

Lidt mere end 90 % af de tilsyn, hvor temaet *Sundhed og trivsel* er gennemgået, har en score mellem 3–5. Socialtilsyn Øst vil derfor sætte fokus på, hvad det er, der gør, at tilbuddene hovedsageligt opnår en score mellem 3–5. Analysen vil tage udgangspunkt i bedømmelsen af indikatorerne suppleret med eventuelle faglige uddybninger af tilsynskonsulenterne i Socialtilsyn Øst.

Den faglige kvalitet

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

Generel kvalitet

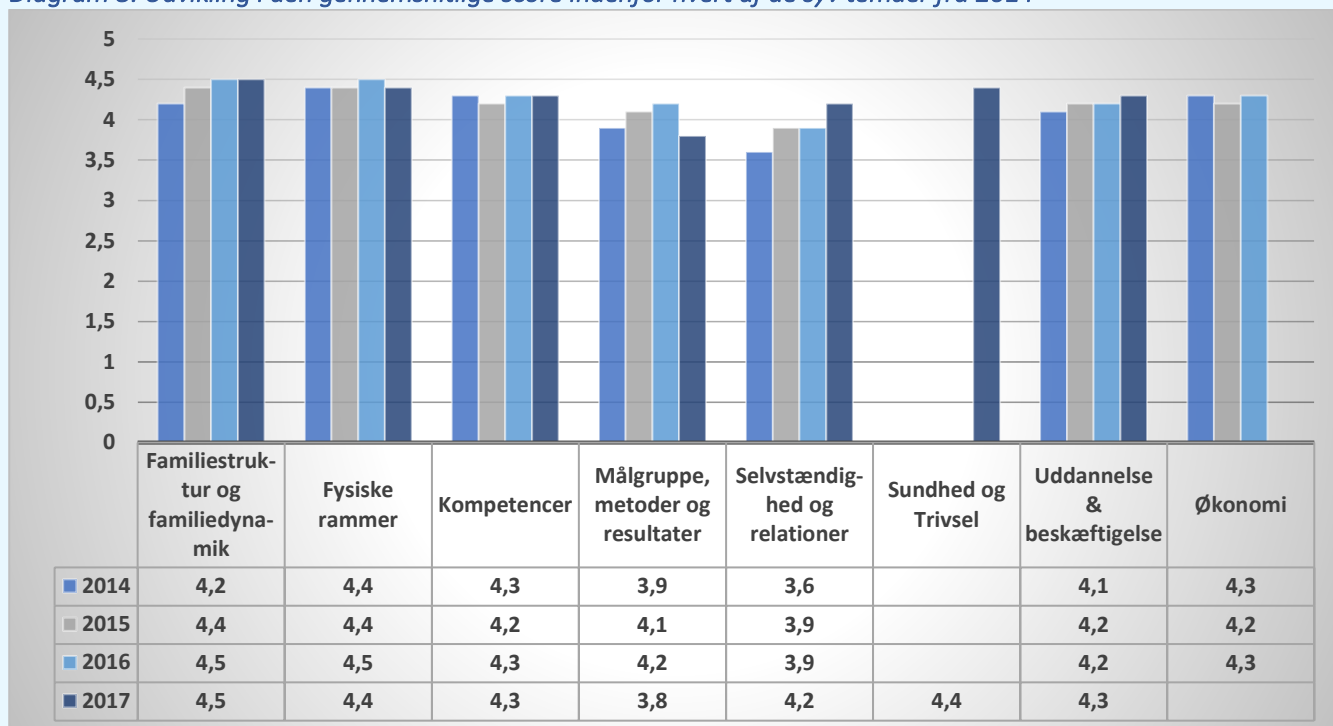
Den generelle kvalitet på plejefamilie- og tilbudsområdet, belyses ud fra de scorer og bedømmelser, der er givet inden for hvert af de syv temaer i kvalitetsmodellen. I datagrundlaget indgår ny-godkendte plejefamilier og tilbud ikke, da disse tilsynstyper ikke skal have scorer, men får en bedømmelse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

Temaet *Sundhed og trivsel* fremgår i nedenstående diagrammer, alene for 2017, da temaet først er blevet en del af kvalitetsmodellen i 2017. Temaet *Økonomi* er fra 2017 ikke længere en del af kvalitetsmodellen, hvorfor der ingen scorer er på dette tema i 2017.

Plejefamilier

Socialtilsyn Øst har gennemført tilsyn med 1.273 plejefamilier.

Diagram 8: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer fra 2014



Det fremgår af **Diagram 8: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hvert af de syv temaer fra 2014**, at scorerne ligger stabilt fra 2014 til 2017. Scorerne er status quo i to af temaerne, i tre af temaerne stiger scoren og i et tema er der et lille fald, hvis 2014 og 2017 sammenlignes. De største ændringer ligger i temaerne *Familiestruktur og familiedynamik* og *Selvstændighed og relationer*. Dette vurderer Socialtilsyn Øst som en positiv udvikling, som er et resultat af socialtilsynets virke, herunder dialog, anbefalinger og udviklingspunkter med mere. At scorerne er næsten uændret, er et udtryk for, at kvaliteten generelt er stabil.

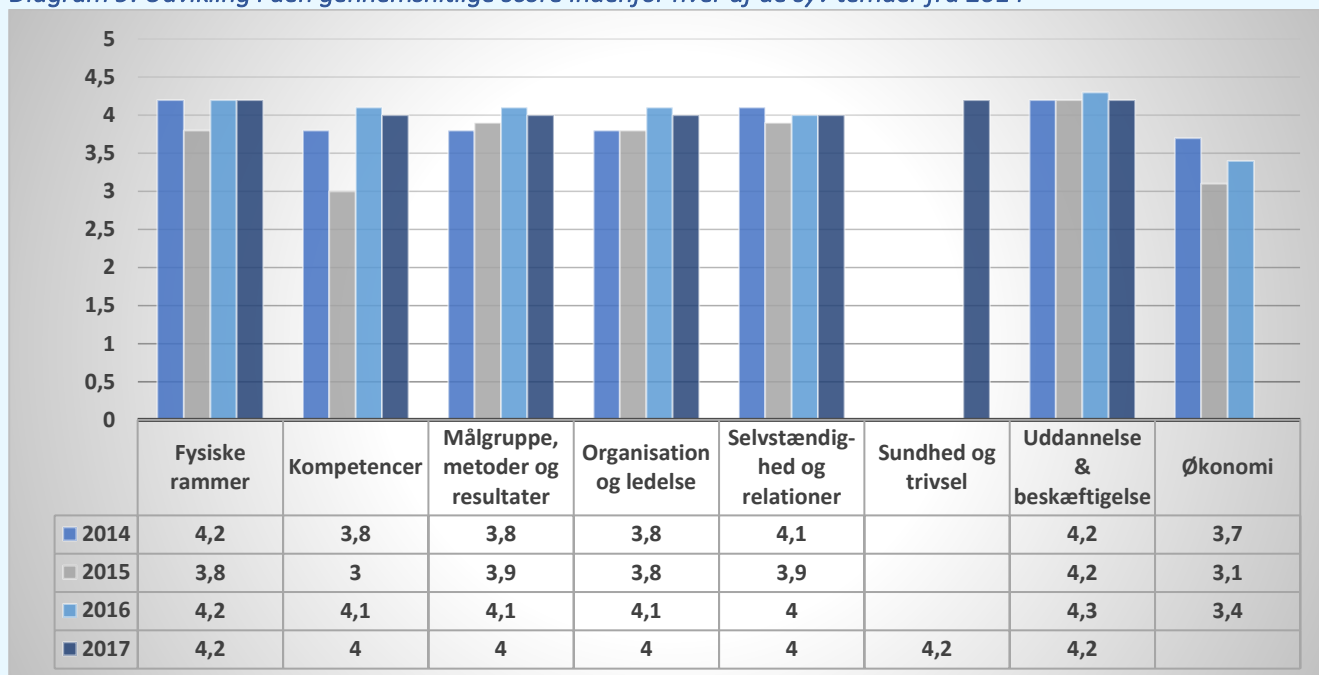
Der er flere årsager til, at scorerne er næsten uændret. I forhold til temaet *Uddannelse og beskæftigelse* kan blandt andet nævnes, at de plejefamilier, der har aflastningspladser eller meget små børn sjældent vil opnå en særligt høj score, da denne målgruppe falder uden for temaet *Uddannelse og beskæftigelse*, men skal alligevel opnå en score for at tilsynsrapporten kan dannes. Derudover, vil plejefamiliernes fysiske rammer mere eller mindre være status quo, da der løbende vedligeholdes på de fysiske rammer og plejefamilierne ikke flytter hverken hvert eller hvert andet år. Der hvor de lave score kan forekomme vedrørende de fysiske rammer, er når der kommer et nyt plejebarn i familien, der har behov for andre fysiske rammer end det tidligere plejebarn for eksempel på grund af fysisk eller psykisk handicap.

Socialtilsyn Øst vurderer, at der er en generelt høj kvalitet i plejefamilierne. Denne kvalitet har socialtilsynet erfaret, at plejefamilierne kontinuerligt arbejder med, både for at fastholde kvaliteten, men også for at højne den. I årsrapporten 2016 belyste Socialtilsyn Øst emnet udviklingspunkter. De hyppigste udviklingspunkter på plejefamilieområdet var *Uddannelse/kompetencer herunder intern sparring og supervision*. Socialtilsyn Øst kan se en større søgning på de af socialtilsynet udbudte kurser, derudover, oplyser plejefamilierne, at de i større grad end tidligere, er opsøgende på kompetenceudvikling og supervision. Det er dog et punkt, der fortsat skal arbejdes med og kommunerne kan samtidig blive bedre til at udbyde relevante kurser.

Børne- og unge tilbud

Socialtilsyn Øst har gennemført tilsyn med 74 tilbud på børne- og unge området.

Diagram 9: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hver af de syv temaer fra 2014



Det fremgår af **Diagram 9: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hver af de syv temaer fra 2014**, at scorerne på børne- og ungeområdet, ligger stabilt fra 2014 til 2017. Scorerne i tre af temaerne stiger, to temaer er status quo og et enkelt tema har et lille fald, hvis 2014 og 2017 sammenlignes. Socialtilsyn Øst vurderer, at der er en generelt høj kvalitet i børne- og unge tilbud. Denne kvalitet har socialtilsynet erfaret, at tilbuddene kontinuerligt arbejder med, både for at fastholde kvaliteten, men også for at højne den

Den største udvikling over de tre år ligger i temaet *Kompetencer*. I 2014 havde Socialtilsyn Øst i forbindelse med de driftsorienteret tilsyn, fokus på etablering af et nyt tilsynsværktøj, herunder kvalitetsmodellen, hvilket indebar, at der ikke var særligt fokus på enkelte områder i kvalitetsmodellen. I 2015 hvor hovedparten af tilbuddene blev re-godkendt, faldt scoren i temaet *Kompetencer*, hvilket kan ses som et udtryk for, at der var en mere intens prøvelse af tilbuddene i forhold til kvalitetsmodellens temaer og/eller en større forståelse for og erfaring med anvendelsen af kvalitetsmodellen. Dette særlige fokus, har i forhold til temaet *Kompetencer* gjort en væsentlig forskel, som det kan se i **Diagram 9: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hver af de syv temaer fra 2014**.

Socialtilsyn Øst vurderer, at der er en generelt høj kvalitet i børne- og unge tilbud. Denne kvalitet har socialtilsynet erfaret, at tilbuddene kontinuerligt arbejder med, både for at fastholde kvaliteten, men også for at højne den. I årsrapporten 2016 belyste Socialtilsyn Øst emnet udviklingspunkter. De hyppigste udviklingspunkter på børne- og ungeområdet var:

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

I forhold til procedureplan for forebyggelse af overgreb, herunder vold og trusler samt magtanvendelser, herunder konflikthåndtering, er der fra 2016 til 2017 sket en positiv udvikling. Tilbuddene oplyser, at de har søgt kurser, udbudt af Socialtilsyn Øst, men at de også har søgt viden andre steder. De fleste tilbud oplyser, at de har kendskab til og er bevidste om reglerne på området, hvilket også kan ses i de bedømmelser tilbuddene opnår i indikatorerne 6.a, 6.b og 7.a.

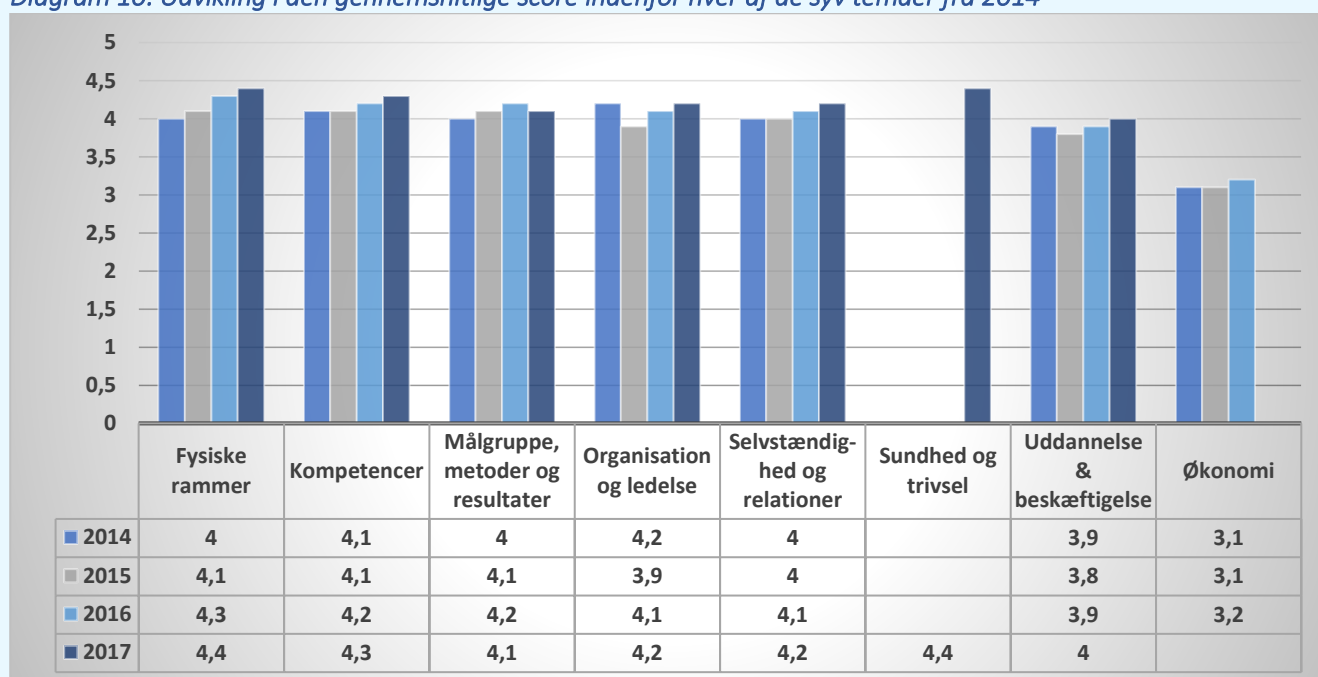
Ved tilsynene i 2017, kan Socialtilsyn Øst se, at der er kommet større fokus på *resultatdokumentation, herunder elektroniske journaliserings- og dagbogssystemer*. Der er dog stadig nogle tilbud, der har fået givet udviklingspunkter vedrørende enkel og ensartet dokumentationspraksis, herunder at sikre opbevaring af personfølsomme oplysninger.

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

Voksen tilbud

Socialtilsyn Øst har gennemført tilsyn med 205 tilbud på voksenområdet.

Diagram 10: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hver af de syv temaer fra 2014



Det fremgår af **Diagram 10: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hver af de syv temaer fra 2014**, at scorerne ligger stabilt fra 2014 til 2017. Scorerne er status quo eller i en lille stigning, hvis 2014 og 2017 sammenlignes. Dette vurderer Socialtilsyn Øst som en positiv udvikling, det er et resultat af socialtilsynets virke, herunder dialog, anbefalinger og udviklingspunkter med mere. At scorerne er status quo er et udtryk for, at kvaliteten generelt er stabil.

Socialtilsyn Øst vurderer, at der er en generelt høj kvalitet på voksenområdet. Denne kvalitet har socialtilsynet erfaret, at tilbuddene kontinuerligt arbejder med, både for at fastholde kvaliteten, men også for at højne den. I årsrapporten 2016 belyste Socialtilsyn Øst emnet udviklingspunkter. De hyppigste udviklingspunkter på børne- og ungeområdet var:

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

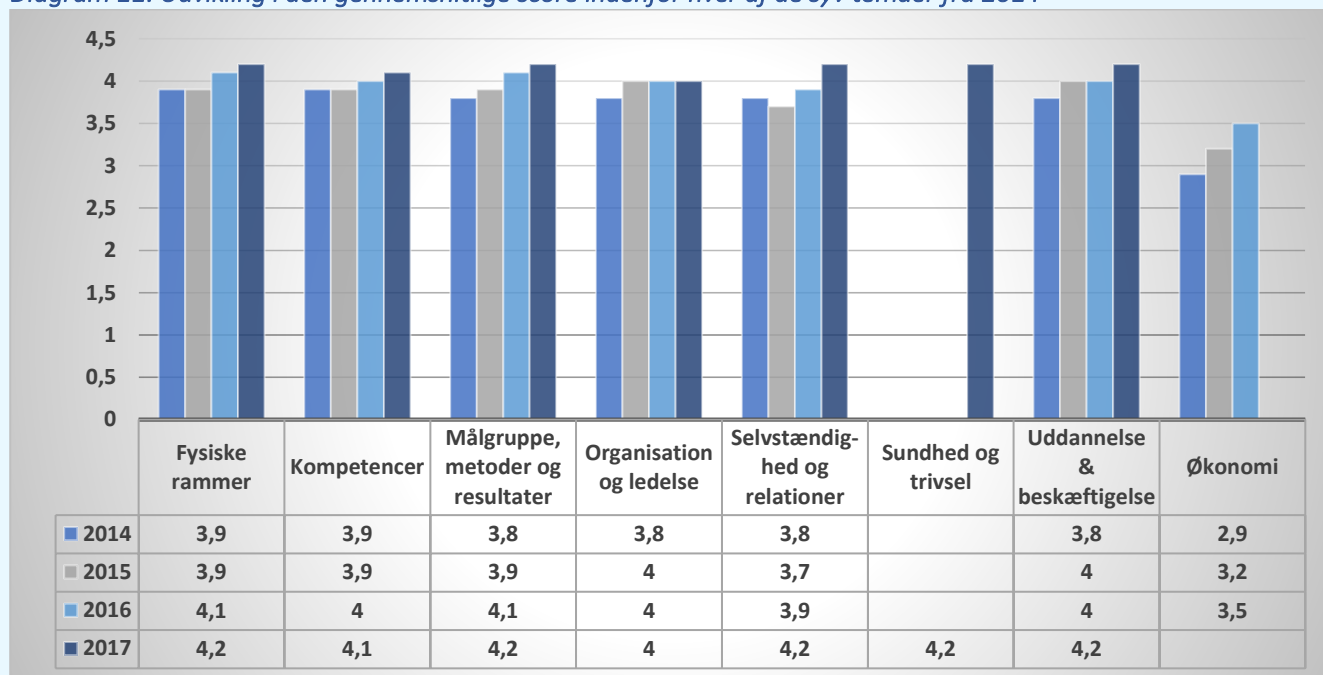
I forhold til *resultatdokumentation, herunder elektronisk journaliserings- og dagsbogssystem, procedureplan for forebyggelse af overgreb, herunder vold og trusler og magtanvendelser, herunder konflikthåndtering* ser Socialtilsyn Øst den samme positive tendens som på børne- og ungeområdet.

Socialtilsyn Øst har ved tilsynene i 2017 erfaret, at der arbejdes fokuseret med udviklings- og handleplaner, herunder de mål der skal til for at opfylde kravene i udviklings- og handleplanerne. Der er større tendens til, at borgerne inddrages i de mål der sættes og hvordan de skal effektueres.

Kombinerede tilbud

Socialtilsyn Øst har gennemført tilsyn med 105 kombinerede børne- og unge tilbud og voksentilbud.

Diagram 11: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hver af de syv temaer fra 2014



Det fremgår af **Diagram 11: Udvikling i den gennemsnitlige score indenfor hver af de syv temaer fra 2014**, at scorerne ligger stabilt fra 2014 til 2017. Scorerne er status quo eller i en lille stigning, hvis 2014 og 2017 sammenlignes. Dette vurderer Socialtilsyn Øst som en positiv udvikling, der er et resultat af socialtilsynets virke, herunder dialog, anbefalinger og udviklingspunkter med mere. At scorerne er status quo er et udtryk for, at kvaliteten generelt er stabil.

I kategorien kombinerede tilbud, er der en overvægt af private tilbud. Socialtilsyn Øst har en formodning om, at der er sket en stigning af antal private tilbud, som indgår i denne kategori, da især flere børne- og ungetilbud har fået væsentlige ændringer, som har resulteret i, at de også er blevet godkendt efter voksenparagraffer. Imens er antallet af offentlige tilbud i denne kategori ikke umiddelbart ændret væsentligt. Dette vil alt andet lige resultere i, at gennemsnitsscoren for de kombinerede tilbud er steget i forhold til tidligere.

Socialtilsyn Øst vurderer, at der er en generelt høj kvalitet på de kombinerede tilbud. Denne kvalitet har socialtilsynet erfaret, at tilbuddene kontinuerligt arbejder med, både for at fastholde kvaliteten, men også for at højne den. I årsrapporten 2016 belyste Socialtilsyn Øst emnet udviklingspunkter. Udviklingspunkterne er de samme som på børne-, unge og voksenområdet. Her ses også den samme positive tendens.

Re-godkendelsesprocessen af alkohol- og misbrugsbehandlingstilbud

I forbindelse med lovændringen overtog socialtilsynene pr. 1. januar 2016 opgaven med at re-godkende og føre tilsyn med alkoholbehandlingstilbud, jævnfør sundhedslovens¹⁵ § 141. Alle de eksisterende alkoholtilbud skulle re-godkendes i perioden fra den 1. januar 2016 til den 31. december 2017. I belysningen af re-godkendelsesprocessen har der været fokus på strukturen og kvaliteten i de alkoholtilbud, der var omfattet af Socialtilsyn Østs opgaveportefølje pr. 31. december 2017.

Af **Tabel 25: Tilbud som tilbyder alkoholbehandling og skal godkendes i perioden 1. januar 2016 – 31. december 2017** fremgår det, at Socialtilsyn Øst skulle re-godkende 12 alkoholtilbud pr. 1. januar 2016. 11 af tilbuddene hørte under et tilbud, der allerede var omfattet af socialtilsynet i forvejen. Der var kun 1 tilbud der alene var et alkoholtilbud. Størstedelen af tilbuddene er re-godkendt i 2016.

Tabel 25: Tilbud som tilbyder alkoholbehandling og skal godkendes i perioden 1. januar 2016 – 31. december 2017

	Antal som pr. 1. januar 2016 skulle re-godkendes		
	Offentlige	Private	I alt
Eksisterende tilbud, som ikke tidligere har været omfattet af socialtilsyn	1	0	1
Afdeling på et misbrugsbehandlingstilbud, som allerede er omfattet af socialtilsyn	10	1	11
Nye alkoholbehandlingstilbud, som søgte om ny-godkendelse i perioden og blev godkendt	0	0	0
I alt	11	1	12

Tabel 26: Antal tilbud der tilbyder alkoholbehandling pr. 31. december 2017

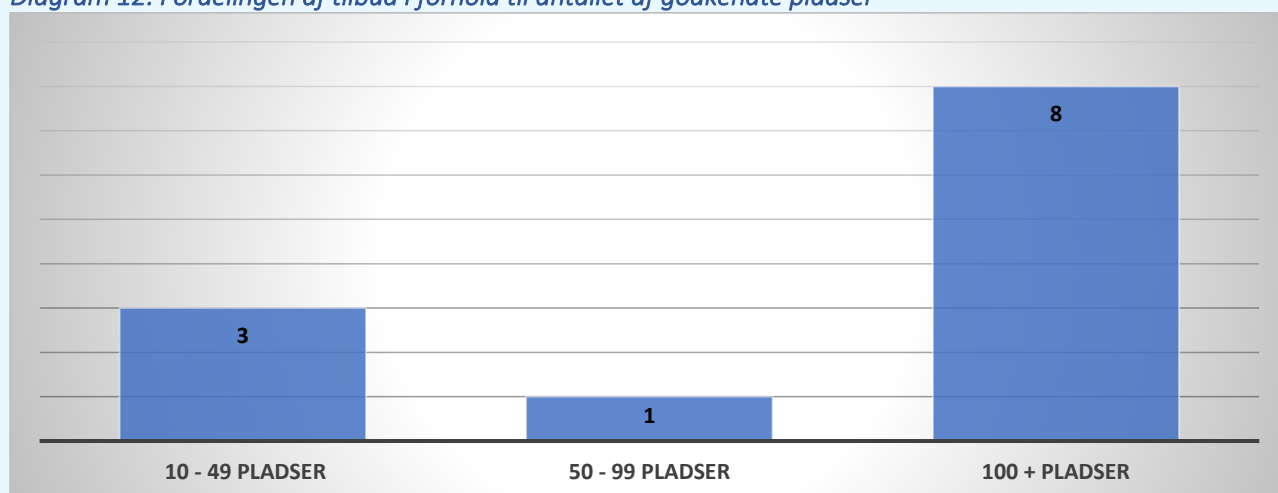
Virksomhedsform	Antal tilbud	Antal adresser	Antal afdelinger	Antal pladser
Offentlige	11	22	25	2.102
Private	1	1	1	15
Gennemsnit pr. tilbud		1,9	2,2	176,4

Tabel 27: Resultat af re-godkendelsesprocessen pr. 31. december 2017

Resultat	Antal
Godkendt	11
Godkendt med vilkår	1

¹⁵ LBK nr. 191 af 28/02/2018

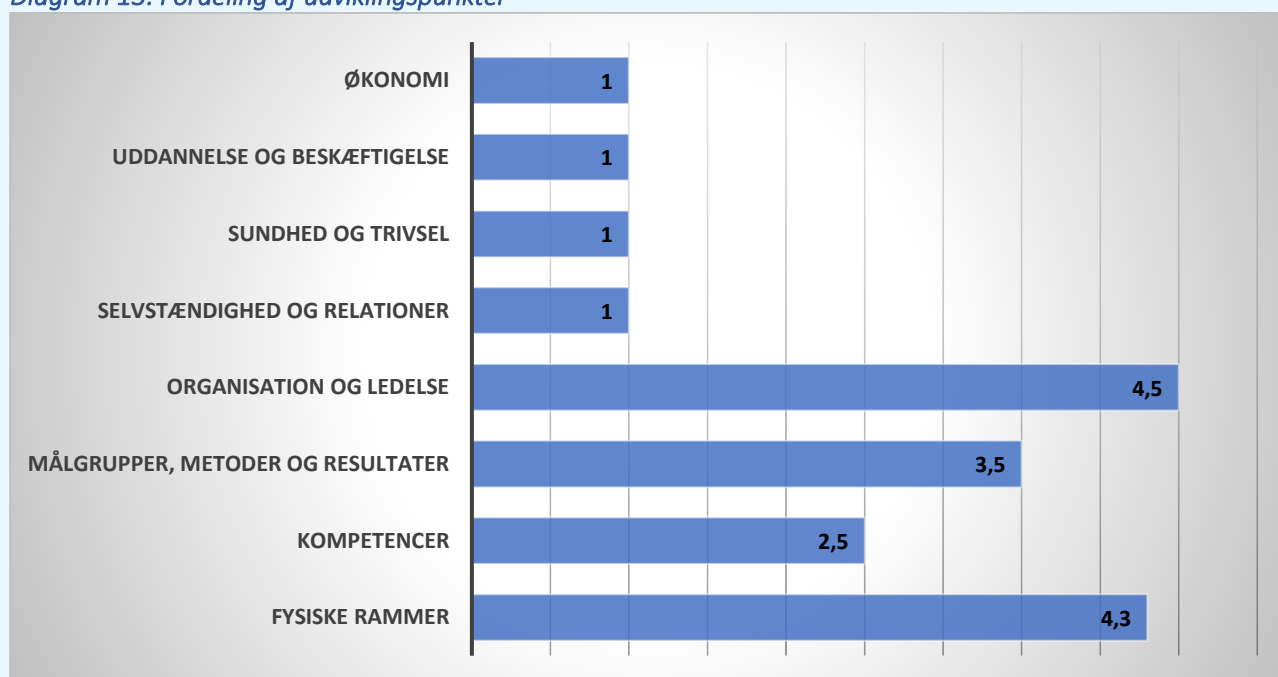
Diagram 12: Fordelingen af tilbud i forhold til antallet af godkendte pladser



Udviklingspunkter

Alle de re-godkendte alkohol- og misbrugsbehandlingstilbud har fået udviklingspunkter indenfor et eller flere temaer i kvalitetsmodellen.

Diagram 13: Fordeling af udviklingspunkter



Tabel 28: Gennemsnitlig bedømmelser på temaerne i kvalitetsmodellen 2016 – 2017

Tema	Gennemsnitlig bedømmelse
Uddannelse og beskæftigelse	3,4
Selvstændighed og relationer	4,4
Målgruppe, metoder og resultater	4,3
Sundhed og trivsel	4,5
Organisation og ledelse	4,3
Kompetencer	4,4
Fysiske rammer	4,1

Økonomi	2,7
---------	-----

Temaet *Økonomi* udgik af kvalitetsmodellen i 2017, hvorfor gennemsnitsbedømmelsen alene er på de tilbud, der blev re-godkendt i 2016. Størstedelen af tilbuddene blev re-godkendt i 2016. Temaet *Sundhed og trivsel* kom først med i kvalitetsmodellen i 2017, hvorfor gennemsnitsbedømmelsen alene er på de tilbud, der blev re-godkendt i 2017.

Temaet *Økonomi* har en meget lav gennemsnitsbedømmelse, da kommunale tilbud ikke er omfattet af kravet om at aflægge revideret regnskab jævnfør lov om socialtilsyn §§ 17 og 18. Alle tilbuddene har vedrørende indikator 11.a *Tilbuddets revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i erklæringen til tilbuddets regnskab og årsrapport* og indikator 13.a *Tilbuddets økonomiske nøgletal, som fremgår af tilbuddets årsrapport, er i overensstemmelse med regnskabet*, opnået en lav score. Det er almindelig praksis, at tilbud der af den ene eller anden årsag, ikke kan bedømmes på en indikator, vil opnå en lav bedømmelse.

Gennemsnitsbedømmelsen på temaet *Uddannelse og beskæftigelse* er lidt lavere end de fleste andre temaer. Dette skyldes, at temaet ikke er relevant i alle alkohol- og misbrugsbehandlingstilbuddene, særligt tilbud der udbyder anonym misbrugsbehandling, har borgere, der er i arbejde eller uddannelse.

Socialtilsyn Østs erfaringer med re-godkendelse af alkohol- og misbrugsbehandlingstilbud

Generelt har Socialtilsyn Øst erfaret, at tilbuddene opfylder kravene i indikatorerne tilfredsstillende. Kommunernes økonomi understøtter tilbuddets bæredygtighed på kort og mellemlang sigt, da bæredygtigheden garanteres af den samlede økonomi i kommunerne. Det vurderes derfor, at budgettet for tilbuddene samlet set giver plads til en fornuftig økonomisk styring på både kort og lang sigt. Det betyder endvidere, at der ikke skønnes at være en øget risiko for lukning med kort varsel af økonomiske årsager.

Det er Socialtilsyn Østs vurdering, at tilbuddenes budgetter samlet set afspejler tilbuddets målgrupper, metoder samt tilbuddenes planer for faglig udvikling og større ændringer.

Selv om, tilbuddene har en høj gennemsnitsbedømmelse, har der været anledning til at Socialtilsyn Øst har givet udviklingspunkter til tilbuddene. Udviklingspunkterne er hovedsageligt giver vedrørende temaerne *Organisation og ledelse*, *Målgruppe, metoder og resultater* og *Fysiske rammer*. Socialtilsyn Øst oplever, at tilbuddene har modtaget udviklingspunkterne positiv og har givet udtryk for, at de vil have særligt fokus på dem i deres arbejde.

Socialtilsyn Øst anbefaler tilbuddene at udbygge deres kriseberedskabsplaner til også at omhandle et beredskab i forhold til forebyggelse af overgreb borgerne imellem i tilbuddet og at de skal have særligt fokus på den skærpede underretningspligt vedrørende børn af borgere i behandling.

Derudover, anbefaler Socialtilsyn Øst, at der sættes større fokus på at samarbejde med den enkelte borger om at opstille mål for hvordan borgeren ønsker samarbejdet koordineret i forhold til andre for borgeren relevante samarbejdspartnere for eksempel familie, jobcenter, uddannelsesinstitution, arbejdsgiver med flere, samt hvordan samarbejdet koordineres og følges op.

Alkohol- og misbrugsbehandlingstilbuddene opfordres til at arbejde yderligere med mål- og behandlingsplaner og inddrage borgerne heri.

Sundhed og trivsel

Kvalitetsmodellen blev med virkning fra 1. januar 2017 ændret. De største ændringer var, at temaet *Sundhed og trivsel* blev tilføjet og temaet *Økonomi* blev taget ud. Bevæggrunden for at tilføje temaet *Sundhed og trivsel* i kvalitetsmodellen bunder i et ønske om at få et tydeligere fokus på borgerens selvbestemmelsesret og få skærpet fokus på målgruppe, metoder og resultater. Derudover, har man ved at lave det nye tema kunne få indflettet et fokus på sundhedsaspektet, herunder brug af rusmidler med mere.



Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet.

Tilbuddene skal i deres pædagogiske indsats have fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvende viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Derudover, er det væsentligt, at tilbuddene forebygger vold og overgreb.

Lidt mere end 90 % af de tilsyn, hvor temaet *Sundhed og trivsel* er gennemgået, har en score mellem 3–5. Socialtilsyn Øst har derfor fokuseret på, hvad det er, der gør, at tilbuddene hovedsageligt opnår en score mellem 3–5.

Børne- og unge tilbud

Kriterium 4: Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

De børn og unge, der er blevet interviewet i tilbuddene, oplyser, at de føler de bliver hørt, anerkendt og inddraget i beslutninger om dem selv og fællesskabet.

Tilbuddene på børne- og ungeområdet oplyser, at de arbejder målrettet og fokuseret med at understøtte borgerens selv- og medbestemmelse. Der er mange forskellige måder, hvorpå tilbuddene arbejder med at understøtte borgernes selv- og medbestemmelse, men der er nogle gennemgående tiltag som kan beskrives.



Tilbuddene der indgår i analysen, oplyser, at de afholder individuelle samtaler med borgerne, både på tilbuddets initiativ men også på borgernes. Borgerne kan altid løbende komme og tale om hvad de finder vigtigt. Derudover, arbejder tilbuddene med at borgerne er med til at udarbejde mål, som der skal arbejdes med ud fra handleplanerne og borgerne orienteres om deres egne statusrapporter.

I tilbuddene arbejdes der generelt med relationsdannelse, blandt andet for at sikret, at borgerne føler sig hørt, set, anerkendt og tryk. Borgerne i tilbuddene har blandt andet tilknyttet en fast kontaktperson, der afholdes husmøder og udarbejdes aktivitetskalendere. Formålet med husmøderne er blandt andet at inddrage både læring og relationsdannelse. Læringen kan for eksempel være, at der er stemmeret, gensidig respekt for hinanden og deres forskelligheder og konsekvens af ikke at deltage i fælles aktiviteter og beslutninger. Mange af borgerne oplyser, at de har indflydelse på indretning på eget værelse, madplaner og aktiviteter både fælles og individuelt.

Tilbuddene er opmærksomme på, at struktur i hverdagen, har stor betydning for borgernes velbefindende, derfor samarbejder de tilbud hvor det er relevant, på tværs af afdelinger for at sikre ens regler for alle.

Der er altid fokus på at inddrage forældrene i deres børns hverdag, herunder arbejdet med målsætninger, aktiviteter, behov og ønsker fra borgerne.

Kriterium 5: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Der er flere forskellige tiltager der viser, at tilbuddene arbejder med at understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Generelt om borgerne trives, oplyser borgerne selv, at de generelt trives i tilbuddene. De oplever blandt andet gode relationer, plads til at være teenagere, humor, god dialog og respektfuld behandling og tale. Borgerne oplyser endvidere, at der på nogle tilbud er mulighed for at have venner på besøg og at borgerne bliver hjulpet til at transportere sig til venner, aktiviteter og lignende.

For at sikre at borgerne trives i tilbuddene sørger tilbuddene for, at der er tydelige rammer og regler, så borgerne hele tiden kan genkende hverdagen og ved hvad de kan forvente.

Tilbuddene arbejder meget med, at borgerne skal opleve gensidig respekt for hinanden, deres forskelligheder og gensidigt til personalet. De værktøjer og regler der ligger til grund for arbejdet evalueres løbende, så de er tilpasset målgruppen på tilbuddene, både som helhed men også individuelt.

Personalet på tilbuddene sørger for, i samarbejde med borgerne, at finde fritidsaktiviteter både i tilbuddene men også uden for tilbuddene. Hvis der er behov for det, bliver borgerne transporteret til aktiviteterne eller bliver hjulpet til selv at kunne transportere sig.

Tilbuddene understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed ved blandt andet, at sørge for, at borgerne kommer til lægen, tandlægen, specialister med mere. Borgere under 18 år ledsages altid af personale og borgere over 18 år ledsages efter behov og konkret vurdering. Borgerne tages altid alvorligt når de siger, at de har problemer, smerter, behov for læge eller lignende. Hvis der findes behov for særlige behandlingstilbud, kontaktes handlekommunen. Forældre orienteres altid ved sygdom, svingende adfærd, lægebesøg og lignende.

Den kommunale sundsplejerske tilser årligt borgerne i tilbuddene. Derudover, sørger tilbuddene for, at borgerne følger det danske vaccinationsprogram.

På tilbud med borgere med misbrugsproblematikker, er der et tæt samarbejde med misbrugscentre, kommunen og forældre.

I forhold til medicin håndtering, oplyser tilbuddene, at de har planer for medicin håndtering, der løbende opdateres. Derudover, kommer personalet på kurser i medicin håndtering. Tilbuddene oplyser endvidere, at medicinen altid er låst væk og der foretages registrering af medicinen.

Nogle tilbud arbejder også med, at borgerne selv skal mærke efter hvornår de har behov for medicin, da de skal lære at tage ansvar og blive bevidste om deres egne symptomer, adfærd og behov. Der følges hele tiden op på borgerne og reguleringer foretages efter behov og dialog med borger.

En del tilbud tilbyder også hjælp til rygestop og kost og livstilsændringer, blandet overvægt. Nogle tilbud har indrettet rygerum til borgerne og personalet, for at sikre, der ikke er nogen der bliver udsat for passiv rygning. Der indhentes tilladelse fra forældrene, når en borger ryger. Derudover, arbejdes der med faste rytmer og sengetider.

Tilbuddene inddrager borgerne i forskellige tiltag for at sikre en fysisk og mental sundhed. Mange tilbud inddrager borgerne i madlavning, både planlægning, indkøb og selve udførelsen. Dette for at give dem større bevidsthed om processer fra indkøb til maden står på bordet.

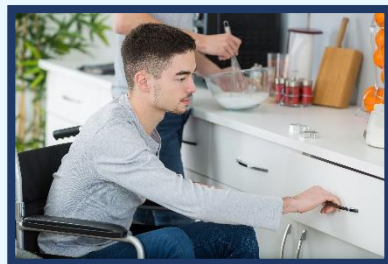
For at borgerne skal være fysisk aktive, har nogle tilbud, fysiske aktiviteter på tilbuddet for eksempel håndbold, fodbold, leg i haven og lignende. Enkelte tilbud arrangerer også ud af huset aktiviteter for eksempel en tur i svømmehallen, skiferier og lignende.

Voksen tilbud

Udover, at se på tilbuddene generelt på voksenområdet, med bedømmelserne 3-5, har Socialtilsyn Øst haft særligt fokus på tilbud der har borgere der er visiteret efter § 107 (midlertidigt botilbud til voksne) og § 108 (almindeligt længerevarende botilbud til voksne) i analysen af voksenområdet. Analysen skulle vise, om der er en forskel på disse tilbudstyper.

Kriterium 4: Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Borgerne i tilbuddene oplyser, at der generelt er lyttende og imødekommende personale og at de bliver behandlet respektfuldt i handlinger og tale. Derudover, oplever borgerne, at der arbejdes med relationsdannelse med udgangspunkt i den enkelte borgers formåen psykisk, fysisk og socialt.



Borgerne har tilknyttet en kontaktperson og der afsættes tid til individuelle samtaler og der udvises interesse for målsætninger af den enkelte borgers trivsel, ønsker og behov. Kontaktpersonerne drøfter med borgerne, hvilke mål der skal arbejdes med og hvordan.

Tilbuddene respekterer borgernes privatliv, blandt andet ved at banke på døren inden den åbnes og respekterer, hvis borger ikke har lyst til besøg.

En del tilbud arbejder med hjælp til selvhjælp, da det er af væsentlig betydning, at borgerne ikke gøres svagere end de er. Borgerne har brug for at blive støttet i deres bestræbelser på at kunne klare sig selv i større eller mindre omfang, alt efter deres sociale-, fysiske- og psykiske formåen.

Tilbuddene oplyser, at de har husmøder, typisk en gang om ugen, hvor borgerne kan komme med ideer, til aktiviteter, madplaner, ferier og lignende. Derudover, bruges husmøderne også til, at borgerne kan give deres mening tilkende i forhold til dagligdagen i tilbuddet, både positivt og negativt.

En del tilbud har særligt fokus på borgernes rettigheder, herunder medbestemmelsesretten og selvbestemmelsesretten. Tilbuddene oplyser, at borgerne ikke altid er bevidste om deres rettigheder og ikke kender forskellen på medbestemmelse og selvbestemmelse.

Tilbuddene oplyser, at de bestræber sig på at have en struktureret hverdag, så borgerne hele tiden ved hvad der skal ske i hverdagen og føler sig trygge. Derudover, arbejdes der med fælles forståelse for fællesskabet og hvordan alle kan bidrage til det ud fra den enkelte borgers psykiske, fysiske og sociale formåen. På mange tilbud bidrager borgerne til fællesskabet i hverdagen ved at gøre rent, lave mad og lignende.

Kriterium 5: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Borgerne giver generelt udtryk for, at de trives i tilbuddene både i fællesskabet og individuelt. Tilbuddene kan bekræfte dette og enkelte tilbud dokumentere det, med brugerundersøgelser de har lavet i tilbuddet.

Tilbuddene bestræber sig på at kompetenceudvikle personalet, så deres kompetencer hele tiden passer til målgrupperne.

Tilbuddene anvender generelt de samme metoder til at understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Borgerne ledsages ved behov til lægebesøg, besøg hos tandlæge, sygehus og lignende. De borgere der vurderes at kunne klare det selv, støttes i at aftale tider og transportere sig selv. Tilbuddene sørger for, at borgerne kommer til et årligt tandlægebesøg og det vurderes årligt om borgerne skal til en helbredsundersøgelse.

Tilbuddene arbejder i større eller mindre grad med, at borgerne skal have et sundt og aktivt liv. Der er fokus på, at borgerne tilbydes sunde vaner – fysisk og psykisk omsorg og udviklende aktivitet. Af tilbud kan blandt andet nævnes rygestop, motion, ernæringsassistent til overvægtige og diabetikere. Motionstilbuddene omfatter blandt andet cykling, gåture og motionsrum. En del tilbud inddrager læring i hverdagen om hvad uheldsmæssig brug af rusmidler kan gøre hvad kroppen fysisk og psykisk.

Tilbuddene samarbejder med blandt andet handlekommunerne, distriktpsychiatrien og kriminalforsorgen. Der hvor det ønskes, samarbejdes der også med pårørende for eksempel forældrene.

Personalet på tilbuddene har modtaget kurser i medicinbehandling og der forligger retningslinjer/instrukser for hvordan medicin skal håndteres i det enkelte tilbud. Medicinen er forsvarligt opbevaret og al brug registreres. Borgerne følges tæt for at være sikker på korrekt medicinering og reguleringer alt efter borgernes behov.

Personalet på tilbuddene er opmærksomme på smitterisiko i forbindelse med hygiejnesituationer, hvilket gør, at de anvender forklæder og handsker. Derudover, italesættes almindelig sund hygiejne overfor borgerne, så som regelmæssig tandbørstning, håndvask, bad, tøjvask og lignende. Borgerne læres endvidere om, at ved sygdom skal de passe på ikke at smitte hinanden.

Kombinerede tilbud

I forhold til de tilbud der har både børn og unge og voksne, gør de samme ting sig gældende som beskrevet ovenfor under afsnittene om børn og unge tilbud og voksen tilbud.

Socialtilsyn Østs erfaringer med temaet Sundhed og trivsel

På baggrund af interview med borgerne i tilbuddene, oplever Socialtilsyn Øst en stor grad af tilfredshed med sundheden og trivslen i tilbuddene. Borgerne støttes og vejledes i stort omfang til at kunne klare mange ting selv og inddrages i beslutninger om dem selv og fællesskabet i tilbuddene. Borgerne er glade for at kunne bidrage til fællesskabet via dagligdags gøremål som madlavning og rengøring, men de oplever stor tilfredshed med, at kunne påvirke beslutninger om aktiviteter, fælles som individuelt.



Socialtilsyn Øst har på baggrund af tilsynsbesøg i tilbuddene set, at tilbuddene er opmærksomme på korrekt medicinering, forsvarlig opbevaring og registrering. Det er Styrelsen for patientsikkerhed der har tilsynet med medicinering, men socialtilsynet har snitflader hertil.

På tilsynene i 2017, har Socialtilsyn Øst oplevet, at personalet behandler borgerne respektfuldt i både handlinger og tale, derudover, omtaler de borgerne med værdighed og respektfuldt.

Tilbuddene er nuanceret i deres anvendelse af forskellige kommunikationsværktøjer. Socialtilsyn Øst oplever, at tilbuddene generelt er gode til at anvende de kommunikationsværktøjer, der passer til den enkelte borger.

På voksenområdet, kan Socialtilsyn Øst se en mindre, men ikke væsentlig forskel i bedømmelserne på tilbud med borgere visiteret efter § 107 og § 108. Tilbud med § 107 pladser scorer lidt flere 5-taller end tilbud med § 108 pladser. Helt grundlæggende kan det konstateres, at kvaliteten i tilbud med § 107 og § 108 pladser ses at være en rigtig god.

Det at tilbuddenes scorer hovedsageligt ligger mellem 3-5 betyder ikke, at kvaliteten ikke kan blive bedre, men at de opfylder betingelserne for at opnå bedømmelserne. Socialtilsyn Øst opfordrer og vejleder altid tilbuddene til at udvikle og at have særligt fokus på de områder/emner, der er relevant for det enkelte tilbud. Socialtilsyn Øst giver altid udviklingspunkter, der hvor det vurderes at være nødvendigt ud fra en konkret vurdering.

Magtanvendelser på børne- og ungeområdet samt voksenområdet

Socialtilsyn Øst har i løbet af 2017 registreret og vurderet alle modtagne magtanvendelser. Alle magtanvendelser er vurderet ud fra den, på det tidspunkt, gældende lovgivning. Denne registrering gør det muligt at give en foreløbig vurdering af tilbuddenes kendskab til reglerne om magtanvendelse, og hvordan tilbuddene arbejder med at forebygge magtanvendelser. Disse erfaringer, beskrives i de kommende afsnit.

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



Kriterium 6 under tema 4, *Sundhed og trivsel*, i kvalitetsmodellen omhandler magtanvendelser: *"Tilbuddet forebygger magtanvendelser"*.

Som en indikator for, om kriteriet er opfyldt, opstilles indikator 6.a: *"Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås."* og indikator 6.b: *"Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på*

løbende læring og forbedring af indsatsen."

Børne- og ungeområdet

Lov om voksenansvar¹⁶ over for anbragte børn og unge (voksenansvarsloven) trådte i kraft den 1. januar 2017.

Voksenansvarsloven har til formål at fastsætte rammer for plejefamilier og personales adgang til, som led i varetagelsen af den daglige omsorg, at anvende magt og foretage andre indgreb i anbragte børn og unges selvbestemmelsesret og sikre de anbragte børn og unges retssikkerhed i forbindelse hermed.

Reglerne om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for anbragte børn og unge skal først og fremmest beskytte anbragte børn og unge mod overgreb og forebygge unødvendig magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten.

Voksenansvarsloven regulerer forholdene under anbringelsen. Bestemmelser om afgørelser om anbringelse og kriterier for anbringelse på delvis lukkede afdelinger og delvis lukkede institutioner samt sikrede afdelinger og særlig sikrede afdelinger er samlet i serviceloven §§ 63a-63c i kapitel 11 om særlig støtte til børn og unge.

Som en del af implementering af loven har Socialtilsyn Øst deltaget i Socialstyrelsens kurser. Efterfølgende er der udbudt fem kurser til tilbud. Alle kurser blev købt og der var forespørgsler om flere. I forhold til kurser for plejefamilier har der været afholdt fem kurser. Ud over de udbudte kurser har der været afholdt mellem 10-15 kurser internt i kommuner eller på tilbud. Der har været intensiveret råd og vejledning i forhold til spørgsmål omhandlende den nye lovgivning

Voksenansvarsloven gælder nu også på plejefamilieområdet for kommunalt ansatte plejefamilier.

¹⁶ LBK nr. 507 af 02/05/2017

Voksenområdet

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

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

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

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

Socialtilsyn Østs erfaringer i 2017 med magtanvendelser på børne- og ungeområdet samt voksenområdet

Alle magtanvendelsesindberetninger, som Socialtilsyn Øst har modtaget, er behandlet efter gældende lovgivning. I 2017 er alle modtagne magtanvendelser i Socialtilsyn Øst registreret med en meget høj detaljeringsgrad, hvorfor der i dette afsnit vil være en oversigt over modtagne magtanvendelser fordelt på tilbudstype og type af magtanvendelse.

Tabel 29: Oversigt over modtagne magtanvendelsesindberetninger fordelt på tilbudstyper og type af magtanvendelse på børn- og ungeområdet

Magtanvendelsestype	Tilbudstype		I alt
	§ 66, stk. 1, nr. 5	§ 66, stk. 1, nr. 6	
Afværgehjælp, ved at fastholde og/eller føre for at afværge beskadigelse af ting, jævnfør lovens § 8	25	61	86
Fysisk magtanvendelse, ved at fastholde og/eller føre, fordi barnet eller den unge var til far for sig selv eller andre, jævnfør lovens § 9	221	641	862
Effekter taget i bevaring, jævnfør lovens § 16, stk. 4	1	0	1
Magtanvendelse i øvrigt	15	32	47
Tilbageholdelse med fysisk magt i forbindelse med eller under en anbringelse inden for rammer fastsat af kommunalbestyrelsen, jævnfør lovens § 11 og bekendtgørelsens § 3, stk. 3, jævnfør stk. 1	1	2	3
Undersøgelse af person og /eller opholdsrum ved bestemte grunde til mistanke, jævnfør lovens § 16, stk. 1	23	17	40
Undersøgelse af person og opholdsrum på sikret døgninstitution eller særlig sikret afdeling ved anbringelse, besøg eller fravær, jævnfør lovens § 16, stk. 2	2	3	5
I alt	288	756	1.044

Tabel 30: Oversigt over modtagne magtanvendelsesindberetninger fordelt på type af magtanvendelse på voksenområdet

Magtanvendelsestype	Antal
Inddragelse af effekter jævnfør SEL § 137i	5
Fastholdelse § 126	974
Fastholdelse i hygiejnesituationer § 126 a	20
Tilbageholdelse i boligen § 127	6
Undersøgelse af opholdsrum, ejendele § 137h	5
Fastholdelse § 127	1
Andre tilfælde af magtanvendelse som ikke er beskrevet i serviceloven	45
I alt	1.056

I 2016 modtog Socialtilsyn Øst 1.905 magtanvendelser mod 2.100 magtanvendelser i 2017, hvilket er en stigning på 195 magtanvendelser svarende til 10 % i forhold til 2016. En stigning i antallet af magtanvendelser kan være udtryk for, at anbringelsen ligger udenfor målgruppen og dermed har betydet en øget anvendelse af magt. Forklaringerne er antagelser og altså ikke underbygget af substantiel evidens. Tilbuddene bliver kontinuerligt vejledt i, at alle magtanvendelser skal indberettes.

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

Tabel 31: Indikator 6.a Tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at magtanvendelser så vid muligt undgås

Bedømmelse	Sociale tilbud			
	Antal i % 2014	Antal i % 2015	Antal i % 2016	Antal i % 2017
1 (i meget lav grad opfyldt)	4 %	2 %	2 %	3%
2 (i lav grad opfyldt)	0 %	3 %	3 %	6%
3 (i middelgrad opfyldt)	16 %	10 %	8 %	4%
4 (i høj grad opfyldt)	46 %	44 %	38 %	31%
5 (i meget høj grad opfyldt)	34 %	41 %	49 %	56%
I alt	100 %	100 %	100 %	100%

Den pædagogiske indsats, i forhold til at magtanvendelser undgås, har fået et væsentligt kvalitetsløft. Fra 2016 til 2017 har der været en stigning på 7 % i tilbud, som får den højeste score 5 ("i meget høj grad opfyldt") og fra 2014 til 2017 en stigning på 22 %. Kvalitetsmodellens øgede fokusering på tilbuddenes pædagogiske indsats og det øgede fokus på tilsynsbesøgene peger i retning af, at tilbuddene gør en stor indsats for at undgå magtanvendelser. Tilbud, som ikke sikrer en pædagogisk indsats, svarende til scoren 1 og 2, (i meget lav grad og i lav grad opfyldt) ligger stabilt på henholdsvis ca. 3 % i gennemsnit for årene 2014 til 2017.

Tabel 32: Indikator 6.b Tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen

Bedømmelse	Sociale tilbud			
	Antal i % 2014	Antal i % 2015	Antal i % 2016	Antal i % 2017
1 (i meget lav grad opfyldt)	4 %	4 %	4 %	6%
2 (i lav grad opfyldt)	4 %	6 %	4 %	4%
3 (i middelgrad opfyldt)	19 %	15 %	13 %	7%
4 (i høj grad opfyldt)	45 %	43 %	38 %	33%

5 (i meget høj grad opfyldt)	28 %	32 %	42 %	50%
I alt	100 %	100 %	100 %	100%

Socialtilsyn Øst kan konstatere, at bedømmelserne af, om tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen, er forsat stigende i forhold til 2016. Tilbud som har en høj grad eller meget høj grad opfyldt indsats er på 83 % hvilket er en stigning på 3 % fra året før. Fra 2014 ses en stigning på 10 %. Socialtilsyn Øst vurderer, at stigningen blandt andet skyldes vejledning af det enkelte tilbud ved tilsynsbesøgene, samt at tilbuddene er blevet bedre til at dokumentere deres indsats ved blandt andet at anvende faste arkiveringsprocedurer og retningslinjer.

En forklaring kan også være brugen af supervision, som kan betyde øget læring og dermed en forbedring af indsatsen.

Tilbuddene er samtidig blevet bedre til at instruere nyansatte om det enkelte tilbuds procedure i forbindelse med magtanvendelser. Forklaringerne er antagelser og altså ikke underbygget af substantiel evidens.

Tabel 33: 6.d Den kommunale plejefamilie følger op på eventuel anvendelse af fysisk guidning og afværgehjælp med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.

Bedømmelse	Antal i % 2017
1 (i meget lav grad opfyldt)	12%
2 (i lav grad opfyldt)	0%
3 (i middelgrad opfyldt)	5%
4 (i høj grad opfyldt)	25%
5 (i meget høj grad opfyldt)	58%
I alt	100%

For almindelige plejefamilier og kommunale plejefamilier gælder at ansvaret for at varetage den daglige omsorg overgår fra forældrene til plejefamilierne efter § 66, stk. 1, i lov om social service, når et barn eller en ung anbringes uden for hjemmet. Dette ansvar indebærer blandt andet, at plejefamilierne som led i varetagelsen af denne omsorg kan foretage nødvendige indgreb i barnets eller den unges selvbestemmelsesret for at sikre barnets eller den unges interesser, herunder sikre, at barnets eller den unges fysiske og psykiske behov opfyldes, og at barnet eller den unge opbygger kompetencer til at indgå i sociale relationer, trives og modtager læring.

For kommunale plejefamilier gælder i henhold til lov om voksenansvar § 6 muligheden for fysisk at guide et barn eller en ung og i henhold til lovens § 8 kortvarigt fastholde eller føre et barn eller en ung væk fra en situation, når det er nødvendigt for at afværge, at barnet eller den unge ødelægger eller beskadiger ting i et ikke ubetydeligt omfang.

Socialtilsyn Øst har ikke modtaget magtanvendelsesindberetninger fra kommunale plejefamilier i 2017.

Ved gennemgang af tilsynsrapporterne kan følgende udledes:

- Største delene af plejefamilierne siger, at de aldrig har anvendt magt og heller ikke forventer at komme til det.
- Langt de fleste har været på kursus, forventer at komme på kursus eller har på anden måde været opøgende i forhold til at opnå viden på området.
- Hovedparten af familierne siger, at de er bekendt med lov om voksenansvar og er selv meget opøgende i forhold til at opnå viden på området.
- Cirka halvdelen oplyser, at de er i tæt samarbejde med kommunen og inddrager dem ved behov.
- Enkelte har erfaring fra andet arbejde.

- Enkelte oplyser, at de er meget bevidste om at undgå magtanvendelser og konflikter og gør alt for at tale konflikter ned

83% af de kommunale plejefamilier vurderes at kunne redegøre for, hvordan de ved anvendelse af fysisk guidning og afværgehjælp vil kunne følge op med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.

12% af de kommunale plejefamilier der scores lavt mangler kursus/viden/erfaring omkring fysisk guidning og afværgehjælp.

Tabel 34: 7.a Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet

	Børn og unge	Voksne
Bedømmelse	Antal i % 2017	Antal i % 2017
1 (i meget lav grad opfyldt)	6%	1%
2 (i lav grad opfyldt)	6%	2%
3 (i middelgrad opfyldt)	10%	17%
4 (i høj grad opfyldt)	27%	45%
5 (i meget høj grad opfyldt)	51%	35%
I alt	100%	100%

I bekendtgørelse om socialtilsyn fremgår det, at det er væsentligt for kvaliteten, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder, er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.

I **Tabel 34: 7.a Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet** fremgår det at langt de fleste tilbud, 88% i børn og unge tilbud og 97% i voksen tilbud forebygger vold og overgreb i middelgrad eller bedre.

Ved gennemgang af tilsynsrapporterne kan følgende udledes:

- Største delene af tilbuddene, i høj til meget høj grad forebygger vold og overgreb i deres pædagogiske arbejde
- Størstedelen af tilbuddene har en beredskabsplan/handleplan med anvisninger til hvordan medarbejdere skal forholde sig i forskellige situationer
- De fleste tilbud har udarbejdet en politik på området med procedure beskrivelser på hvordan den implementeres hos medarbejderne
- Hovedparten af de tilbud der scores lavt mangler beredskabsplaner og mangler viden på området.

Koordineret tilsyn mellem Socialtilsynene og Arbejdstilsynet

Regeringen har som led i at styrke den voldsforebyggende indsats på botilbud og forsorgshjem afsat satspuljemidler i 2017-2019 til at koordinere og styrke samarbejdet mellem Arbejdstilsynet og socialtilsynene.

Arbejdstilsynet og socialtilsynene koordinerer tilsynet med henblik på at forebygge vold mellem borgere og ansatte i botilbud. Formålet er at skabe sammenhæng mellem tilsynenes tilbagemeldinger, således at botilbud, der oplever problemer med vold, får et klart billede af, hvordan de kan leve op til lovkravene og iværksætte voldsforebyggende tiltag.

Konkret har det betydet, at udvalgte tilbud i 2017 har modtaget et koordineret tilsyn af både Arbejdstilsynet og socialtilsynet. Efter tilsynsbesøgene har der været et opfølgende møde, hvor begge tilsyn har været

tilstede. På mødet er den voldsforebyggende indsats drøftet og hvordan den kan styrkes samtidig med at både arbejdsmiljøloven¹⁷ og serviceloven overholdes.

¹⁷ LBK nr. 1084 af 19/09/2017

3. Økonomi

Budget og regnskab 2017

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

I **Tabel 35: Budget 2017 og regnskab 2017, 1.000 kroner** fremgår budget og regnskab 2017 for Socialtilsyn Øst.



Tabel 35: Budget 2017 og regnskab 2017, 1.000 kroner

	Budget 2017	Regnskab 2017	Forskel
Socialtilsyn Østs direkte udgifter (inklusive tilkøb)	43.980	41.468	2.512
Indirekte udgifter, overhead med mere.	1.891	2.006	-115
Indregnet underskud 2015	3.000	3.000	0
Udgifter i alt	48.871	46.474	2.397
Indtægter fra objektiv finansiering	-25.020	-25.020	0
Indtægter fra tilsynstakster (inklusive tilkøb)	-23.851	-23.078	-773
Indtægter i alt	-48.871	-48.098	-773
Netto (+ = merforbrug)	0	-1.624	-1.624

Socialtilsyn Øst har i 2017 genereret et netto mindreforbrug på cirka 1,6 millioner kroner. Det bemærkes, at der derudover er indregnet et underskud fra 2015 på 3,0 millioner kroner.

Mindreforbruget skyldes primært følgende forhold:

- Lederteamet er reduceret med 1 person fra foråret 2017 og samt almindelig tilbageholdenhed i forhold til at genbesætte ledige stillinger er der opnået en reduktion i personaleomkostningerne
- Der er væsentlige reduktioner i på stort set alle øvrige driftsomkostninger.

Det bemærkes, at der som følge af det meget dårlige resultat i 2015 (merforbrug på cirka 6 millioner kroner) blev iværksat en del besparelser og tilpasninger i 2016, der først i 2017 har givet fuld effekt, endvidere er der i løbet af 2017 lavet yderligere tilpasninger, der betyder at taksterne for 2019 ikke bliver påvirket af tidligere års negative resultater. Således forventes det, at 2019 vil være udtryk for det nye lavere takstniveau i Socialtilsyn Øst.

Tabel 36: Antal af tilbud omfattet af tilsyn af Socialtilsyn Øst viser antallet af døgntilbud og plejefamilier med videre omfattet af tilsyn fra Socialtilsyn Øst – dels hvor mange, der var forudsat i budgettet for 2017, og hvor mange der faktisk var.

Tabel 36: Antal af tilbud omfattet af tilsyn af Socialtilsyn Øst

Traditionelle tilbudstyper	Forudsat i budget 2017	Faktisk antal i 2017
Plejefamilier	1.213	1.172
Tilbud på børneområdet (døgntilbud med videre)	124	113
Tilbud på voksenområdet (døgntilbud med videre)	259	259
I alt	1.596	1.544

Note: Antallet af faktiske tilbud er eksklusivt tilbud/plejefamilier, der var under ny-godkendelse i 2017. De kombinerede tilbud indgår i antallet på børne- og voksenområdet.

Tabel 36: Antal af tilbud omfattet af tilsyn af Socialtilsyn Øst viser, at antallet i 2017 afviger i mindre grad sammenlignet med det der i budgettet var forudsat og dermed understøtter, hvorfor indtægter stort set svare til det forventede i budget, dog bemærkes det at det ikke i fuldt omfang har været muligt at fakturere ekstraarbejde og væsentlige ændringer i samme omfang som det var forventet, som følge af flere afgørelser fra Ankestyrelsen der begrænser fortolkningen af disse indtægtsområder. Det har således været nødvendigt at afholde disse aktiviteter indenfor de normale takstindtægter, det er Socialtilsyn Østs vurdering at de gennemførte aktiviteter svarer til budgettet.

I årsrapporten for 2016 var det Socialtilsyn Østs opfattelse at datagrundlaget i forhold til budget 2017 er retvisende, dette har vist sig at være korrekt, derfor er der også en forventning om at det er det i 2018 og fremadrettet.

Tilsynstakster og objektive finansieringsandele

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

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

De første tre typer af takster, som udgør langt størstedelen af takstindtægterne, fastlægges som gennemsnitlige takster ud fra de budgetterede omkostninger, mens takster for skærpet tilsyn er lovgivningsbestemt til at udgøre 1/10-del af den almindelige tilsynstakst pr. måned det skærpede tilsyn løber. Taksterne er differentieret efter størrelse ud fra størrelseskategorier fastlagt i lovgivningen.

Tabel 37: Takster i kroner viser udviklingen i Socialtilsyn Østs takster fra 2014 til 2017. Tillægstakster og opgøres konkret og individuelt, hvorfor de ikke fremgår af tabellen.

Tabel 37: Takster i kroner (løbende priser)

Takstkategori	2014	2015	2016	2017
0 – 7	34.475	31.573	31.227	36.486
8 – 24	41.370	37.888	37.221	43.784
25 – 49	68.949	63.147	61.967	72.973
>50	103.424	94.720	92.889	109.459
Ny-godkendelser				
0 – 7	19.924	21.329	25.345	39.875
8 – 24	23.909	25.594	30.209	47.875
25 – 49	39.848	42.657	50.296	79.792
>50	59.772	63.986	75.392	119.668

Væsentlig ændring af eksisterende godkendelse				
0 – 7	9.962	10.664	6.988	8.702
8 – 24	11.954	12.797	8.331	10.442
25 – 49	19.924	21.329	13.870	17.404
>50	29.886	31.993	20.789	26.106
Skærpet tilsyn				
0 – 7	8.618	7.893	7.807	9.122
8 – 24	10.342	9.472	9.305	10.946
25 – 49	17.237	15.787	15.492	18.243
>50	25.856	23.680	23.222	27.365

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

Budgetanalyse

Grundet stigningen i takster fra 2016 til 2017 blev det i KKR¹⁸ besluttet at foretage en budgetanalyse, hvor konklusionen var, at taksterne i 2015 var for lave i Socialtilsyn Øst i forhold til de opgaver, der skulle løses. Analysegruppen bestod af repræsentanter fra Socialtilsyn Øst, Slagelse Kommune og Guldborgsund Kommune. På den baggrund opstod et underskud, som skulle indhentes i 2017 og 2018. Taksterne er i Socialtilsyn Øst reduceret med knap 1 procent fra 2017 til 2018 målt i faste priser, og den objektive finansiering er reduceret med lidt over 5 procent målt i faste priser, og der forventes alt andet lige en yderligere reduktion i 2019 på 3 millioner kroner svarende til 6 procent.

¹⁸ Kontaktråd Sjælland

4. Socialtilsyn Øst

Socialtilsynets organisering

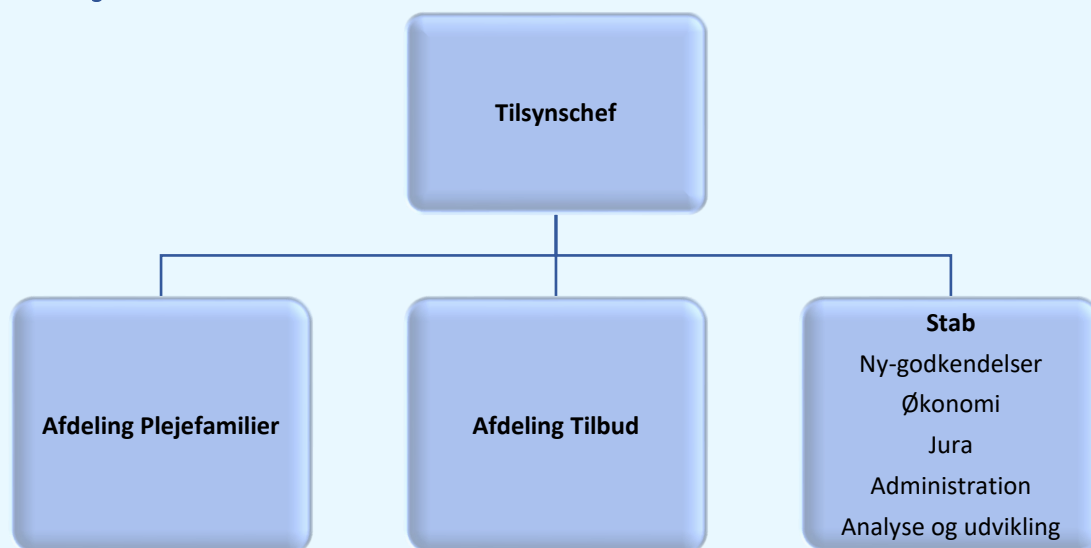
Socialtilsyn Øst er placeret i Holbæk Kommune, hvor det er forankret i en af Holbæk Kommunes koncerndirektørers ansvarsområde.

Socialtilsynet har organiseret sig i to afdelinger, der varetager tilsynsopgaven inden for hvert deres faglige område, samt en stabsafdeling, der varetager ny-godkendelser, jura, økonomi og mere administrative opgaver. Afdelingerne består alle af en afdelingsleder og tilsynskonsulenter.

Alle afdelinger varetager tilsynsforpligtelsen med Hjørring Kommune.

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

Diagram 14: Organisation



Medarbejdersammensætning og kompetencer

I Socialtilsyn Øst var der pr. 31. december 2017 ansat 63 årsværk fordelt på følgende stillinger:

- Én tilsynschef
- Tre afdelingsledere
- 43 tilsynskonsulenter. De fleste tilsynskonsulenter er enten uddannede socialrådgivere eller socialpædagoger. Alle med videreuddannelser, der eksempelvis kan være diplom-, leder- og masteruddannelser
- 16 stabsmedarbejdere. Stabens personale består af akademikere, medarbejdere med en diplomuddannelse, medarbejdere med en kontoruddannelse og medarbejdere med en social- eller socialpædagogisk uddannelse

Demografisk fordeler antallet af ansatte sig på 53 kvinder og 12 mænd.

Personaleomsætningen kan beskrives med et nøgletal. Nøgletallet beskriver, hvor stor en andel af medarbejderne målt i årsværk, der er fratrådt i en given periode, og er efterfølgende omregnet til procent.

Personaleomsætning er den udskiftning, der sker af medarbejder i en given periode. Personaleomsætningen medregner alle fragående årsværk uanset årsag. For eksempel pension, sygdom eller afskedigelse.

Personaleomsætningen i Socialtilsyn Øst var i 2017 på 11,5 %.

5. Konklusion

Til at løfte tilsynsopgaven, har der ved udgangen af 2017 været 63 årsværk involveret i tilsynsarbejdet; tilsynskonsulenter, medarbejdere med stabsfunktioner og ledelse.

Socialtilsyn Øst har gennemført 1.894 tilsyn og aflagt samtlige tilbud og afdelinger i Region Sjælland og Hjørring Kommune tilsynsbesøg, hvilket er i overensstemmelse med lovkravet om, at socialtilsynene skal aflægge alle tilbud og afdelinger besøg årligt. En meget vigtig målsætning blev dermed opfyldt.

Der er iværksat 8 afgørelser med påbud, hvor der samlet er givet 10 påbud. De hyppigste temaer for de iværksatte påbud er *Sundhed og trivsel* og på plejefamilieområdet er det *Familiestruktur og familiedynamik og Kompetencer*.

Socialtilsyn Øst har modtaget og behandlet 293 ansøgninger om væsentlige ændringer/ændringer af godkendelsen.

Der er truffet 5 afgørelser om godkendelse med vilkår, og i de 5 afgørelser er der i alt udstedt 7 vilkår. De hyppigste temaer i afgørelserne er på plejefamilieområdet *Fysiske rammer*. Vilkår på tilbudsområdet fordeles sig på *Organisation og ledelse* og *Fysiske rammer*.

Socialtilsyn Øst har truffet 5 afgørelser om tilbagekaldelse af godkendelsen. Afgørelserne vedrører alene plejefamilieområdet.

Socialtilsynet har i 2017 modtaget 66 anmodninger om dispensation, heraf er 23 modtaget fra plejefamilier og 43 tilbud.

For en del tilbud, organiseret som fonde, er det imidlertid vanskeligt at kunne opnå en godkendelse som tilbud efter servicelovens § 107 til en aldersgruppe op til for eksempel 23-25 år.

I hovedparten af vedtægterne for disse tilbud fremgår det, at fonden har til formål at drive opholdssted for enten børn eller børn og unge, hvorfor der i mange situationer ikke indenfor rammerne af fondens nuværende formål, kan godkendes aktiviteter efter servicelovens § 107.

Socialtilsyn Øst har i en lang række af sager konstateret, at det er yderst vanskeligt for disse tilbud at opnå en godkendelse fra Civilstyrelsen til udvidelse af fondens formålsbestemmelse, idet der ikke efter Civilstyrelsens opfattelse, foreligger umulighed i forhold til at efterleve det oprindelige formål.

Særligt i forhold til **aktive godkendte plejefamilier** kan det oplyses, at udviklingen ser således ud:

År	2014	2015	2016	2017
Antal	1.455	1.233	1.204	1.172

Særligt i forhold til **ny-godkendte plejefamilier** kan det oplyses, at udviklingen ser således ud:

År	2014	2015	2016	2017
Antal	42	80	75	58

Den samlede vurdering er, at ønsket fra regeringens side om et kvalitetsløft på det sociale område, er i en positiv udvikling og at samarbejdsrelationerne mellem socialtilsynet, tilbuddene og kommunerne styrkes blandt andet ved kontinuerlig dialog. Mere specifikt kan det endvidere konkluderes:

- at de sociale tilbud og plejefamilierne vedrørende de udvalgte fokuspunkter har en generel høj kvalitet

- at sagsbehandlingen for ny-godkendelse af både tilbud og plejefamilier kan nedbringes ved, at ansøgerne følge de anvisninger der er i ansøgningsskemaet, og fremsender den dokumentation som socialtilsynet her efterspørger for at fremme en hurtig og smidig ansøgningsproces
- at de sociale tilbud i mindre grad end store tilbud har fortsat det målrettede og professionelle arbejde både med indsatsmålene og dokumentationen af resultaterne, end det kunne forventes på baggrund af de i 2016 formulerede udviklingspunkter
- at der især på børne- og ungeområdet er kommet en udvidet forståelse af magtanvendelsesbegrebet, hvilket betyder, at der er kommet større fokus på blandt andet gråzonerne mellem magt og omsorg
- at de sociale tilbud fortsat skal arbejde med opfølgning på magtanvendelser og overgreb med henblik på læring og forbedring af indsatsen
- at Socialtilsyn Øst fortsat møder udfordringer i forhold til de juridiske konstruktioner og lovgrundlag, blandt andet vedrørende mangelfulde vedtægter, uoverensstemmelser mellem boligtype og tilbudstype jævnfør servicelovens § 111. Udfordringerne har som altovervejende udgangspunkt ikke indflydelse på kvaliteten i de indsatser, der ydes i tilbuddene, men er derimod af mere formel betydning i forhold til sikringen af overholdelsen af den gældende lovgivning på området
- at kvalitetsmodellen fortsat har skabt en øget bevidsthed om selve opgaven med at være plejefamilie, omkring fagligheden og hvilke gensidige forventninger/krav, der er mellem plejefamilien og anbringende kommune
- at plejefamilierne kan blive mere bevidste om og tage ansvar for deres kompetenceudvikling.

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

Anbefalinger

- at både de sociale tilbud og plejefamilierne forbereder sig bedre inden de indsender en ansøgning om godkendelse som tilbud eller plejefamilie, herunder har relevant dokumentation klar ved ansøgningens indsendelse
- at både de sociale tilbud og plejefamilierne fortsætter den positive udvikling i forhold til arbejdet med deres egne udviklingspunkter, der fremgår af tilsynsrapporten
- at de sociale tilbud fortsat sætter særlig fokus på udarbejdelse af klare og konkrete mål i samarbejde med borgerne og tydelig resultatdokumentation heraf
- at de sociale tilbud sætter særlig fokus på enkel og ensartet dokumentationspraksis
- at de sociale tilbud skal prioritere beskrivelser/dokumentation for faglige og organisatoriske indsats- og udviklingsmål jævnfør egne handleplaner for organisationsudvikling
- at de sociale tilbud skal arbejde mere målrettet med at få udarbejdet beredskabs- og handleplaner i forhold til overgreb, herunder vold, trusler og magtanvendelser
- at de sociale tilbud fortsætter den positive udvikling i forhold til at dokumentere og følge op på magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen
- at der arbejdes med ensartet praksis, eventuelt i samarbejde med Socialtilsyn Øst og KKR i forhold til tilkøbsydelser på magtanvendelsesområdet.

Særligt fokus på re-godkendelse af alkoholtilbud

I forbindelse med lovændringen overtog socialtilsynene pr. 1. januar 2016 opgaven med at re-godkende og føre tilsyn med alkoholbehandlingstilbud, jævnfør sundhedslovens § 141. Alle de eksisterende alkoholtilbud skulle re-godkendes i perioden fra den 1. januar 2016 til den 31. december 2017. I belysningen af re-godkendelsesprocessen har der været fokus på strukturen og kvaliteten i de alkoholtilbud, der var omfattet af Socialtilsyn Østs opgaveportefølje pr. 31. december 2017.

Overordnet set, kan det konkluderes:

- at alkohol- og misbrugsbehandlingstilbuddene har en generel høj kvalitet mål i gennemsnitsbedømmelser
- at alkohol- og misbrugsbehandlingstilbuddene arbejder særligt godt med selvstændighed og relationer og borgernes generelle sundhed og trivsel
- at der på alkohol- og misbrugsbehandlingstilbuddene forefindes kriseberedskabsplaner vedrørende overgreb
- at det ikke altid er i samarbejde med borgeren, at der opstillede mål for det koordinerede samarbejde med borgerne relevante samarbejdspartnere, herunder hvordan der følges op på dem.

Socialtilsyn Øst kan på baggrund af belysning af re-godkendelse af alkoholtilbuddene anbefale:

- at alkohol- og misbrugsbehandlingstilbuddene skal samarbejde med den enkelte borger om at opstille mål for hvordan borgeren ønsker samarbejdet koordineret i forhold til andre for borgeren relevante samarbejdspartnere for eksempel familie, jobcenter, uddannelsesinstitution, arbejdsgiver med flere, samt hvordan samarbejdet koordineres og følges op.
- at alkohol- og misbrugstilbuddene skal arbejde med dokumentation, herunder type, omfang og varighed af valgte behandlingsmetoder

Socialtilsyn Øst kan på baggrund af belysning af kvaliteten i plejefamilier anbefale at følgende drøftes i forhold til kommende års rammeaftale

- at kommunerne indgår i et samarbejde om at udbyde efteruddannelse til plejefamilierne, således at efteruddannelsen rammer bredere og målrettet
- at kommunernes fokus på at rekruttere plejefamilier øges fordi:
 - Antallet af ny-godkendte plejefamilier falder
 - Antallet af aktive plejefamilier er svagt faldende.

Det skal samtidigt anbefales, at kommunerne fokuserer på kommende initiativer, der skabes via SATS pulje-projektet *"Mere kvalitet i plejefamilier – en bedre opvækst for det anbragte barn"*, der er igangsat primo 2018 og indeholder tre initiativer¹⁹.

19

- Ensartet ny-godkendelseskoncept på tværs af de fem Socialtilsyn.
- Godkendelse til tre nye former for plejefamilier:
 - Almene
 - Forstærkede
 - Specialiserede.
- Krav om tætte opstartsforløb i plejefamilier.